

**PERANAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN TIKET
DALAM PENERIMAAN KAS DI PT. PELAYARAN NASIONAL
INDONESIA (PELNI) PERSERO SURABAYA**

SKRIPSI

OLEH

SITTA IKARINA ANDRIYANI

NIM: 20101220013



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Juli 2014

**PERANAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN TIKET
DALAM PENERIMAAN KAS DI PT. PELAYARAN NASIONAL
INDONESIA (PELNI) PERSERO SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi
Salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ekonomi

OLEH :

SITTA IKARINA ANDRIYANI

NIM: 20101220013

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA**

Juli 2014

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sitta Ikarina Andriyani

NIM : 20101220013

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Surabaya, 19 Juli 2014

Yang membuat pernyataan,

Sitta Ikarina Andriyani

Persetujuan Untuk Ujian Skripsi

PERANAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN TIKET

DALAM PENERIMAAN KAS DI PT. PELAYARAN NASIONAL

INDONESIA (PELNI) PERSERO SURABAYA

Oleh ;

Sitta Ikarina Andriyani

NIM : 20101220013

Skripsi ini telah memenuhi persyaratan dan disetujui untuk diujikan

Surabaya, 19 Juli 2014

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Dr. Siti Maroah M.Pd

Mengetahui,

Kaprodi Akuntansi

Drs. Ec. Ezif M. Fahmi W, Ak. MM

PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi ini telah diujikan dan disyahkan dihadapan Komisi penguji.

Program Studi : Akuntansi

Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surabaya

Pada Hari / Tanggal : Sabtu/ 19 Juli 2014

Pukul 07.00 WIB sampai dengan 07.30 WIB

Komisi Penguji terdiri dari :

Ketua Penguji :

Dr Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Anggota

Anggota

Dr. Siti Maroah M.Pd
M.Ak

Drs. Misrin Hariyadi, SE,

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Kaprodi

Dr. Anna Marina, M.Si, Ak, CA

Drs. Ec. Ezif M.Fahmi W, Ak, MM

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT,atas berkat rahmat dan hidayahnya kami dapat menyajikan skripsi. Skripsi ini berjudul “**Peranan Sistem Pengendalian Intern Penjualan Tiket Dalam Penerimaan Kas di PT Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Persero Surabaya**”. Guna memenuhi satu syarat dalam melanjutkan skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi program studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Surabaya Jawa Timur.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan maupun saran petunjuk dari semua pihak demi kesempurnaan tulisan ini. Pada kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan minta maaf yang sebesar-besarnya bila ada kesalahan didalam penulisan skripsi ini. Akhir kata penulis mengharapkan agar tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua,.

Dengan terwujudnya skripsi ini, penulis menghaturkan rasa terima kasih yang mendalam kepada :

1. Bapak Dr. dr. Sukadiono,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya
2. Ibu Dr. Anna Marina, Ak. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya dan Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, nasehat, dan

motivasi kepada penulis sejak dari rencana awal hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Ezif Fahmi M. Wasi'an, Ak selaku Ketua prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surabaya
4. Ibu Dr. Siti Maroah M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberi arahan, nasehat, dan motivasi kepada penulis sejak dari rencana awal hingga tahap akhir penyusunan skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan tenaga dan waktu untuk mendidik dan membimbing penulis selama masa study di Universitas Muhammadiyah Surabaya.
6. Untuk Bapak Prijadi selaku bagian penjualan dan pemasaran yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk berdiskusi dan bertukar pikiran dengan penulis selama proses penelitian sampai penyusunan skripsi.
7. Untuk Ibu Diah Kuswandari, Ibu Evi Adrianti, Dan Bapak Munai selaku bagian administrasi yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan bertukar pikiran serta mau memberikan data sesuai kebutuhan penulis selama proses penelitian sampai penyusunan skripsi.
8. Untuk Kedua Orang Tua (Bapak Hari Winarno dan Ibu Siti R. Iestari) dan keluargaku yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi serta dukungan penuh yang tidak hentinya kepada penulis sehingga sampai menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

9. Untuk adik dan saudara-saudara yang tiada hentinya memberikan dukungan moril dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Untuk teman teristimewa yang tidak hentinya memberikan *support* untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Untuk sahabat-sahabat seperjuangan (Fitrotin Nufus, Elly Yanti, Nur Fitriana, Riva Fauziah, Lisetyawati, Evi Oktaviana, Evi Hidayatus, Lia Nikmatul Maula, Husnul Khotimah, Mustika Ndari, Adhar Putra, dkk yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu) yang selalu ada baik suka maupun duka, yang selalu saling *support* dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan meluangkan waktu untuk saling tukar pikiran.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna mengembangkan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini akan berguna bagi para pembaca maupun pihak-pihak yang memerlukannya

Surabaya, 10 Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	i
PERSETUJUAN UNTUK UJIAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN PANITIA PENGUJI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan Proposal	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Pengertian Pengertian Sistem Pengendalian Intern.....	8
2. Komponen-Komponen Pengendalian Intern.....	11

3. Unsur Pokok Sistem Pengendalian Intern.....	13
4. Tujuan Pengendalian Intern	16
5. Prinsip-prinsip Pengendalian Intern.....	17
6. Pengertian Jasa.....	19
7. Produk Jasa	20
8. Pengertian Penjualan.....	21
9. Tujuan Umum Penjualan.....	23
10. Strategi Penjualan Jasa.....	24
11. Penjualan Jasa Perjalanan (<i>Travelling</i>).....	26
12. Persyaratan Pengoperasian Angkutan Penyeberangan.....	27
13. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
14. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	29
15. Pengertian Penerimaan Kas.....	30
16. Prosedur Penerimaan Kas Dari Penjualan Tunai	31
B. Penelitian Terdahulu	33
C. Kerangka Konsep	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan Penelitian	38
B. Keterlibatan Peneliti.....	39
C. Prosedur Pengumpulan Data.....	39
D. Pengolahan dan Analisis Data	40
E. Keabsahan Temuan	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Perusahaan	44
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	52
C. Pembahasan.....	57

BAB V : PENUTUP

A. Simpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 2.1.	Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	33

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1.	Struktur Saluran Distribusi	20
Gambar 2.2.	Proses Pertukaran	23
Gambar 2.3.	Hubungan kepuasan konsumen dan tingkat pelayanan	25
Gambar 2.4.	Bagan Alir Transaksi Penjualan Tiket	26
Gambar 2.5.	Prosedur Penerimaan Kas dari Penjualan Tunai	32
Gambar 2.6.	Kerangka Konseptual	35
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT PELNI (Persero)	47
Gambar 4.2	Prosedur Penerimaan Kas dari Penjualan Tunai	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Transkripsi Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Dokumentasi Perusahaan PT PELNI (Persero) Surabaya
- Lampiran 4 : Format Tiket 4 Lampir
- Lampiran 5 : Surat Permohonan Ijin Survei
- Lampiran 6 : Surat Balasan dari PT PELNI (Persero) Surabaya
- Lampiran 7 : Sertifikat Abstrak
- Lampiran 8. : Daftar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 9 : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran 10 : Harga Tiket Kapal PELNI
- Lampiran 11 : Bukti Penerimaan Uang
- Lampiran 12 : Rekapitulasi Kas List

DAFTAR RUJUKAN

- Bastian, Indra, 2001, *Akuntansi Sektor Publik Di Indonesia*, BPFE, Yogyakarta
- _____, 2006, *Sistem Akuntansi Sektor Publik Edisi 2*, Salemba Empat, Jakarta
- Casmawati, Santi Noor, 2005, *Tinjauan Atas Pengendalian Intern Penjualan Karcis Tol pada PT Jasa Marga (Persero) Cabang Purbaleunyi*, Universitas Widyatama
- Darmawan, Muhammad Arief, Minggu 17 Agustus 2014 | 14:00 WIB, *Pengertian Bisnis Online*, <http://ariefdar.wordpress.com/2013/01/29/pengertian-bisnis-online/>
- Diana, Anastasia, Lilis Setiawati, 2011, *Sistem Informasi Akuntansi*, Andi, Yogyakarta
- Fatihudin, Didin, 2012, *Metode Penelitian & Penulisan Karya Ilmiah*, PPs UM, Surabaya
- Hall, A James., (*Accounting Information Systems*) *Sistem Informasi Akuntansi Edisi 4*, 2007, Salemba Empat, Jakarta
- Harahap, Sofyan Syafri, 2010, *Analisis Kritis Atas Laporan Keuangan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Hery, 2012, *Akuntansi Dan Rahasia Dibaliknya Untuk Para Manajer Non-Akuntansi*, Bumi Aksara, Jakarta
- _____, 2007, *Siklus Akuntansi Perusahaan*, Graham Ilmu, Yogyakarta
- Hidayat, Taufik, 2008, *Panduan Membuat Toko Online dengan OSCommerce*, Mediakita, Jakarta.
- Irawan, 2008, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo, Jakarta
- Jasa, Pembuatan Skripsi, Rabu 26 Februari 2014 18:30, *Teori Penjualan*, Jakarta. http://jasapembuatanskripsi.net/teori_penjualan
- Kotler, Philip, Kevin Lane Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Erlangga, Jakarta

- Krismiaji, 2005, *Sistem Informasi Akuntansi Edisi Kedua*, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Lovelock, Christopher H., Lauren K. Wright, 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Indeks, Jakarta
- Lupiyoadi, Ramban, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Penerbit Salemba Empat Jakarta
- Maharani, Adistya, 2011, *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Perawatan Air Conditioner Dan Piutang Pada CV. Mavista*, Universitas Diponegoro Semarang
- Mardi, *Sistem Informasi Akuntansi*, 2011, Ghalia Indonesia, Bogor
- Mulyadi, 2014, *Sistem Akuntansi Edisi 3*, Salemba Empat, Jakarta
- , 2010, *Auditing Edisi 6*, Salemba Empat, Yogyakarta
- Nasution, M. Nur, 2004, *Manajemen Transportasi*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Parasuraman.2005, *Mengevaluasi Kualitas Jasa Pelanggan*, Penerbit Jurnal Internasional, Jakarta
- Prajitno, Sugiarto, 2004, *Seri Akuntansi Praktis Pengantar Akuntansi Berbasis Computer*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- PT. PELNI (Persero), Jum'at 28 Februari 2014 | 14:27 WIB,; Laporan Tahunan PT. PELNI (Persero) 2011. <http://www.pelni.co.id/contents/laporan-tahunan>
- Purnomo, Bambang, Ig. Bondan Suratno, 2001, *Sistem Akuntansi Jasa Wisata*, Kanisius, Yogyakarta
- Rima, Pulasari, 2010, *Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Perawatan Lift pada PT. Industri Lift Indo Nusantara Kantor Cabang Semarang*, Universitas Diponegoro Semarang
- Sistaningrum Widyaningtyas, 2002, *Manajemen Penjualan Produk*, Kanisius, Yogyakarta
- Sulistyowati Leni, 2010, *Panduan Praktis Memahami Laporan Keuangan*, PT Elex Media Komputindo
- Soemarso, S.R, 2004, *Akuntansi Suatu Pengantar*, Salemba Empat, Jakarta.
- Swastha, Basu, 2009, *Manajemen Penjualan Edisi 3*, BPFE, Yogyakarta.
- Varmaat, Shelly Cashman, 2007, *Discovering Computers: Menjelajah Dunia Komputer Fundamental Edisi 3*, Salemba Infotek, Jakarta.

Zulkarnain, 2012, *Ilmu Menjual Pendekatan Teoritis dan Kecakapan Menjual*,
Graha Ilmu, Yogyakarta