

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

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

##### **1. Prosedur**

Dalam era globalisasi ini peran prosedur dalam kegiatan suatu perusahaan saat ini sangat penting, karena perkembangan dan kemajuan teknologi sangatlah cepat. Dimana setiap perusahaan memerlukan prosedur untuk dapat bersaing di dunia usaha yang semakin pesat ini. Untuk dapat menunjang kegiatan operasional perusahaan dibutuhkan suatu gambaran informasi yang berguna bagi perusahaan, terutama berupa informasi keuangan, yang berguna untuk pengambilan keputusan dalam mengalokasikan berbagai sumber daya perusahaan.

Prosedur tidak hanya melibatkan aspek financial saja, tetapi aspek manajemen juga memiliki peranan penting. Maka setiap perusahaan memerlukan suatu prosedur yang baik untuk menyelesaikan kegiatan atau aktivitas operasional sehingga keputusan yang diambil harus tepat, efektif dan efisien agar perusahaan tidak mendapat kerugian dan konsumen tidak dirugikan. Adapun beberapa devinisi pengertian prosedur menurut para ahli, yaitu:

- 1) Menurut Mulyadi (2010:5) prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departement atau

lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.”

- 2) Menurut Zaki Baridwan (2009:30) prosedur merupakan suatu urutan-urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sedang terjadi.

Dari beberapa definisi tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu bagian departement atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

## **2. Sistem**

Sistem berasal dari bahasa Yunani yang artinya kumpulan atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan suatu kesatuan. Menurut Roemny dan Steinbart (2005:02), Sistem dapat diartikan sebagai rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem merupakan gabungan dari subsistem-subsistem yang lebih kecil, tiap subsistem mempunyai fungsi khusus yang penting dan mendukung sistem yang lebih besar. Sedangkan menurut Hall (2009:6), sistem adalah sekelompok, dua atau lebih komponen yang saling berkaitan yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama.

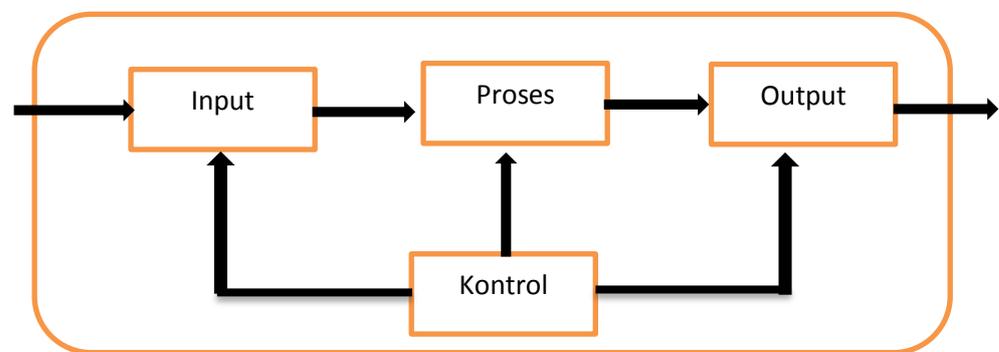
Sesuatu yang dianggap sistem bila mempunyai acuan atau karakteristik seperti berikut:

- 1) Mempunyai batasan yang memisahkan sistem dengan lingkungan
- 2) Sistem mempunyai sejumlah komponen yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan, komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa subsistem.
- 3) Memiliki tujuan tertentu
- 4) Sistem sering disebut prosesor / transformator karena mampu melakukan transformasi masukan hingga keluaran.
- 5) Terdapat mekanisme kontrol, yaitu dengan memanfaatkan tersedianya umpan balik.
- 6) Adanya interaksi dengan ketergantungan antara subsistem maupun melakukan transformasi masukan hingga keluaran
- 7) Sistem mempunyai sifat terbuka, maupun berinteraksi dengan lingkungan

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem adalah suatu kesatuan (entity) yang terdiri dari bagian-bagian (disebut subsistem) yang saling berkaitan dengan tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu. Sistem berfungsi untuk menerima *input* (masukan), mengelolah *input*, dan menghasilkan *output* (keluaran). Input dan output berasal dari luar sistem, atau dari lingkungan sistem tersebut berada. Oleh karena itu, sistem akan berinteraksi dengan lingkungannya. Sistem yang mampu berinteraksi dengan lingkungannya akan mampu bertahan lama. Sistem

yang tidak cepat berinteraksi dengan lingkungannya tidak akan bertahan lama. Sistem terdiri dari beberapa komponen beserta fungsinya, komponen tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Input*, berfungsi untuk menerima masukan dari luar sistem.
2. Proses, berfungsi untuk mengubah *input* menjadi *output*.
3. *Output*, berfungsi untuk mengirimkan hasil olahan kepada pihak luar sistem.
4. Kontrol, berfungsi untuk mengendalikan komponen lain agar berfungsi seperti yang diharapkan.
5. Batas sistem, berfungsi untuk memisahkan sistem dengan lingkungannya atau dengan sistem lainnya.
6. Sistem juga memiliki tujuan yang hendak dicapai.



**Gambar 2.1 Komponen Sistem**

Sumber: Wahyu winarto (2006)

### 3. Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk pembuatan keputusan. Data adalah representasi suatu objek.



**Gambar 2.2 Data diolah menjadi informasi**

Sumber: Wahyu winarto (2006)

Sebuah informasi juga harus memiliki karakteristik yang baik, karakteristik tersebut diantaranya yaitu:

1. Akurat, menggambarkan kondisi objek yang sesungguhnya.
2. Tepat waktu, informasi harus tersedia sebelum keputusan dibuat.  
Seringkali informasi tidak diperlukan lagi setelah keputusan dibuat.
3. Lengkap, mencakup semua yang diperlukan oleh pembuat keputusan.  
Lengkap tidak berarti memberi semua informasi.
4. Relevan, berhubungan dengan keputusan yang akan diambil.
5. Terpercaya, isi informasinya dapat dipercaya (*reliable*)
6. Terverifikasi, dapat dilacak ke sumber aslinya (*verifiable*).
7. Mudah dipahami, informasi harus siap dipahami oleh pembacanya.  
Pemakai laporan tidak ingin berfikir lagi dalam menerima informasi, dia hanya ingin tahu kesimpulannya saja.
8. Mudah diperoleh, informasi yang sulit diperoleh bisa tidak berguna.  
Pemakai tidak ingin bersusah payah mencari informasi. Bahkan, bila perlu dia tidak perlu membaca informasi agar tahu isinya, misalnya saja dalam bentuk grafik, suara atau warna.

Data yang akurat, bila diproses akan menghasilkan informasi yang juga akurat. Informasi akurat sangat berguna untuk membuat keputusan,

baik bagi manajemen maupun orang lain. Informasi adalah data yang sudah diolah sehingga berguna untuk membuat keputusan. Informasi merupakan hal penting bagi perusahaan atau badan usaha, dan merupakan kebutuhan pokok yang membantu kegiatan operasional dan untuk pengambilan keputusan. Informasi dibutuhkan oleh berbagai macam pihak yang berkepentingan, yaitu pihak intern seperti manajer yang memerlukan informasi keuangan untuk mengetahui, mengawasi, dan mengambil keputusan-keputusan untuk menjalankan perusahaan, dan pihak eksternal yang meliputi pihak-pihak yang berkepentingan diluar perusahaan seperti kreditur, calon investor, kantor pajak, dan lain-lainnya yang membutuhkan informasi dalam kaitannya dengan kepentingan mereka.

Untuk mengetahui kebutuhan informasi bagi pihak yang membutuhkan, disusun suatu sistem informasi akuntansi. Sistem ini dirancang untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Karena Sistem Informasi Akuntansi yang disusun dapat diproses secara manual atau dapat juga menggunakan komputer.

#### **4. Sistem Informasi Akuntansi**

##### **a. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Sistem Informasi Akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengelolah, menganalisa, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan kepada pihak-pihak luar (seperti inspeksi

pajak, investor, dan kreditur) dan pihak-pihak dalam (terutama manajemen).

Menurut Krismiaji (2010: 3), Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis. Untuk dapat menghasilkan informasi yang diperlukan oleh para pembuat keputusan, sistem informasi akuntansi harus melaksanakan tugas-tugas sebagai berikut:

- a) Mengumpulkan transaksi dan data lain dan memasukkannya ke dalam sistem.
- b) Memproses data transaksi
- c) Menyimpan data untuk keperluan di masa mendatang
- d) Menghasilkan informasi yang diperlukan dengan memproduksi laporan, atau memungkinkan para pemakai untuk melihat sendiri data yang tersimpan di komputer.
- e) Mengendalikan seluruh proses sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan akurat dan dapat dipercaya.

Sedangkan menurut Mulyadi (2010;3) mengemukakan bahwa :  
“Sistem Informasi Akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan definisi Sistem Informasi Akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Sistem Informasi akuntansi merupakan sistem yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan beserta informasi

lainnya yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi. Informasi-informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi antara lain meliputi informasi mengenai order penjualan, penjualan, penerimaan kas, order pembelian, penerimaan barang, pembayaran, dan penggajian. Sistem Informasi Akuntansi juga merupakan jenis sistem yang relatif tertutup, karena sistem ini mengelolah input menjadi output dengan memanfaatkan pengendalian intern untuk membatasi dampak lingkungan. Input sebuah sistem informasi akuntansi adalah transaksi atau kejadian ekonomi, misalnya penjualan barang secara tunai, penjualan barang secara kredit, pembayaran biaya-biaya dan sebagainya.

Informasi dari suatu perusahaan, terutama informasi keuangan sangatlah dibutuhkan oleh berbagai macam pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan tersebut. Pihak-pihak diluar perusahaan atau pihak eksternal, seperti Kreditor, calon Investor, Pemerintah dan pihak eksternal lainnya yang memerlukan informasi ini dalam kaitannya dengan kepentingan mereka. Di samping itu, dari pihak intern perusahaan yaitu Manajemen yang juga memerlukan informasi keuangan untuk mengetahui, mengawasi, dan mengambil keputusan-keputusan untuk menjalankan perusahaannya.

Untuk mengetahui kebutuhan informasi bagi pihak di luar perusahaan atau pihak eksternal maupun untuk pihak internal perusahaan, diperlukan suatu sistem akuntansi, dimana sistem ini

dirancang atau direncanakan untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak eksternal maupun bagi pihak internal perusahaan.

**b. Pentingnya Sistem Informasi Akuntansi**

Dengan sistem informasi akuntansi yang baik, maka kebutuhan akan informasi bisa diselenggarakan dengan baik dan lancar, yang nantinya informasi tersebut dapat digunakan oleh perusahaan untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan menguasai seluruh aktivitas yang dilaksanakan di dalam perusahaan. Oleh karena itu, pentingnya sistem informasi akuntansi dapat dijelaskan bahwa Sistem informasi akuntansi merupakan komponen kunci dalam proses pembuatan keputusan.

Menurut Mulyadi (2010;96) pada dasarnya dalam sebuah organisasi ada tiga tingkatan keputusan yang dibuat, yaitu:

1. Keputusan yang terstruktur, merupakan keputusan yang sifatnya berulang, rutin, dan mudah dipahami untuk didelegasikan kepada karyawan level bawah.
2. Keputusan yang agak terstruktur, merupakan keputusan yang sebagian memiliki sifat terstruktur dan sebagian lagi memiliki sifat tidak terstruktur
3. Keputusan yang tidak terstruktur, merupakan keputusan yang tidak sering terjadi dan tidak rutin, dan tidak ada pedoman standar untuk membuat keputusan ini.

### **c. Tujuan Sistem Informasi Akuntansi**

Setiap organisasi atau perusahaan harus menyesuaikan sistem informasinya dengan kebutuhan pemakainya agar dapat tertata dan tersusun secara baik serta menghasilkan suatu sistem informasi akuntansi yang akurat. Oleh karena itu, tujuan sistem informasi yang spesifik dapat berbeda dari satu perusahaan ke perusahaan lain. Namun demikian, terdapat tiga tujuan utama yang umum bagi semua sistem menurut Hall (2009:18) antara lain :

1. Untuk mendukung fungsi kepengurusan (*stewardship*) manajemen. Kepengurusan merujuk ke tanggungjawab manajemen untuk mengatur sumber daya perusahaan secara benar. Sistem Informasi menyediakan informasi tentang kegunaan sumber daya ke pemakai eksternal melalui laporan keuangan tradisional dan laporan – laporan yang diminta lainnya. Secara internal, pihak manajemen menerima informasi kepengurusan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.
2. Untuk mendukung pengambilan keputusan manajemen. Sistem informasi menyediakan para manajer informasi yang mereka perlukan untuk melakukan tanggungjawab pengambilan keputusan.
3. Untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan sehari-hari. Sistem informasi menyediakan informasi bagi setiap satuan tugas dalam berbagai level manajemen, sehingga mereka dapat lebih produktif.

### **d. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi bagi Perusahaan**

Sistem informasi akuntansi yang dibangun dan digunakan oleh perusahaan, akan memberi pengaruh proses kegiatan di dalam perusahaan. Dalam sistem akuntansi yang masih manual, proses yang rumit (misalnya pemesanan pembelian barang secara kredit) akan memerlukan waktu yang relatif lama, karena petugas yang satu akan mengerjakan pekerjaannya, sebelum diproses oleh karyawan

berikutnya. Apabila dikerjakan dengan komputer, akan memerlukan waktu yang lebih singkat dan keakuratan datanya lebih terjamin. Dalam banyak hal, sistem informasi akuntansi yang sudah dikomputerisasi akan memberi pengaruh sebagai berikut:

- a. Pekerjaan administrasi dan klerikal dapat dikerjakan lebih cepat dan lebih akurat. Bahkan dalam beberapa aplikasi, konsumen justru yang mengerjakan aplikasi ini.
- b. Pembagian tugas dan tanggung jawab tidak dapat lagi dilakukan secara fisik. Dalam sistem manual, antara bagian penjualan dan bagian penerimaan pembayaran perlu dipisah, tetapi dalam sistem komputerisasian, kedua bagian tersebut dapat digabung, karena pengawasan dapat dilakukan melalui program komputer.
- c. Struktur organisasi dalam perusahaan yang menerapkan sistem informasi manual lebih bersifat hirarkis atau birokratis, yaitu banyak tingkatan dan banyak staf, karena masing-masing karyawan perlu menjalankan fungsi yang berbeda-beda, meskipun saling terkait. Dalam sistem yang sudah terkomputerisasi, karyawan dapat mengerjakan beberapa fungsi sekaligus (misalnya bagian penjualan dapat memeriksa apakah persediaan masih ada dan batas kredit pembeli). Dengan demikian, perusahaan yang sistem informasi komputerisasian dapat menerapkan struktur organisasi yang lebih ringkas.

- d. Dalam perusahaan manual, data disimpan dalam dokumen dan berkas fisik sehingga perlu disimpan oleh masing-masing bagian yang menanganinya, selain itu diperlukan tempat penyimpanan fisik seperti lemari dan laci. Dalam perusahaan yang sudah terkomputerisasi, data disimpan secara terpusat dalam suatu basis data, sehingga tidak memerlukan banyak tempat, tetapi tetap memerlukan teknik pemeliharaan dan pengawasan yang berbeda dengan cara manual.
- e. Pelaporan dalam sistem manual lebih lambat, tidak bervariasi, dan kurang akurasi. Dalam sistem komputerisasi, laporan dapat dihasilkan lebih cepat, lebih bervariasi, lebih akurat, dan bahkan dapat dikerjakan dari tempat yang jauh karena data dapat diakses dari tempat lain sepanjang ada jalur komunikasi.

## **5. Penjualan**

### **a. 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 diperoleh perusahaan

Secara umum Penjualan merupakan kegiatan menjual suatu produk barang maupun jasa baik secara tunai maupun kredit. Dalam transaksi penjualan tunai, barang atau jasa baru diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli jika perusahaan telah menerima kas dari pembeli. Kegiatan penjualan secara tunai ini ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan tunai.

Menurut Mulyadi (2010:160) “Penjualan adalah suatu kegiatan yang terdiri dari transaksi penjualan barang atau jasa, secara kredit maupun tunai”.

Kotler (2006, 457), mengemukakan bahwa “Penjualan merupakan sebuah proses dimana kebutuhan pembeli dan kebutuhan penjual terpenuhi, melalui antar pertukaran informasi dan kepentingan”.

Sedangkan menurut Soemarso S.R (2009 : 160), Penjualan adalah jumlah yang dibebankan kepada pembeli untuk barang dagang yang diserahkan merupakan pendapatan perusahaan yang bersangkutan.

Dari beberapa pengertian penjualan diatas dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan kegiatan berupa menjual barang dan jasa yang dilakukan antara dua belah pihak (pembeli dan penjual) yang dapat dilakukan baik secara tunai maupun secara kredit.

Menurut Akuntansi, penjualan dikelompokkan menjadi dua, yaitu penjualan reguler (penjualan biasa) dan penjualan angsuran.

Penjualan reguler terdiri dari penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai adalah penjualan yang pembayarannya diterima sekaligus (langsung lunas). Penjualan kredit adalah penjualan yang pembayarannya tidak diterima sekaligus (tidak langsung lunas). Pembayarannya bisa diterima melalui dua tahap atau lebih. Sedangkan penjualan angsuran adalah penjualan yang pembayarannya tidak diterima sekaligus (pembayarannya diterima melalui lebih dari dua tahap).

**b. Tujuan Penjualan**

Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk ataupun barang yang dihasilkan produsennya dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedagang atau tenaga pemasaran.

Dalam prakteknya semua pelaku ini harus mempunyai ketrampilan pendukung yang dapat menunjang aktivitasnya, seperti pengenalan terhadap produk yang dijual, harga, jenis, segment pasar dan daya beli konsumen. Pada akhirnya perusahaan akan dapat berkembang dan lebih terpacu untuk meningkatkan jumlah produksinya. Tentu saja, hal ini akan berdampak langsung pada meningkatnya pendapatan karyawan dan kesejahteraannya.

Pada umumnya perusahaan memiliki tiga tujuan umum dalam penjualan yaitu :

1. Berusaha mencapai volume penjualan
2. Berusaha mendapatkan laba tertentu
3. Menunjang pertumbuhan perusahaan

Usaha untuk mencapai ketiga tujuan tersebut, tidak sepenuhnya hanya dilakukan oleh pelaksana penjualan atau para ahli penjualan. Dalam hal ini perlu adanya kerjasama yang baik didalam perusahaan.

### **c. Prosedur Penjualan**

Prosedur penjualan adalah urutan kegiatan sejak diterimanya pesanan dari pembeli, pengiriman barang, pembuatan faktur (penagihan) dan pencatatan penjualan yang melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Prosedur penjualan digunakan untuk melayani pembeli yang akan membeli barang. Prosedur ini dilaksanakan oleh bagian penjualan dengan mengisi faktur penjualan tunai dengan informasi antara lain jenis buku, kuantitas, harga satuan, dan total harga. Prosedur merupakan bagian dari sistem dimana keduanya berguna untuk mengumpulkan, mengelola dan menyajikan informasi secara sistematis bagi perusahaan. Berdasarkan informasi yang dihasilkan tersebut berguna untuk mengendalikan, menilai hasil atau prestasi kerja serta dapat dipakai untuk mengambil keputusan.

Siklus akuntansi selalu dimulai dengan dilakukannya transaksi oleh sebuah perusahaan. Sementara yang disebut transaksi adalah peristiwa bisnis yang dapat diukur dengan menggunakan satuan moneter yang menyebabkan perubahan minimal pada satu unsur persamaan akuntansi. Transaksi dalam perusahaan jasa adalah aktivitas penyerahan jasa yang merupakan produk dari perusahaan tersebut kepada pelanggannya.

Transaksi yang dilakukan perusahaan jasa harus disertai dengan dokumen transaksi baik yang berupa faktur, nota, kwitansi, bukti pengeluaran uang, bukti penerimaan uang, atau dokumen yang lain. Berdasarkan dokumen yang telah dibuat dan diterima staf akuntansi, dimulailah pencatatan transaksi ke dalam media yang disebut buku jurnal. Aktivitas mencatat transaksi perusahaan dalam buku jurnal ini disebut dengan menjurnal. Setiap beberapa waktu secara berkala, misalnya seminggu sekali, dua minggu sekali, atau sebulan sekali, catatan transaksi dalam buku jurnal dipindahkan dari buku jurnal ke buku besar sesuai dengan transaksi dan nama akun yang sesuai. Proses memindahkan catatan dari buku jurnal ke buku besar ini disebut dengan memposting. Pada akhir periode akuntansi, setiap akun yang ada di buku besar dihitung dan ditentukan saldo akhirnya. Berdasarkan saldo akun yang ada di buku besar tersebut disusun suatu daftar akun beserta saldo akhirnya yang disebut laporan posisi keuangan percobaan. Laporan posisi keuangan percobaan yang

dibuat biasanya didasarkan pada transaksi-transaksi yang telah dilakukan perusahaan selama satu periode, belum mencakup penyesuaian atas beberapa hal yang harus dilakukan. Jika terdapat beberapa hal yang belum tepat dan harus disesuaikan, perlu dibuat jurnal penyesuaiannya terlebih dahulu. Baru kemudian disusun laporan posisi keuangan percobaan yang telah disesuaikan. Berdasarkan laporan posisi keuangan percobaan tersebut, disusunlah laporan keuangan perusahaan, yang dimulai dengan membuat laporan laba rugi, laporan perubahan modal, dan baru kemudian laporan posisi keuangan.

#### **d. Pengertian Jasa**

Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak ke pihak yang lain.

Menurut Stanton dalam Alma (2007:243), jasa adalah suatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2007:243), jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat bersifat tidak berwujud.

Unsur penting dalam pengertian tersebut adalah bahwa jasa merupakan suatu produk yang tidak kentara, artinya barang yang dipertukarkan dengan uang adalah suatu yang tidak berwujud. Jasa juga merupakan produk yang tidak bisa ditimbun atau ditumpuk dalam suatu gudang sambil menunggu penjualan sehingga tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu oleh konsumen atau pembeli.

Aspek suatu industri jasa tergantung pada sejauh mana perusahaan mampu mengelola ketiga aspek berikut:

- a. Janji perusahaan mengenai jasa yang akan disampaikan kepada pelanggan.
- b. Kemampuan perusahaan untuk membuat karyawan mampu memenuhi janji tersebut.
- c. Kemampuan karyawan menyampaikan janji tersebut kepada pelanggan.

Jasa pada dasarnya adalah sesuatu yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a. Sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan konsumen.
- b. Proses produksi jasa dapat menggunakan atau tidak menggunakan bantuan suatu produk fisik.
- c. Jasa tidak mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan.
- d. Terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Jadi penjualan jasa adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan.

## **6. Sistem Informasi Akuntansi Penjualan**

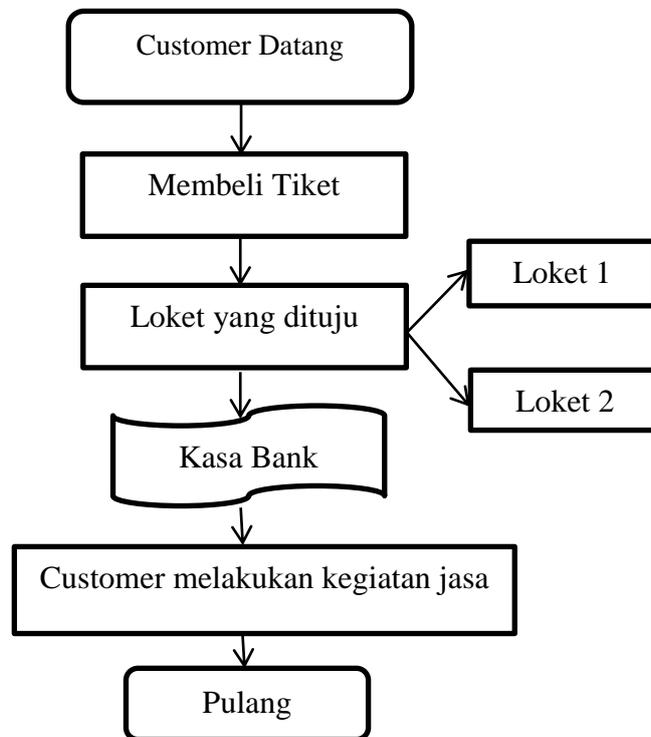
Menurut Mulyadi (2010:269) menyatakan bahwa “sistem informasi akuntansi penjualan adalah serangkaian kegiatan bisnis yang terjadi secara berulang dan kegiatan pengolahan informasi yang berhubungan dengan penyerahan barang dan jasa kepada pelanggan dan penerimaan pembayaran kas dari penyerahan barang maupun jasa tersebut”.

Menurut Bodnar hopwood (2006:10) yang menyatakan bahwa “sistem informasi akuntansi penjualan adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang diatur untuk mengubah data menjadi informasi”.

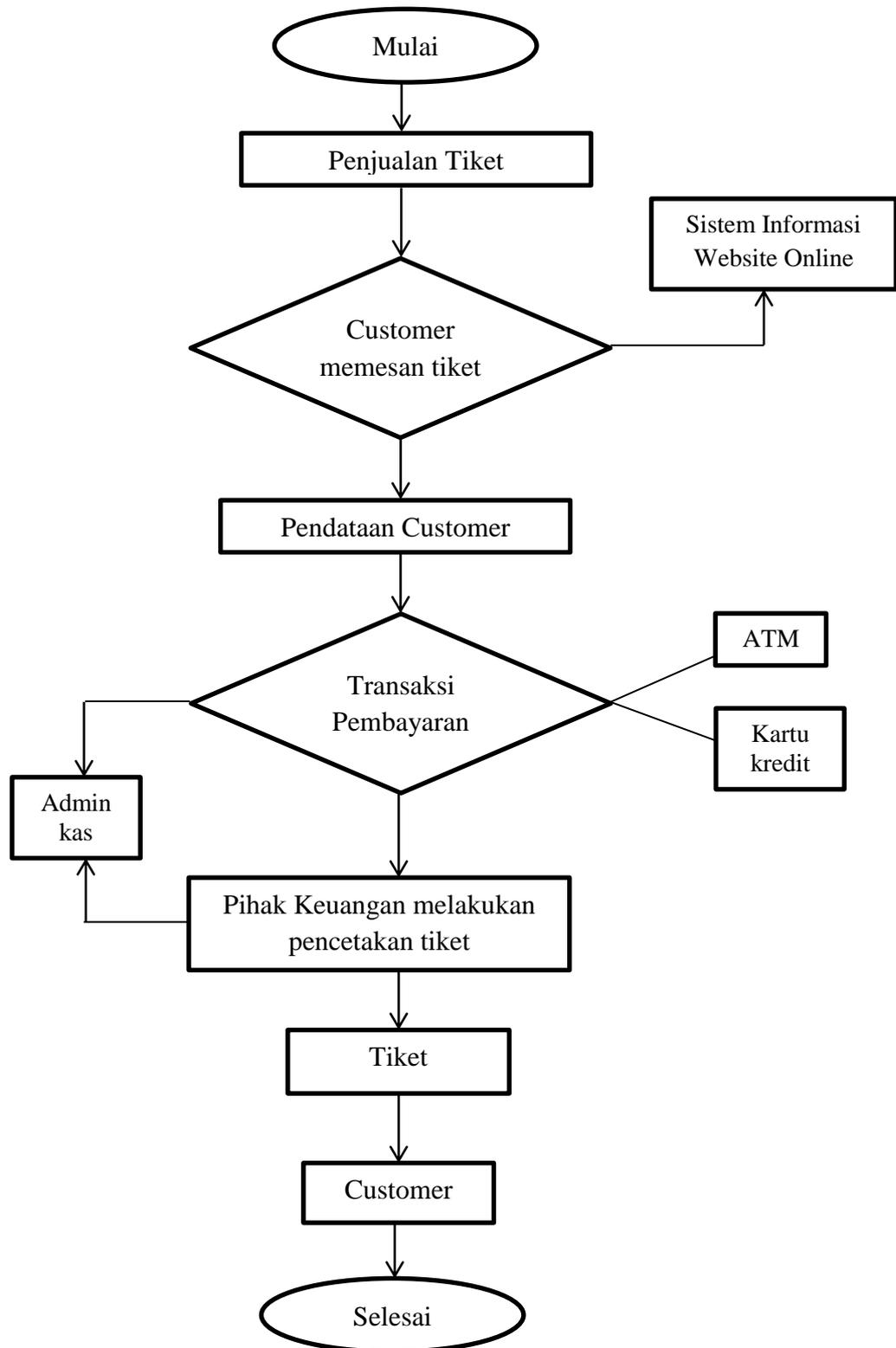
Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi Penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan, dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan. Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan salah satu sub sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur dalam melakukan kegiatan penjualan dari hasil penjualan, sehingga tindakan manipulasi terhadap penjualan dapat dihindari.

Berikut ini adalah alur flowchart dokumen penjualan jasa ke customer baik secara langsung maupun secara online. Flowchart customer

secara langsung adalah flowchart Rumah Sakit yang diklasifikasikan dalam penjualan jasa.

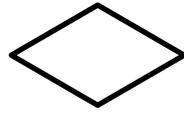


**Gambar 2.3**  
**Flowchart Dokumen Penjualan Jasa ke Customer secara Langsung**  
Sumber : Jurnal (yang dimodifikasi)



**Gambar 2.4**  
**Flowchart Dokumen Penjualan Jasa ke Customer secara Online**  
 Sumber : Jurnal

Keterangan :



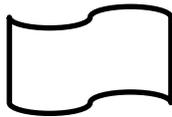
= Keputusan/pencabangan, menunjukkan proses seleksi atas suatu kondisi untuk menentukan proses berikutnya



= Terminal, yaitu menunjukkan awal dan akhir dari diagram alur dokumen atau diagram alur sistem.



= Proses, menunjukkan kegiatan proses dari operasi program komputer.



= Paper tape, yaitu penyimpanan melalui paper tape/ bisa juga digunakan untuk Simbol uang

## 7. Pengendalian Intern

### a. Pengertian Pengendalian Intern

Setiap perusahaan memerlukan pengendalian intern untuk mengendalikan seluruh fungsi di dalamnya. Pengendalian ini berguna untuk mengarahkan laju perusahaan agar tetap mengikuti tujuan yang telah ditetapkan. Pengendalian dianggap penting karena akan mempengaruhi setiap aspek operasional perusahaan. Pengendalian internal merupakan alat bantu bagi manajemen dalam melaksanakan fungsi pengendalian, baik langsung maupun tidak langsung. Pengendalian intern sangat menentukan dalam keberhasilan

perusahaan. Suatu perusahaan menerapkan sistem pengendalian intern sebagai alat utama dalam menjalankan usahanya.

Sistem pengendalian intern ini dapat dari dua sudut pandang yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian sistem pengendalian intern dalam arti sempit akan sama dengan pengertian internal check. Sedangkan internal check merupakan sistem yang otomatis dapat saling memeriksa pencatatan data akuntansi yang dilakukan oleh suatu bagian dengan yang dilakukan oleh bagian lain dalam pekerjaan yang sama. Pengertian *internal accounting control* dalam arti yang luas tidak saja hanya pekerjaan pengecekan melainkan meliputi semua alat-alat yang digunakan pimpinan untuk mengadakan pengawasan.

Menurut Krismiaji (2010:102), pengendalian intern adalah rencana organisasi dan metode yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi dan untuk menolong ditaatinya kebijakan manajemen.

Menurut Diana dan Setiawati (2011:82), pengendalian intern adalah semua rencana organisasional, metode dan pengukuran yang dipilih oleh suatu kegiatan usaha untuk mengamankan harta kekayaannya, mengecek keakuratan dan keandalan data akuntansi usaha tersebut, meningkatkan efisiensi operasional dan mendukung dipatuhinya kebijakan manajerial yang telah ditetapkan.

COSO (The committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) : pengendalian internal adalah sebuah proses yang dihasilkan oleh Dewan Direktur, Manajemen, dan Personel Lainnya, yang didesain untuk memberikan jaminan yang masuk akal yang memperhatikan tercapainya tujuan –tujuan dengan kategori sebagai berikut :

- 1) Efektif dan efisiensi operasi
- 2) Terpercayanya (Reability) Laporan Keuangan
- 3) Tunduk pada hukum dan aturan yang berlaku

Sedangkan menurut Mulyadi (2010:163) mengemukakan bahwa: “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”.

Jadi berdasarkan beberapa definisi tersebut diatas maka pengendalian intern yaitu semua kebijakan, metode dan prosedur yang digunakan untuk menjaga kekayaan perusahaan, keandalan laporan keuangan, serta mendorong efektifitas dan efisiensi operasi perusahaan. Pengendalian intern juga merupakan kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva dari penyalahgunaan, memastikan bahwa informasi usaha akurat, dan memastikan bahwa perundang – undangan dan peraturan dipatuhi sebagaimana mestinya. Pengendalian intern juga sebagai wujud bahwa manajemen perusahaan bekerja keras untuk mencapai dan menyediakan jaminan yang beralasan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

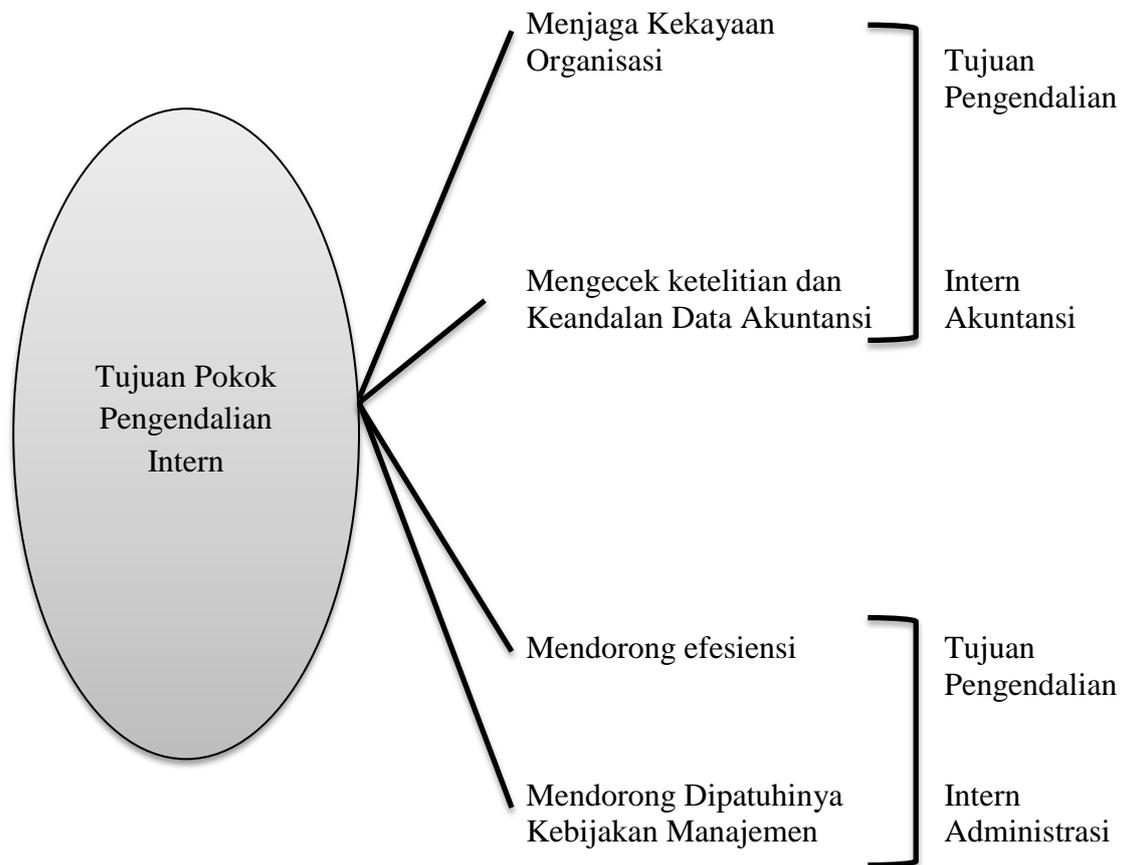
#### **b. Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan pengendalian secara umum ialah untuk membuat kerangka pengendalian menyeluruh atas aktivitas perusahaan dan untuk memberikan tingkat keyakinan memadai bahwa tujuan pengendalian intern secara keseluruhan dapat tercapai. Tujuan pengendalian intern adalah menjamin manajemen perusahaan agar :

- 1) Tujuan perusahaan yang ditetapkan akan dapat dicapai.
- 2) Laporan keuangan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya.

- 3) Kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengendalian intern dapat mencegah kerugian atau pemborosan pengolahan sumber daya perusahaan. Pengendalian intern dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja perusahaan dan manajemen perusahaan serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan.



**Gambar 2.5**

### **TUJUAN POKOK SISTEM PENGENDALIAN INTERN**

Sumber : Mulyadi (2014 : 164)

- 1) Pengendalian intern akuntansi (*internal accounting control*): Yaitu merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran – ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
- 2) Pengendalian intern administratif (*internal administrative control*): Pengendalian intern administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen.

Selanjutnya Sistem Pengendalian intern dikemukakan oleh Mulyadi antara lain:

1. Menjaga dan melindungi harta kekayaan perusahaan.  
Secara umum berarti bahwa setiap pengeluaran uang untuk pembelian persediaan, aktiva lainnya atau pembiayaan operasi, penggunaan atau pemakaian persediaan dan aktiva, penyimpanan dari harta kekayaan perusahaan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya. Secara khusus adanya pengendalian intern memungkinkan dihindarinya tindakan-tindakan pencurian, penyelewengan, pemborosan baik disengaja maupun tidak. Hal ini memungkinkan apabila persediaan berada dibawah tanggung jawab tiap-tiap bagian.
2. Meneliti kecermatan dan kebenaran data-data akuntansi.  
Pengendalian intern yang baik memungkinkan pemeriksaan, penelitian, ketelitian dan kebenaran dari catatan pembukuan, ini semua dikarenakan data-data akuntansi diproses secara benar melalui beberapa tahap pengendalian.
3. Meningkatkan efisiensi kerja.  
Efisiensi kerja akan meningkat jika pengendalian intern atas budget, standar kerja dan standar lainnya yang biasanya berdasarkan pengalaman – pengalaman, analisa serta kebijaksanaan dari pimpinan.
4. Meningkatkan disiplin para pegawai  
Suatu kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan dapat diatasi apabila:
  - a) Adanya pemisahan fungsi yang jelas untuk tiap bagian.
  - b) Adanya tanggung jawab secara organisasi.
  - c) Prosedur – prosedur yang harus dilakukan oleh pegawai

Pada umumnya jika suatu perusahaan masih kecil, maka pengendalian dapat dilakukan melalui kontak langsung oleh pemimpin perusahaan yang mana disebut pengendalian dari dekat. Tetapi dengan bertambah besarnya suatu perusahaan, maka pimpinan tidak mungkin lagi mengawasi perusahaan secara langsung tetapi harus mendelegasikan wewenang mereka kepada bawahannya. Bawahannya ini diberikan tanggung jawab untuk melakukan sebagian tugas pimpinan. Kemudian mereka akan dimintai pertanggungjawabannya. Pertanggungjawabannya itu biasanya dalam bentuk laporan, yang membandingkan rencana dengan hasil yang dicapai. Hasil kerja seseorang selalu diperiksa oleh yang lainnya.

**c. Unsur Sistem Pengendalian Intern**

Pengendalian dalam sebuah organisasi adalah sebuah alat untuk mencegah kegiatan dan pemborosan yang tidak perlu dalam segala aspek usaha, dan untuk mengurangi penggunaan sumber daya yang tidak efisien dan efektif.

Adapun unsur pokok Sistem Pengendalian Intern menurut Mulyadi (2014: 164) adalah sebagai berikut :

- 1) Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi yang 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 dibagi-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:

- a) 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.
  - b) Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.
- 2) Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memebrikan 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.

- 3) 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:

- a) 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.

- b) Pemeriksaan mendadak (*surpised audit*). Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan lebih dahulu kepada pihak yang diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur.
  - c) 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.
  - d) 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.
  - e) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak. Karyawan kunci perusahaan diwajibkan mengambil cuti yang menjadi haknya.
  - f) Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya. Untuk menjaga kekayaan organisasi dan menegcek ketelitian dan keandalan catatan akuntansinya, secara periodik harus diadakan pencocokan atau rekonsiliasi antara kekayaan secara fisik dengan catatan akuntansi yang bersangkutan dengan kekayaan tersebut.
  - g) 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.
- 4) Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

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

## B. Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan acuan dalam penulisan proposal skripsi, penulis mengacu pada penelitian terdahulu yaitu:

1. Siti Ita Rosita mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, dengan judul “Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan dan Kas Pada Perusahaan Jasa Penerbangan”. Yang menyimpulkan bahwa Sistem penjualan dan kas yang digunakan oleh perusahaan sudah menggunakan sistem *on line*, sehingga data pun dipastikan selalu *up date*. Perusahaan telah menggunakan sistem penjualan *e-ticket*. Begitupun dengan diterapkannya prosedur penjualan dan kas yang sudah berjalan secara sistematis dengan adanya flowchart yang sudah menggunakan sistem. Keakuratan dari hasil pencatatan jelas dapat dipertanggungjawabkan, sehingga laporan penjualan dan kas sudah diterapkan oleh perusahaan dengan baik.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah :

|                   | Penelitian Terdahulu                                                                                         | Penelitian Sekarang                                                                                                  |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Subyek Penelitian | PT. Metro Batavia Distrik Bogor                                                                              | Wisata Bahari Lamongan                                                                                               |
| Peneliti          | Siti Ita Rosita                                                                                              | Fatin Agustin                                                                                                        |
| Tahun Peneliti    | 2013                                                                                                         | 2016                                                                                                                 |
| Judul             | Evaluasi penerapan sistem pengendalian internal penjualan dan kas pada Perusahaan Jasa Penerbangan           | Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan            |
| Permasalahan      | Apakah penerapan sistem pengendalian internal penjualan dan kas pada Perusahaan Jasa Penerbangan sudah baik? | Bagaimana evaluasi penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan? |

|                   |                                                                                                              |                                                                                                                   |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tujuan            | Untuk mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal penjualan dan kas pada Perusahaan Jasa Penerbangan | Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan |
| Metode Penelitian | Kualitatif                                                                                                   | Kualitatif                                                                                                        |

2. Umi Azizah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surabaya Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, dengan judul “Peranan Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan penjualan tiket untuk mendukung optimalisasi profit pada PT Cakra Mandiri Utama Surabaya ”. Yang menyimpulkan bahwa sistem dan prosedur penerimaan kas pada PT. Cakra Mandiri Utama khususnya bagian ticketing sudah cukup memadai dan memenuhi unsur-unsur sistem pengendalian intern. Namun masih ada kekurangan dalam penerapan unsur sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal dalam siklus pendapatan yakni tidak adanya pemisahan fungsi antara bagian pelayanan dan pembayaran, serta sistem dan prosedur pendapatan di PT.Cakra Mandiri Utama khususnya bagian ticketing belum efektif, yang disebabkan oleh adanya kelemahan-kelemahan dalam informasi akuntansi dan pengendalian internal pada siklus pendapatan.

Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah :

|                   | Penelitian Terdahulu                                                | Penelitian Sekarang                                           |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Subyek Penelitian | PT. Cakra Mandiri Utama Surabaya                                    | Wisata Bahari Lamongan                                        |
| Peneliti          | Umi Azizah                                                          | Fatin Agustin                                                 |
| Tahun Peneliti    | 2014                                                                | 2016                                                          |
| Judul             | Peranan sistem informasi akuntansi pendapatan penjualan tiket untuk | Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem |

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | mendukung optimalisasi profit pada PT Cakra mandiri Utama Surabaya                                                                                                                                                                                                                                                                   | penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan                                                                          |
| Permasalahan      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana peranan sistem informasi akuntansi pendapatan penjualan tiket untuk mendukung optimalisasi profit pada PT.Cakra mandiri Utama Surabaya?</li> <li>2. Apakah sistem informasi akuntansi pendapatan penjualan tiket pada PT.Cakra Mandiri Utama Surabaya sudah efektif ?</li> </ol> | Bagaimana evaluasi penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan? |
| Tujuan            | Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi penjualan tiket pada PT.cakra Mandiri Utama Surabaya dan untuk mengetahui keefektifan sistem informasi akuntansi pendapatan penjualan tiket pada PT. Cakra Mandiri Utama Surabaya                                                                                                        | Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian intern terhadap sistem penjualan tiket pada Wisata Bahari Lamongan    |
| Metode Penelitian | Kualitatif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Kualitatif                                                                                                           |

### C. Kerangka Konseptual

Untuk lebih jelasnya akan dikemukakan kerangka konseptual yang dapat digambarkan pada skema berikut ini :

