

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

Beberapa hal yang dibahas dalam sub bab ini adalah: (1) pengertian sistem pengendalian intern, (2) komponen-komponen pengendalian intern, (3) unsur pokok sistem pengendalian intern, (4) tujuan pengendalian intern, (5) prinsip-prinsip pengendalian intern, (6) pengertian jasa, (7) produk jasa, (8) pengertian penjualan, (9) tujuan penjualan, (10) strategi penjualan jasa, (11) Penjualan Jasa Perjalanan (*Travelling*), (12) persyaratan pengoperasian angkutan penyeberangan, (13) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (14) Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (15) faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan, (16) pengertian penerimaan kas, (17) prosedur penerimaan kas dari penjualan tunai.

#### **1. Pengertian Sistem Pengendalian Intern**

Sebelum membahas pengertian sistem pengendalian intern ada baiknya terlebih dahulu diberikan pengertian sistem, pengendalian intern dan sistem pengendalian intern. Pengertian sistem menurut para ahli, suatu perusahaan akan beroperasi dengan baik, apabila perusahaan tersebut menggunakan sistem dan prosedur yang baik. Dikatakan baik apabila dapat mempermudah tercapainya tujuan perusahaan tersebut.

Menurut Mulyadi (2014:5) ‘‘Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan menurut Diana dan Setiawati (2011:3) ‘‘sistem adalah serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu’’. Selanjutnya menurut Mardi (2011:3) ‘‘sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain’’.

Dari beberapa pengertian kutipan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa, sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang terdiri dari bagian-bagian dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu dengan pola yang dibuat dan ditetapkan oleh suatu perusahaan.

Bagi banyak orang istilah sistem (*system*) memunculkan gambaran mental mengenai berbagai komputer dan pemrograman. Kenyataannya, istilah tersebut dapat diaplikasikan secara lebih luas. Beberapa sistem terjadi secara alami, sementara lainnya merupakan buatan. Sistem alami berkisar dari atom-sistem dari berbagai electron, proton, dan neutron-hingga alam semesta-sistem galaksi, bintang dan planet. Semua makhluk hidup, tumbuhan dan binatang adalah contoh dari sistem alami. Sistem buatan dibuat oleh manusia. Sistem ini meliputi banyak hal, mulai dari jam, kapal selam, sistem sosial, hingga sistem informasi. Sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama

Setelah diuraikan pengeertian sistem secara umum, berikut ini diuraikan pengertian pengendalian intern. Pengendalian intern biasanya akan mutlak diperlukan seiring dengan tumbuhnya dan berkembangnya transaksi/bisnis perusahaan. Untuk menjalankan pengendalian internal secara baik tentu saja harus diikuti dengan kerelaan perusahaan untuk mengeluarkan beberapa tambahan biaya. Sistem pengendalian akan dijumpai dalam perusahaan yang dimana kategori ukuran bisnisnya adalah menengah atas. Berikut ini pengertian pengendalian intern menurut para ahli.

Menurut (Hery 2007:195) ‘‘pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aktiva atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan’’

Definisi pengendalian intern SA Seksi 319 pertimbangan dan pengendalian intern dalam audit laporan keuangan dalam buku (Mulyadi 2010:180) ‘‘mendefinisikan pengendalian intern sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris manajemen, dan personil lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini:

- a keandalan pelaporan keuangan
- b kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku
- c efektivitas dan efisiensi operasi

Dari beberapa pengertian kutipan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pengendalian intern adalah sebuah kebijakan dan peraturan perusahaan untuk melindungi dan menjaga kekayaan perusahaan serta menjaga manajemen perusahaan sesuai peraturan yang diterapkan perusahaan dan dikelola bersama seluruh karyawan perusahaan.

Dari defenisi sistem dan pengendalian intern yang dikemukakan oleh para ahli diatas dapat diketahui apa yang disebut dengan system pengendalian intern menurut para ahli.

Adapun menurut Bastian (2006:450) ‘‘Sistem Pengendalian Intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi, dan dipatuhinya kebijakanpimpinan’’. Sedangkan menurut Mulyadi (2014:163) ‘‘Definisi sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang di koordinasikan bertujuan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian, dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong pemenuhan manajemen.’’.

Dari beberapa pengertian di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa sistem pengendalian intern adalah suatu struktur yang terdiri dari prosedur-prosedur yang di buat oleh perusahaan untuk menjaga kekayaan atau harta perusahaan untuk menjaga efisiensi perusahaan dan mengontrol sistem manajemen agar tercapai tujuan bersama dalam suatu perusahaan.

Definisi sistem pengendalian intern tersebut menekankan tujuan yang hendak dicapai, dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian intern tersebut di atas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara manual, dengan pembukuan, maupun dengan computer.

## **2. Komponen-Komponen Pengendalian Intern**

Komponen pengendalian menurut COSO dalam buku Bastian (2001:52) dikelompokkan dalam:

### **a. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)**

Semua organisasi tanpa memeperhatikan ukuran, struktur atau industry menghadapi risiko intern dan ekstern. Manajemen puncak terlibat langsung

dalam penanganan penilaian risiko tersebut. Komponen penilaian risiko meliputi:

- 1) Identifikasi dan analisis risiko relevan dalam pencapaian tujuan
- 2) Formasi perencanaan menentukan pengaturan (*manage*) risiko.

b. Aktifitas Pengendalian (*Control Activities*)

Organisasi mengembangkan spesifik aktifitas pengendalian kebijakan dan prosedur untuk memastikan bahwa manajemen telah menjalankannya secara tepat. Aktifitas pengendalian diimplementasi pada risiko spesifik yang teridentifikasi oleh penilaian risiko (*risk assessment*). Aktifitas pengendalian yang berhubungan dengan pencapaian tujuan pelaporan keuangan, meliputi:

- 1) Membandingkan anggaran (*budget*) dengan nilai sesungguhnya
- 2) Berhubungan dengan sekumpulan data yang berbeda operasi dan keuangan terhadap satu sama lain, bersama-sama dilakukan analisis hubungannya dan tindakan investigasi dan koreksi
- 3) Mereview kinerja fungsional, seperti mereview laopran manajer peminjaman konsumen bank oleh kantor cabang, kantor wilayah, dan tipe peminjaman untuk persetujuan dan pengumpulan pinjaman.

Aktivitas pengendalian di bagi menjadi aktivitas pelaporan keuangan dan aktivitas pengolahan informasi. Aktivitas pelaporan keuangan meliputi desain yang baik dan penggunaan dokumen dan catatan yang bernomor urut, pemisahan fungsi, otorisasi pengeckan secara independen terhadap kinerja dan evaluasi pada jumlah yang dicatat. Sedangkan aktifitas pengolahan informasi meliputi pengendalian umum (*general controls*) dan pengendalian aplikasi (*application controls*)

c. Informasi dan komunikasi (*information and communication*)

Informasi harus diidentifikasi, diproses dan dikomunikasikan sehingga personil yang tepat akan menjalankannya sesuai dengan tanggungjawabnya. Suatu sistem informasi terutama informasi akuntansi (SIA) akan membantu pencapaian tujuan pelaporan keuangan. Informasi harus dikomunikasikan secara efektif keseluruh personil. Fungsi SIA mengkomunikasikan informasi dalam bentuk laporan tertulis standar, manual kebijakan, manual akuntansi dan pelaporan keuangan serta memorandum.

d. Memonitor (*monitoring*)

Tujuan memonitor adalah menilai kualitas system pengendalian intern dengan cara memonitor aktifitas, seperti: pengawasan pegawai setiap hari, dengan melakukan evaluasi secara terpisah, seperti audit secara periodik, atau dengan melakukan kombinasi kedua cara tersebut. Memonitor aktivitas dan evaluasi secara terpisah meliputi: internal dan eksternal auditing. Internal auditors merupakan unit pengendalian organisasi. Sedangkan eksternal auditors melakukan verifikasi independen secara periodik atau audit catatan akuntansi berdasarkan laporan akuntansi

Dari komponen-komponen pengendalian intern diatas, maka penulis dapat menyimpulkan pengendalian intern terdiri atas empat komponen diatas. Dalam penilaian resiko manajemen atasan harus menangani penilaian resiko terhadap identifikasi dan analisis resiko serta menentukan pengaturan resiko dalam perusahaan. Sedangkan aktivitas pengendalian, bahwa manajemen memastikan telah menjalankan prosedur atau kebijakan dengan tepat sesuai prosedur perusahaan. Aktivitas pengendalian berhubungan dengan membandingkan anggaran perusahaan dengan nilai sesungguhnya, dan berhubungan dengan keuangan perusahaan. Adapun informasi dan komunikasi, antara informasi dan komunikasi harus seimbang. Informasi harus diidentifikasi serta informasi harus dikomunikasikan secara efektif, agar menjalankan tanggungjawabnya. Sedangkan memonitoring, manajemen puncak perusahaan harus memonitoring aktivitas dan evaluasi. Adapun tujuan memonitor yakni pengawasan kepada para pegawai setiap hari, dengan melakukan evaluasi secara terpisah.

### **3. Unsur Pokok Sistem Pengendalian Intern**

Adapun Unsur Pokok Sistem Pengendalian Intern menurut Mulyadi (2014:164) adalah sebagai berikut:

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi merupakan kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melakukan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Untuk melaksanakan kegiatan pokok tersebut dibentuk departemen-departemen kemudian di bagi-bagi lebih lanjut menjadi unit-unit organisasi yang lebih kecil untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan. Pembagian

tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasari pada prinsip-prinsip berikut ini :

- 1) Harus dipisahkan dari fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi. Fungsi operasi adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Fungsi penyimpanan adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk menyimpan aktiva perusahaan. Fungsi akuntansi adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk mencatat peristiwa keuangan perusahaan.
  - 2) Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
- Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Oleh karena itu, penggunaan formulir harus diawasi sedemikian rupa guna mengawasi pelaksanaan organisasi. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya (*reliability*) yang tinggi. Dengan demikian sistem otorisasi akan menjamin dihasilkannya dokumen pembukuan yang dapat dipercaya, sehingga akan menjadi masukan yang dapat dipercaya bagi proses akuntansi.
- c. Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Adapun cara-cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah :

- 1) Penggunaan formulir yang bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang. Karena formulir merupakan alat untuk memberikan otorisasi terlaksananya transaksi, maka pengendalian pemakaiannya dengan menggunakan nomor urut tercetak, akan dapat menetapkan pertanggung jawaban terlaksananya transaksi
- 2) Pemeriksaan mendadak (*surprised audit*). Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan lebih dahulu kepada pihak yang akan diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur
- 3) Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari

orang atau unit organisasi lain. Karena setiap transaksi dilaksanakan dengan campur tangan pihak lain, sehingga terjadi *internal check* terhadap pelaksanaan tugas setiap unit organisasi yang terkait, maka setiap unit organisasi akan melaksanakan praktik yang sehat dalam pelaksanaan tugasnya

- 4) Perputaran jabatan (*job rotation*). Perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya, sehingga persekongkolan di antara mereka dapat dihindari.
- 5) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Karyawan kunci perusahaan diwajibkan mengambil cuti yang menjadi haknya.
- 6) Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya. Untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan catatan akuntansinya, secara periodik harus diadakan pencocokan atau rekonsiliasi antara kekayaan secara fisik dengan catatan akuntansi yang bersangkutan dengan kekayaan tersebut.
- 7) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain. Unit organisasi ini disebut satuan pengawas intern atau staf pemeriksa intern.

d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Bagaimanapun baiknya struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, serta berbagai cara yang diciptakan untuk mendorong praktik yang sehat, semuanya sangat tergantung manusia yang melaksanakannya. Diantara 4 unsur pokok pengendalian intern tersebut diatas, unsur mutu karyawan merupakan unsur pengendalian intern yang paling penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsure pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum, dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan dapat diandalkan.

Dari unsur-unsur pengendalian intern, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa unsur-unsur pengendalian terdiri dari empat unsure yakni dalam struktur organisasi, dalam perusahaan struktur organisasi dibentuk adanya departemen-departemen yang dibagi menjadi unit-unit organisasi yang sesuai tanggung jawab setiap unit. Sedangkan untuk sistem wewenang dan prosedur pencatatan, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian



wewenang atas terlaksananya transaksi. Prosedur pencatatan akan menjamin data yang direkam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya. Selanjutnya untuk praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi terdapat cara-cara yang ditempuh perusahaan dalam menciptakan praktek yang sehat yakni: penggunaan formulir yang bernomor urut, pemeriksaan mendadak untuk karyawan melaksanakan tugasnya sesuai aturan perusahaan, setiap transaksi tidak boleh hanya dikerjakan oleh satu orang saja, perputaran jabatan, keharusan mengambil cuti bagi karyawan yang berhak, diadakannya pencocokan antara fisik kekayaan dengan catatan perusahaan, pembentukan unit organisasi untuk mengecek efektivitas unsur-unsur pengendalian, sedangkan unsure yang terakhir yakni karyawan yang berkompeten, dari keempat unsure diatas, semuanya tergantung pada karyawan yang melaksanakannya, karena jika perusahaan memiliki karyawan yang jujur dan berkompeten maka perusahaan dapat menghasilkan tujuan yang dicapai oleh perusahaan.

#### **4. Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan sistem pengendalian intern, berdasarkan definisi yang telah diuraikan, maka tujuan pengendalian intern menurut Indra Bastian (2001:54) adalah: melindungi harta/aktiva organisasi, mengecek keselamatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha, dan mendorong ditaatinya kebijakan manajemen

##### **a Untuk Melindungi Harta/Aktiva Organisasi Dan Pencatatan Pembukuannya**

Aktiva organisasi sektor publik bisa dicuri, dirusak, atau disalahgunakan secara sengaja atau tidak disengaja. Demikian juga untuk aktiva tidak nyata, seperti dokumen penting, surat berharga, dan catatan keuangan. Sistem pengendalian intern dibentuk untuk mencegah atau

menemukan aktiva yang hilang dan catatan pembukuan pada saat yang tepat.

b Mengecek Keselamatan Dan Keandalan Data Akuntansi

Manajemen harus memiliki data akuntansi yang dapat diuji kecermatannya untuk melaksanakan operasi. Sistem pengendalian intern dapat mencegah dan menemukan kesalahan pada saat yang tepat

c Meningkatkan Efisiensi Usaha.

Pengendalian dalam organisasi ditunjukkan untuk menghindari pekerjaan berganda yang tidak perlu dan mencegah pemborosan terhadap semua aspek usaha termasuk pencegahan terhadap penggunaan sumber dana yang tidak efisien.

d Mendorong Ditaatinya Kebijakan Manajemen Yang Telah Ditetapkan

Manajemen menyusun prosedur dan peraturan untuk mencapai tujuan organisasi. Sistem pengendalian intern memberikan jaminan bahwa prosedur dan peraturan tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan yang ditetapkan.

Dengan demikian dari Tujuan Pengendalian Intern diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa tujuan pengendalian intern adalah upaya pengendalian dalam sebuah perusahaan untuk menciptakan suatu bentuk nilai yang baik dalam mengelolah sebuah perusahaan agar mempunyai nilai lebih dimata customer. Adapun tujuan pengendalian intern yakni melindungi harta atau kekayaan perusahaan, mengecek keselamatan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha. Mendorong ditaatinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Apabila dari keempat tujuan pengendalian dijalankan maka sebuah perusahaan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan yang dicapai

## 5. Prinsip-prinsip Pengendalian Intern

Adapun Prinsip-prinsip pengendalian internal. Menurut Hery (2012:93) yakni:

a Penetapan Tanggung Jawab.

Sesungguhnya karakteristik yang paling utama (penting) dari pengendalian internal adalah penetapan tanggung jawab ke masing-masing karyawan secara spesifik. Penetapan tanggung jawab disini agar masing-

masing karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas-tugas tertentu (secara spesifik) yang telah dipercayakan kepadanya.

b Pemisahan Tugas

Pemisahan tugas disini maksudnya adalah pemisahan fungsi atau pembagian kerja. Ada dua bentuk yang paling umum dari penerapan prinsip pemisahan tugas ini yaitu:

- 1) Pekerjaan yang berbeda seharusnya dikerjakan oleh karyawan berbeda pula
- 2) Harus adanya pemisahan tugas antara karyawan yang menangani pekerjaan pencatatan aset dengan karyawan yang menangani langsung aset secara fisik (operasional)

Sesungguhnya, rasionalisasi dari pemisahan tugas adalah bahwa tugas atau pekerjaan dari seorang karyawan seharusnya dapat memberikan dasar yang memadai untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan lainnya.

c Dokumentasi

Dokumen memberikan bukti bahwa transaksi bisnis atau peristiwa ekonomi telah terjadi . dengan membubuhkan atau memberikan tanda tangan (atau inisial) kedalam dokumen. Dokumen juga sesungguhnya sangat berfungsi sebagai penghantar informasi ke seluruh bagian organisasi. Dokumen haruslah dapat memberikan keyakinan yang memadai bahwa seluruh aset telah dikendalikan dengan pantas dan bahwa seluruh transaksi telah dicatat dengan benar. Dokumen ini mencakup berbagai macam unsur seperti faktor penjualan, surat permintaan pembelian, jurnal penjualan termasuk kartu absen, dsb.

d Pengendalian Fisik, Mekanik, Dan Elektronik

Penggunaanan pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik sangatlah penting. Pengendalian fisik terutama terkait dengan pengamatan aset, pengendalian mekanik dan elektronik juga mengamankan aset.

e Pengecekan Independen Atau Verifikasi Internal

Kebanyakan sistem pengendalian intern memberikan pengecekan independen atau verifikasi internal. Prinsip ini meliputi peninjauan ulang, perbandingan, dan pencocokan data yang telah disiapkan oleh karyawan lainnya yang berbeda.

Dari prinsip-prinsip pengendalian intern diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Penetapan Tanggung Jawab, karakteristik yang paling

penting dari pengendalian internal adalah penetapan tanggung jawab kepada masing-masing karyawan agar bekerja sesuai dengan tugas-tugas tertentu dan spesifik. Sedangkan dalam pemisahan tugas, ada dua bentuk prinsip pemisahan tugas yakni Pekerjaan yang berbeda harus dikerjakan oleh karyawan berbeda dan sesuai dengan keahliannya, Harus adanya pemisahan tugas antara karyawan yang menangani pekerjaan pencatatan aset dengan karyawan yang menangani langsung aset secara fisik (operasional). Prinsip pengendalian yang selanjutnya yakni dokumentasi, dokumen memberikan bukti transaksi atau peristiwa akuntansi yang terjadi. Dokumen harus dapat memberikan keyakinan yang memadai bahwa seluruh aset telah dikendalikan dan bahwa seluruh transaksi telah dicatat dengan benar. Selanjutnya Pengendalian Fisik, Mekanik, Dan Elektronik, pengendalian fisik kaitannya dengan pengamatan aset, pengendalian mekanik dan elektronik juga mengamankan aset. Sedangkan prinsip yang terakhir pengecekan independen atau verifikasi internal, meliputi peninjauan ulang, perbandingan, dan pencocokan data yang telah disiapkan oleh karyawan.

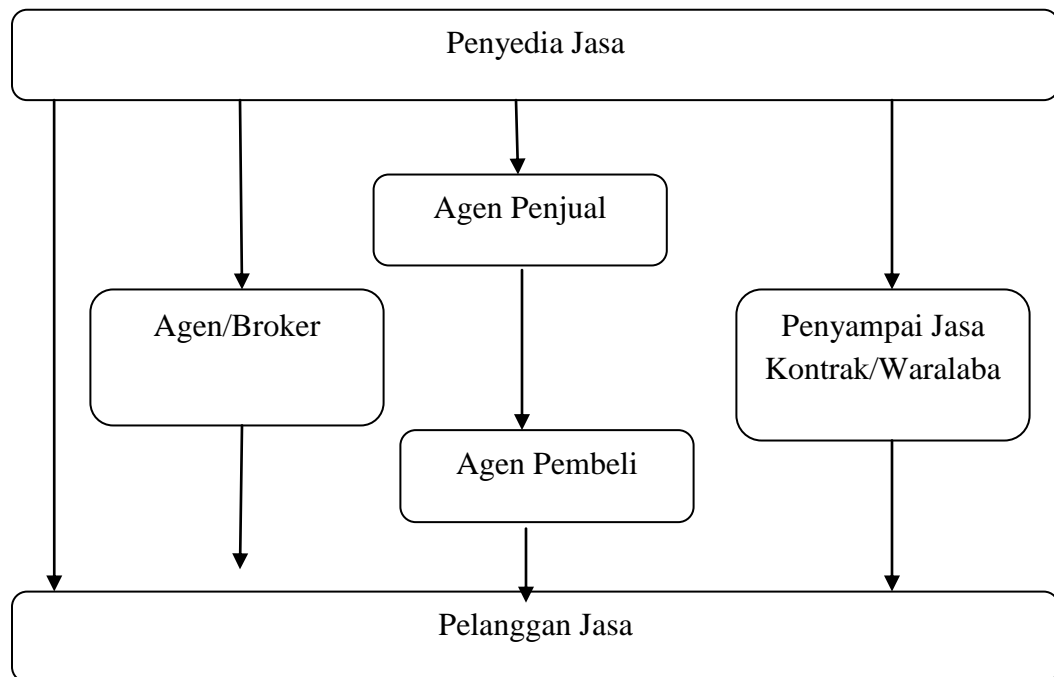
## **6. Pengertian jasa**

Pengertian jasa menurut Lovelock dan Wright (2007:5) Jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima. Sedangkan Pengertian jasa/layanan (*service*) menurut Kotler dan Keller (2009:36) adalah semua tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak

kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Dari pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan pengertian jasa adalah suatu bentuk kinerja perusahaan yang diberikan kepada pelanggan yang memfokuskan pada pelayanan yang pada intinya sesuatu yang tidak berwujud.

## 7. Produk Jasa



**Gambar 2.1 Struktur Saluran Distribusi**  
(Sumber: Zulkarnain 2012:102)

### Keterangan:

- Saluran distribusi langsung dipergunakan misalnya untuk jasa konsultasi manajemen, akuntansi, dan perpajakan
- Agen/broker dipakai dalam jasa broker asuransi, agen real estate dan agen travel
- Agen penjualan dan pembelian yang dipakai, misalnya broker saham dan kelompok afinitas (*affinity groups*)
- Penyampai jasa kontrak/waralaba dipergunakan misalnya untuk jasa restoran siap santap (*fast food*) dan dry cleaning.

## 8. Pengertian Penjualan

Keberhasilan suatu perusahaan pada umumnya dinilai berhasil dilihat dari kemampuannya dalam memperoleh laba. Dengan laba yang diperoleh, perusahaan akan dapat mengembangkan berbagai kegiatan, meningkatkan jumlah aktiva dan modal serta dapat mengembangkan dan memperluas bidang usahanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan, semakin besar volume penjualan semakin besar pula laba yang akan diperoleh perusahaan. Perusahaan pada umumnya mempunyai tiga tujuan dalam penjualan yaitu mencapai volume penjualan, mendapatkan laba tertentu, dan menunjukkan pertumbuhan perusahaan. Berikut ini pengertian penjualan menurut para ahli.

Dengan demikian Menurut Sulistiyowati (2010:270) penjualan adalah “Pendapatan yang berasal dari penjualan produk perusahaan, disajikan setelah dikurangi potongan penjualan dan retur penjualan” Adapun menurut Swastha (2009:10) ‘penjualan adalah interaksi antara individu saling bertemu muka yang ditujukan untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran yang saling menguntungkan bagi pihak lain.

Sedangkan menurut Sugiarto (2004) Penjualan tunai adalah merupakan transaksi penjualan, dimana perusahaan langsung menerima uang saat terjadinya transaksi tersebut. Biasanya transaksi penjualan tunai diawali dengan penyerahan uang kepada perusahaan, kemudian baru diikuti dengan penyerahan barang dagangan kepada pelanggan (*customer*).

Sedangkan *online* menurut kamus.web.id adalah suatu kegiatan yang terhubung melalui jaringan komputer yang dapat diakses melalui jaringan komputer lainnya.

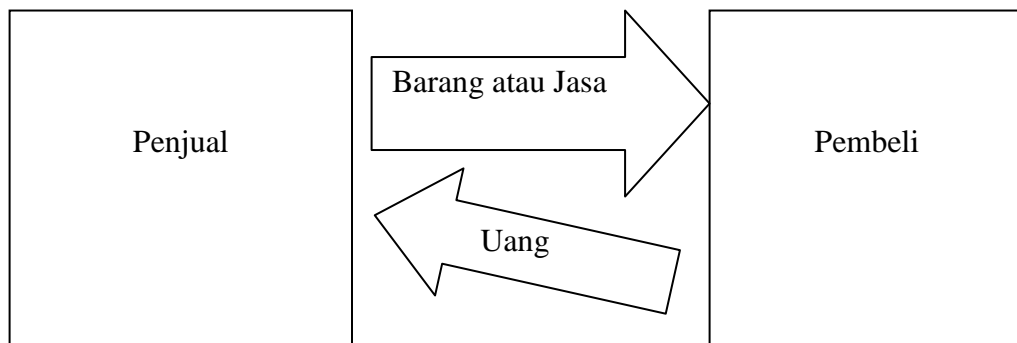
Sedangkan penjualan melalui internet menurut Hidayat (2008:5), perdagangan elektronik *E-Commerce* (*electronic commerce*) adalah bagian dari *e-lifestyle* yang memungkinkan transaksi jual beli dilakukan secara online dari sudut tempat mana pun.

Selanjutnya Menurut Vermaat (2007:83) *E-Commerce* merupakan transaksi bisnis yang terjadi dalam jaringan elektronik seperti internet. Siapapun yang mempunyai jaringan internet dapat berpartisipasi dalam kegiatan *E-Commerce*.

Berdasarkan pengertian kutipan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penjualan adalah persetujuan kedua belah pihak antara penjual dan pembeli atas suatu transaksi antar penjual dan pembeli dengan tujuan yang sama baik penjualan secara langsung ataupun secara *online*, serta penjualan adalah pendapatan yang berasal dari penjualan produk pada perusahaan baik berupa barang ataupun jasa.

Sebenarnya definisi penjualan ini cukup luas. Beberapa ahli menyebutnya sebagai ilmu dan beberapa lain menyebutnya sebagai seni. Ada pula yang memasukkan masalah etik dalam penjualan, pada pokoknya, menurut

Swastha (2009:8) istilah menjual dapat diartikan sebagai berikut: ‘menjual adalah ilmu dan seni mempengaruhi pribadi yang dilakukan oleh penjual untuk mengajak orang lain agar bersedia membeli barang/jasa yang ditawarkannya. Jadi, adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang dan jasa antara penjual dengan pembeli. Di dalam perekonomian kita (ekonomi uang), seseorang yang menjual sesuatu akan mendapatkan imbalan berupa uang. Dengan alat penukar berupa uang, orang akan lebih mudah dilakukan. Jarak yang jauh tidak menjadi masalah bagi penjual. Secara sederhana, transaksi penjualan yang dilakukan oleh penjual dan pembeli dapat dilihat sebagai proses pertukaran pada gambar 2.2



**Gambar 2.2 Proses Pertukaran**

**(Sumber: Basu Swastha 2009:9)**

## **9. Tujuan Umum Penjualan**

Bagi perusahaan, pada umumnya mempunyai tiga tujuan umum dalam penjualannya menurut Swastha (2009:80) yaitu:



- a Mencapai volume penjualan tertentu
- b Mendapatkan laba tertentu
- c Menunjang pertumbuhan perusahaan.

Usaha-usaha untuk mencapai ketiga tujuan tersebut tidak sepenuhnya hanya dilakukan oleh pelaksana penjualan atau para penjual.

Dari tujuan penjualan diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa bagi setiap perusahaan pada umumnya mempunyai tujuan penjualan dalam meningkatkan penjualan dan mencapai laba yang sesuai. Adapun tujuan tersebut terdiri dari mencapai volume penjualan tertentu, mendapatkan laba tertentu, menunjang pertumbuhan perusahaan.

## 10. Strategi Penjualan Jasa

Setiap jenis usaha jasa memerlukan penyorotan terhadap karakteristik yang dimilikinya. Untuk itu diperlukan strategi penjualan jasa, yang jika direncanakan dan dilaksanakan dengan optimal akan sangat mendukung tercapainya tingkat penjualan dan laba yang maksimal. Strategi-strategi penjualan jasa menurut menurut Widyaningtiyas (2002:86) tersebut adalah sebagai berikut:

- a Strategi pemasaran internal (*internal marketing strategy*)

Strategi pemasaran internal adalah strategi pemasaran jasa yang menitikberatkan pada kekompakan kerja dari seluruh personel/sumber daya manusia pada setiap tingkatan organisasi dari sebuah bagian/departemen, dalam suatu team/kelompok yang ditujukan untuk memberikan tingkat kepuasan maksimal bagi konsumen. Dasar ditetapkannya strategi ini adalah bahwa setiap karyawan memiliki job (jenis dan beban kerja) yang berbeda dan memiliki potensi diri yang berbeda. Kesemuanya saling melengkapi dalam upaya memaksimalkan customer satification (kepuasan konsumen).

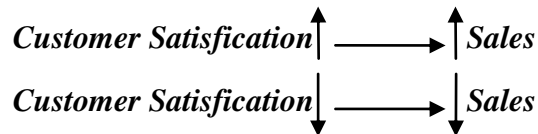
- b Strategi pemasaran interaktif (*interactive marketing strategy*)

Strategi pemasaran interaktif adalah strategi pemasaran jasa yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan perusahaan terhadap konsumen. Dasar ditetapkannya strategi ini adalah bahwa tingkat kepuasan konsumen tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknisnya saja, tetapi juga ditentukan oleh kualitas fungsionalnya. Yang dimaksud dengan kualitas teknik adalah

tingkat kualitas yang diukur dari keberhasilan penawaran produk jasa yang berkaitan dengan hal-hal yang bersifat teknis.

Sedangkan yang dimaksud dengan kualitas fungsional adalah tingkat kualitas yang diukur dari tingkat keberhasilan pengusaha jasa dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen, sehingga tercipta citra yang baik tentang perusahaan di mata konsumen. Misalnya, pelayanan yang ramah dan bersahabat dari sebuah personel armada/perusahaan penerbangan, dan lain sebagainya.

Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan konsumen dan tingkat pelayanan. Artinya, jika kepuasan konsumen meningkat, maka tingkat penjualan jasa pun meningkat. Sebaliknya, jika kepuasan menurun maka tingkat penjualan jasa pun menurun.



**Gambar 2.3 Hubungan kepuasan konsumen dan tingkat pelayanan.**

**(Sumber: Widyaningtyas Sistaningrum 2002:87)**

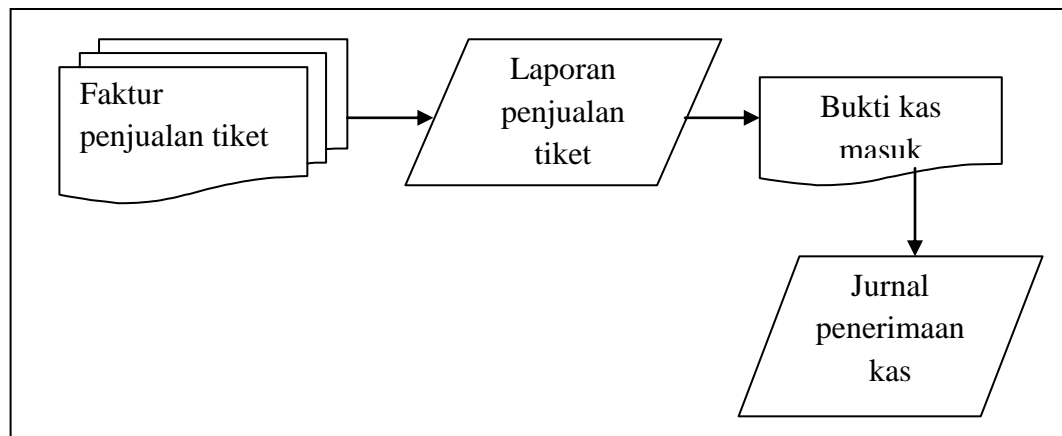
Dengan demikian karena itu perusahaan harus mengetahui keinginan konsumen dalam pembelian produk jasa perusahaan. Atau lebih selengkapnya, perusahaan jasa harus mengetahui *customer behavior* (perilaku konsumen). Hal ini akan mengurangi kesenjangan antara harapan dan kenyataan jasa yang dinikmati oleh konsumen. Pelayanan dikatakan berhasil jika harapan konsumen atas jasa yang ingin mereka nikmati dapat terpenuhi oleh perusahaan.

Dari penjelasan mengenai strategi penjualan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi pemasaran jasa dibagi menjadi dua yakni Strategi pemasaran internal dan Strategi pemasaran interaktif. Adapun Strategi pemasaran internal adalah strategi pemasaran yang menitikberatkan pada karyawan pada tiap-tiap tingkatan organisasi dalam suatu perusahaan untuk memberikan tingkat kepuasan dan layanan yang maksimal terhadap

konsumen. Sedangkan Strategi pemasaran interaktif adalah pemasaran jasa yang berfokus pada kualitas layanan pada suatu perusahaan terhadap konsumen.

### 11. Penjualan Jasa Perjalanan (*Travelling*)

Perusahaan usaha perjalanan wisata ataupun agen yang melayani jasa travel, mempunyai cara pencatatan akuntansi dengan perlakuan khusus. Agen resmi bergerak dalam usaha pelayanan penjualan tiket, baik tiket pesawat udara (*air ticket*), kereta api, kapal dan tiket lainnya. Perusahaan yang menjual tiket-tiket tersebut dapat berkedudukan atau bertindak sebagai agen ataupun sub agen. Adapun berikut ini akan diilustrasikan bagan alir mekanisme pencatatan penjualan perjalanan menurut Purnomo dan Suratno (2001:123)



**Gambar 2.4 Bagan Alir Transaksi Penjualan Tiket**

(Sumber: Bambang Purnomo Dan Ig. Bondan Suratno 2001:123)

Dokumen yang digunakan dalam pencatatan transaksi penjualan tiket adalah faktur penjualan, laporan penjualan, dan bukti kas masuk,

- a. faktur penjualan tiket, faktur atau *invoice* merupakan dokumen pertama untuk merekam transaksi penjualan tiket. Faktur ini biasanya juga dibuat untuk diserahkan kepada pembeli sedangkan jumlah rangkainya disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing perusahaan. Jumlah rangkap minimal adalah rangkap tiga, dengan distribusi, yaitu untuk pembeli, kasir, dan bagian akuntansi.
- b. Laporan penjualan tiket, masing-masing faktur penjualan dicatat dalam laporan penjualan tiket, untuk masing-masing jenis tiket dapat dibuatkan laporan penjualan tiket secara terpisah. Berdasarkan laporan penjualan tiket, kemudian dibuat bukti kas masuk.
- c. Bukti kas masuk, dokumen bukti kas masuk ini merupakan bukti intern yang berfungsi sebagai sumber pencatatan jurnal penerimaan kas.

## 12. Persyaratan Pengoperasian Angkutan Penyeberangan

Angkutan penyeberangan pada dasarnya merupakan bagian dari angkutan jalan raya. Angkutan jalan raya merupakan transportasi yang sangat fleksibel. Artinya, prasarana yang ada bisa melayani berbagai tingkatan "*demand*" serta dapat dilalui setiap saat sebagai bagian dari angkutan darat, angkutan penyeberangan diharapkan memenuhi kriteria yang mendekati sifat-sifat angkutan jalan raya, menurut Nasution (2004:176) yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan ulang-alik dengan frekuensi tinggi. Pemakaian angkutan penyeberangan pada umumnya menginginkan pelayanan tanpa waktu tunggu lama.
- b. Pelayanan terjadwal dengan "*headway*" konstan sangat diinginkan oleh penumpang sesuai dengan tujuan perjalanan mereka.
- c. Pelayanan yang *reliable*. *Reliability* biasanya dinyatakan dalam dua parameter, yaitu: *regularity* (keteraturan) dan *punctuality* (ketepatan waktu). Keteraturan dan ketepatan waktu bagi penumpang angkutan yang sangat mengharapkan efisiensi transport. Persyaratan ini menuntut dioperasikannya kapal penyeberangan dengan kapasitas cukup dan tidak sensitif terhadap perubahan kondisi cuaca.
- d. Pelayanan yang aman dan nyaman. Pelayanan yang aman dituntut pada semua rute pelayaran sedangkan kenyamanan dituntut terutama, pada pelayaran yang memerlukan waktu tempu yang lama. Akomodasi di kapal penyeberangan dengan waktu pelayanan malam hari harus tersedia.

- e. Tarif yang moderat (rendah). Mengingat angkutan penyeberangan biasanya ditunjukkan untuk melayani angkutan “*commuter*”, maka angkutan penyeberangan diharapkan berada pada tingkatan tarif moderat (rendah)
- f. Aksesibilitas ke terminal angkutan penyeberangan. Lokasi terminal tidak terlalu jauh dari pusat bangkitan lalu lintas sehingga jarak dan waktu tempuh dari asal ke tujuan dapat dipersingkat.

### 13. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (2005) untuk mengevaluasi kualitas jasa pelanggan umumnya menggunakan 5 dimensi adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles*/Bukti langsung, merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menumbuhkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Perusahaan yang tidak memperhatikan fasilitas fisiknya akan menumbuhkan kebingungan atau bahkan merusak image perusahaan.
- b. *Reliability*/Keandalan, merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu. Pentingnya dimensi ini adalah kepuasan konsumen akan menurun bila jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan. Jadi komponen atau unsur dimensi reliability ini merupakan kemampuan perusahaan dalam menyampaikan jasa secara tepat dan pembebanan biaya secara tepat.
- c. *Responsiveness*/Ketanggapan, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan oleh langsung karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Daya tanggap dapat menumbuhkan persepsi yang positif terhadap kualitas jasa yang diberikan. Termasuk didalamnya jika terjadi kegagalan atau keterlambatan dalam penyampaian jasa, pihak penyedia jasa berusaha memperbaiki atau meminimalkan kerugian konsumen dengan segera. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan kecepatan karyawan yang terlibat untuk menanggapi permintaan, pertanyaan, dan keluhan konsumen. Jadi komponen atau unsur dari dimensi ini terdiri dari kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam melayani pelanggan, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. *Assurance*/Jaminan, merupakan pengetahuan dan perilaku employee untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan. Dimensi ini sangat penting karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidak pastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kesetiaan konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung

menangani konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini terdiri dari kompetensi karyawan yang meliputi ketrampilan, pengetahuan yang dimiliki karyawan untuk melakukan pelayanan dan kredibilitas perusahaan yang meliputi hal-hal yang berhubungan dengan kepercayaan konsumen kepada perusahaan seperti, reputasi perusahaan, prestasi dan lain-lain.

- e. *Emphaty*/Empati, merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen. Jadi komponen dari dimensi ini merupakan gabungan dari akses (access) yaitu kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, komunikasi merupakan kemampuan melakukan untuk menyampaikan informasi kepada konsumen atau memperoleh masukan dari konsumen dan pemahaman merupakan usaha untuk mengetahui dan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen”.

#### **14. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen**

“Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan Lupyoadi (2001) antara lain :

- a. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas
- b. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan, bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan
- e. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut”.

Menurut Irawan (2008 : 37), faktor – faktor yang pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut”:

- a. Kualitas produk, pelanggan puas kalau setelah membeli dan menggunakan produk tersebut ternyata kualitas produknya baik.
- b. Harga, untuk pelanggan yang sensitive, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena pelanggan akan mendapatkan *value for money* yang tinggi
- c. *Service quality*, kepuasan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru.
- d. *Emotional Factor*, pelanggan akan merasa puas (bangga) karena adanya *emosional value* yang diberikan oleh brand dari produk tersebut
- e. Biaya dan kemudahan, pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan”.

## 15. Pengertian Penerimaan Kas

Pengertian kas menurut Soemarso S.R (2004:296) menyatakan bahwa, “Dari segi akuntansi yang dimaksud dengan kas adalah segala sesuatu (baik yang berbentuk uang/bukan) yang dapat tersedia dengan segera dan diterima sebagai alat pelunasan kewajiban pada nilai nominalnya.”

Adapun menurut Harahap (2010 : 258) pengertian kas adalah uang dan surat berharga lainnya yang dapat diuangkan setiap saat serta surat berharga lainnya yang sangat lancar yang memenuhi syarat sebagai berikut :

- a Setiap saat dapat ditukar menjadi kas
- b Tanggal jatuh temponya sangat dekat
- c Kecil resiko perubahan nilai yang disebabkan perubahan tingkat harga.

Sedangkan penerimaan kas menurut Mulyadi (2014:455) yakni ”penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli”.

Selanjutnya Pengertian penerimaan kas menurut Soemarso S.R (2004:172) yakni “Penerimaan kas adalah suatu transaksi yang menimbulkan bertumbuhnya saldo kas dan bank milik perusahaan yang diakibatkan adanya penjualan hasil produksi, penerimaan piutang maupun hasil transaksi lainnya yang menyebabkan bertambahnya kas”.

Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa penerimaan kas adalah hasil transaksi atas penjualan tunai antara penjual dan pembeli baik penjualan secara langsung ataupun secara *online*.

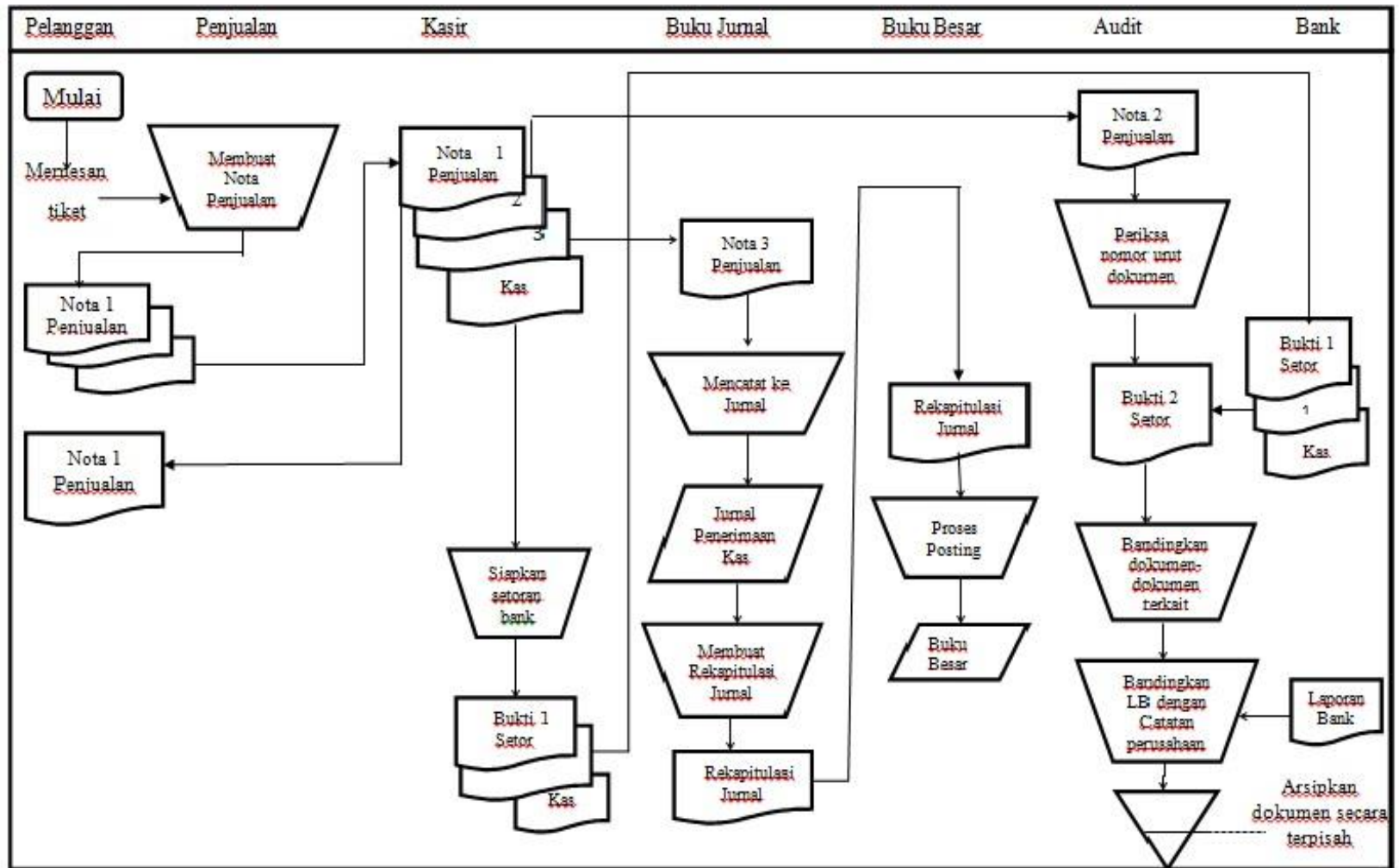
## **16. Prosedur Penerimaan Kas Dari Penjualan Tunai**

Hal ini adalah bentuk dari prosedur penerimaan kas dari penjualan tunai.

Adapun prosedur tersebut menurut Krismiaji (2005:281) yakni:

1. Pelanggan  
Awal dimulainya transaksi, pelanggan memesan tiket sesuai kebutuhan kepada petugas penjualan.
2. Petugas penjualan  
Mula-mula petugas penjualan menerima permintaan penjualan dari pembeli. Setelah terjadi kesepakatan transaksi membuat tiket atau nota penjualan sebanyak 2 lembar dan menyerahkan nota tersebut kepada pembeli untuk pembayaran ke kasir.
3. Kasir  
Menerima kas dan 3 lembar nota penjualan dari pembeli. Selanjutnya nota penjualan didistribusikan sebagai berikut:
  - a. Lembar ke-1 diserahkan ke pelanggan (untuk pengambilan barang)
  - b. Lembar ke-2 diteruskan ke bagian audit
  - c. Lembar ke-3 diserahkan ke pemegang buku jurnal
 Selanjutnya, kasir membuat bukti setor bank sebanyak 2 lembar, kemudian menyetorkan kas tersebut ke bank.
4. Pemegang buku jurnal  
Setelah lembar ke-3 nota penjualan, bagian ini mencatat penerimaan kas ke dalam jurnal penerimaan kas. Secara periodik, bagian ini membuat rekapitulasi jurnal penerimaan kas ke bagian buku besar untuk diproses.
5. Bagian buku besar  
Secara periodik bagian ini menerima rekapitulasi jurnal penerimaan kas dari pemegang buku jurnal, kemudian melakukan proses posting dari jurnal tersebut ke rekening-rekening buku besar yang bersangkutan.
6. Bagian audit  
Atas dasar tembusan tiket yang diterima dari petugas penjualan, bagian ini memeriksa nomor unit dokumen. Setiap akhir bulan bagian ini akan menerima laporan bank bulanan beserta tembusan bukti setor bank dari bank. Setelah seluruh dokumen diterima secara lengkap, bagian ini membandingkan tiket penjualan dan bukti setor bank, kemudian membuat rekonsiliasi bank setiap bulan.





Gambar 2.5 Prosedur Penerimaan Kas dari Penjualan Tunai.  
 Sumber: Krismiaji (2005:283)

## B. Penelitian Terdahulu

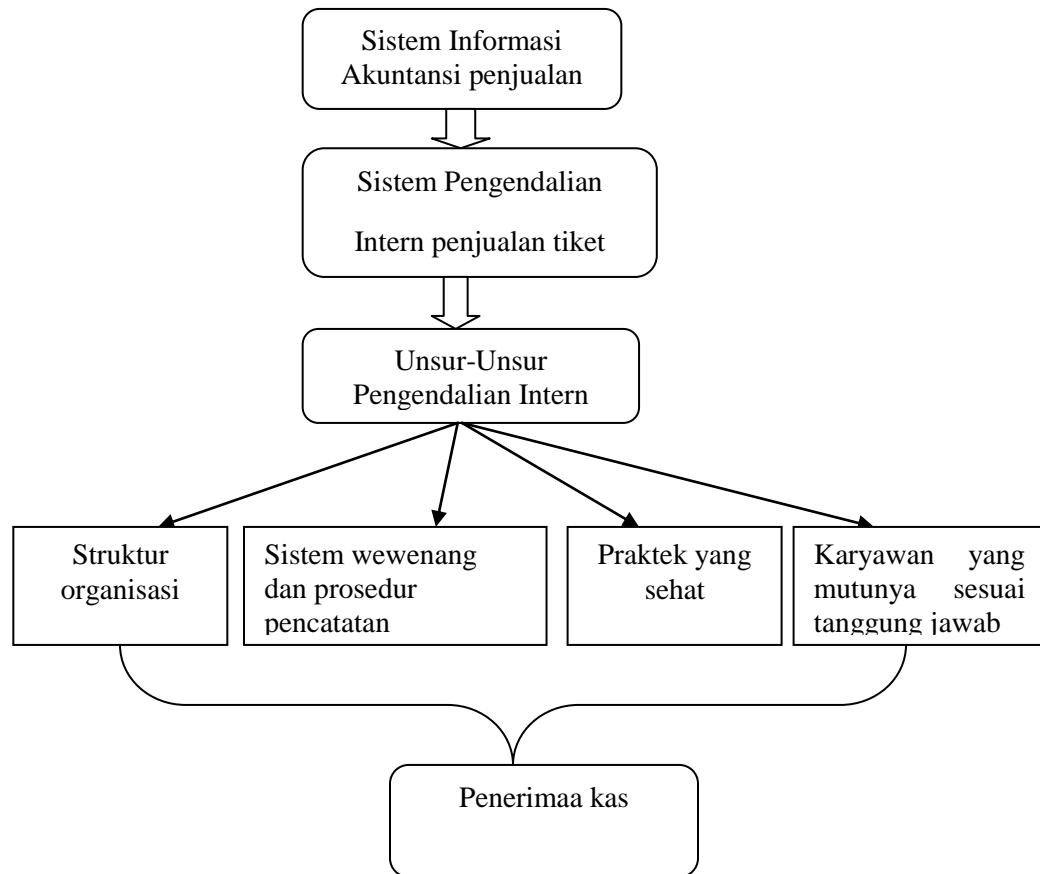
Penulisan skripsi ini tidak mengabaikan peneliti-peneliti sebelumnya yang dijadikan rujukan pada penelitian ini yang sangat bermanfaat bagi penulis. Khususnya kelak melakukan pembahasan temuan-temuan penelitian.

**Tabel 2.1 Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu**

Penulis	Rima Pulasari (2010)	Adistyia Maharani (2011)	Santi Noor Casmawati (2005)
Judul	Evaluasi sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan lift pada PT. Industri Lift Indo Nusantara kantor cabang semarang	Evaluasi sistem pengendalian intern Penjualan jasa perawatan Air conditioner dan piutang pada CV. Mavista	Tinjauan Atas Pengendalian Intern Penjualan Karcis Tol pada PT Jasa Marga (Persero) Cabang Purbaleunyi
Rumusan masalah	Apakah sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan lift pada PT. Industri Lift Indo Nusantara kantor cabang Semarang sudah efektif?	Apakah sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan Air Conditioner pada CV. Mavista Technic dan piutang usaha sudah dapat dikatakan efektif?	1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian intern penjualan karcis tol pada PT Jasa Marga (Persero) cabang purbaleunyi? 2. Bagaimana efektivitas pengendalian intern penjualan karcis tol pada PT jasa Marga (Persero) cabang Purbaleunyi?
Metodologi	Kualitatif	Kualitatif	Deskriptif kualitatif
Subyek Penelitian	Jasa perawatan escalator	Jasa perawatan Air Conditioner dan piutang usaha	Jasa penjualan karcis
Obyek Penelitian	Evaluasi sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan lift.	Evaluasi sistem pengendalian intern Penjualan jasa perawatan Air conditioner dan piutang.	Pelaksanaan pengendalian intern penjualan karcis langganan tol

<p>Hasil penelitian</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unsur-unsur sistem pengendalian intern penjualan perawatan lift cukup memadai.</li> <li>2. Sistem otorisasi dokumen bukti perawatan lift, diperoleh keyakinan memadai bahwa unit yang dirawat telah benar-benar lunas pembayarannya.</li> <li>3. Hasil pengujian pengendalian intern dengan tingkat keandalan 95% dan tingkat kesalahan 5% menunjukkan keefektifan.</li> </ol>	<p>Sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan <i>Air Conditioner</i> Technic yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan dan tidak menyimpang dari teori ilmu akuntansi. Serta unsur penentuan resiko dan unsur aktivitas pengendalian kurang efektif, sedangkan unsur lingkungan pengendalian, unsur informasi dan komunikasi, serta unsur pengawasan atau pemantauan telah efektif.</p>	<p>Komponen-komponen Pengendalian Intern Penjualan Karcis Tol sudah memadai, terlihat dari adanya lingkungan pengendalian yang memadai, adanya penaksiran risiko yang mungkin timbul, adanya aktivitas pengendalian berupa pemisahan fungsi, adanya sistem informasi dan komunikasi yang memadai, dan adanya pemantauan yang dilakukan oleh Auditor Internal.</p>
<p>Perbedaan/persamaan dengan peneliti yang akan dilakukan</p>	<p><u>1. Perbedaan:</u> Terlihat pada obyek penelitian yakni evaluasi sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan lift <u>2. persamaan:</u> Objeknya sama yakni sistem pengendalian intern penjualan dibidang jasa dan metodologi yang digunakan pendekatan kualitatif</p>	<p><u>1. Perbedaan:</u> Terlihat pada obyek penelitian yakni evaluasi sistem pengendalian intern Penjualan jasa perawatan Air conditioner dan piutang. <u>2. persamaan:</u> Objeknya sama yakni sistem pengendalian intern penjualan dibidang jasa dan metodologi yang digunakan pendekatan kualitatif</p>	<p><u>1. Perbedaan:</u> Terlihat pada obyek penelitian yakni tinjauan atas pengendalian intern penjualan karcis tol. <u>2. persamaan:</u> obyeknya sama yakni meneliti tentang pengendalian intern penjualan karcis/tiket.</p>

### C. Kerangka Konseptual



**Gambar 2.6 Kerangka Konseptual Sistem Pengendalian Penjualan Tiket**

Berbagai jenis kegiatan usaha pada setiap perusahaan diterapkan adanya sistem informasi akuntansi penjualan. Pada sistem akuntansi terdapat sistem pengendalian intern penjualan tiket, sistem pengendalian perlu diterapkan dalam suatu perusahaan agar menciptakan kualitas perusahaan yang baik. Sedangkan sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-

ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Adapun dalam pengendalian intern terdapat unsur-unsur yang dapat diuraikan yakni Struktur organisasi merupakan kerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melakukan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Serta harus dipisahkan dari fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.

Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya. Setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya (*reliability*) yang tinggi. Dengan demikian sistem otorisasi akan menjamin dihasilkannya dokumen pembukuan yang dapat dipercaya, sehingga akan menjadi masukan yang dapat dipercaya bagi proses akuntansi.

Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. Adapun cara-cara yang ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah : Penggunaan formulir yang bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang, pemeriksaan mendadak, setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal

sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan, keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak, secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya. Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain.

Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Diantara 4 unsur pokok pengendalian intern tersebut diatas, karyawan merupakan unsur pengendalian intern yang paling penting. Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, maka perusahaan mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan dapat diandalkan.

Apabila Dari keempat unsur-unsur pengendalian intern diatas dapat berjalan dengan baik, maka proses penerimaan kas perusahaan juga baik sehingga hal ini dapat menghindari kecurangan pada karyawan terhadap harta perusahaan.