

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PROSEDUR
TRANSAKSI PEMBAYARAN JALAN TOL**

**(Studi Kasus Pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk Daerah Operasional
Jagorawi)**

Disusun Oleh:

Maharani Kumalasari
NIM. 125020301111005

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Derajat Sarjana Ekonomi*



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

2016

ABSTRAK

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PROSEDUR TRANSAKSI PEMBAYARAN JALAN TOL (Studi Kasus Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Daerah Operasional Jagorawi)

**Oleh :
Maharani Kumalasari**

**Dosen Pembimbing :
Adri Putra Nugraha, SE., MPA., Ak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal PT. Jasa Marga (Persero) Tbk atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi, dan untuk mengetahui efektivitas sistem pengendalian internal PT. Jasa Marga (Persero) Tbk atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif kualitatif. Peneliti menghimpun fakta-fakta atau data-data yang sudah ada, membuat sebuah gambaran mengenai fakta-fakta dan hubungan keterkaitan antar fenomena yang diteliti dan kemudian menganalisis berdasarkan komponen pengendalian internal yang diterapkan oleh COSO. Data dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam pelaksanaan aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol, terdapat kesalahan atau kelemahan seperti kesalahan pultol dalam melakukan transaksi dengan pengguna, e-toll card gagal dalam transaksi, dan perbedaan data jumlah transaksi. Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi sudah berjalan dengan cukup baik, sesuai dengan komponen pengendalian internal menurut COSO. Namun, masih diperlukan penyempurnaan pada beberapa komponen agar menjadi lebih efektif.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Transaksi Pembayaran Jalan Tol, Efektivitas

ABSTRACT

ANALYSIS ON INTERNAL CONTROL SYSTEM OF PAYMENT TRANSACTIONS PROCEDURE OF TOLL ROAD (A Case Study on PT. Jasa Marga (Persero) Tbk., Operational Region of Jagorawi)

**By :
Maharani Kumalasari**

**Advisor Lecturer :
Adri Putra Nugraha, SE., MPA., Ak**

The purpose of this research is to identify the internal control system of payment transactions procedure applied by PT. Jasa Marga (Persero) in the toll road of Jagorawi Operational Region and to measure its effectiveness. This research uses qualitative descriptive method. The researcher gathers facts or data that have already existed draws the facts and corresponding relationship between any phenomena under the research, and analyzes it based on the COSO's internal control components. The data of this research is obtained from interviews, observations, and documentations. In the implementation of the toll road payment transactions operational activities, some mistakes or weaknesses, such as transaction mistake in toll booth, e-toll card transaction failure, and different transactions data, occur. Based on the results, the internal control system of the toll road payment transactions procedure has run well, in accordance with COSO's internal control components. However, some improvements in some components are needed.

Keywords: Internal Control System, Payment Transactions of Toll Road, Effectiveness

BAB I

PENDAHULUAN

4.1 Latar Belakang

PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah perusahaan perseroan terbatas milik negara yang didirikan sebagai pengembang dan operator jalan tol agar dapat berfungsi sebagai jalan bebas hambatan yang memberikan manfaat lebih tinggi daripada jalan bukan tol. Penggunaan jalan tol dikenakan tarif yang harus dibayarkan pengguna di gerbang tol sesuai tarif yang berlaku berdasarkan pada golongan kendaraan dan jarak tempuh, dengan transaksi tunai dengan sistem manual dan atau transaksi *e-toll card* dengan sistem GTO (Gerbang Tol Otomatis).

Salah satu sumber pendapatan yang diperoleh PT. Jasa Marga (Persero) Tbk adalah hasil dari aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol. Apabila pengelolaan transaksi pembayaran jalan tol tidak diperhatikan dengan baik, tentu akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Diperlukan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal yang efektif dan memadai agar dapat sesuai dengan keinginan perusahaan maupun pengguna jalan tol.

Dalam upaya melaksanakan tanggung jawab dan kelangsungan hidup perusahaan, memang sangat perlu diperhatikan sistem pengendalian internal yang diterapkan perusahaan. Pengendalian adalah suatu standar yang telah ditetapkan, mengenai penerimaan kinerja yang sesungguhnya, yang

digunakan untuk mengambil tindakan yang diperlukan, jika kinerja sesungguhnya berbeda secara signifikan dengan apa yang direncanakan sebelumnya (Ikhsan, 2008:73). Adanya sistem informasi akuntansi dengan pengendalian internal yang efektif dan memadai, akan meminimalkan kesalahan-kesalahan yang dapat dilakukan.

Kesalahan dalam suatu aktivitas operasional, tentu merupakan suatu hal yang pasti terjadi sehingga dapat merugikan perusahaan ataupun pengguna. Kesalahan-kesalahan tersebut dapat mempengaruhi pelayanan dan pendapatan yang seharusnya perusahaan dapatkan dari bidang usaha transaksi jalan tol, dan menunjukkan adanya kelemahan dalam pengendalian internal pada pelayanan ataupun pada hasil transaksi pembayaran jalan tol.

Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti ingin mempelajari sistem pengendalian internal atas pelayanan dan hasil transaksi pembayaran jalan tol pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk, khususnya daerah operasional Jagorawi. Selain itu, peneliti ingin mengetahui efektivitas dari sistem pengendalian internal atas transaksi pembayaran jalan tol. Sistem pengendalian internal yang efektif dapat membuat manajerial perusahaan dapat lebih dipercaya, meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku, dan mengurangi risiko terjadinya kesalahan atau kerugian.

4.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka

dirumuskan suatu permasalahan yang terjadi pokok pembahasan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk?
2. Bagaimana efektivitas pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk?

4.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan yang ada, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian internal PT Jasa Marga (Persero) Tbk atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi.
2. Untuk mengetahui efektivitas pada sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk.

4.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan
 - a. Sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen PT Jasa Marga (Persero) Tbk untuk menerapkan kebijakan dalam rangka menciptakan suatu sistem pengendalian internal yang efektif atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol Jagorawi.

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan informasi tambahan yang berarti bagi perusahaan.
2. Bagi peneliti
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan peneliti serta mampu mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal yang efektif terkait siklus pendapatan.
 - b. Sebagai sarana untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh di program pendidikan dalam berbagai kasus nyata dilapangan.
3. Bagi pihak lain
 - a. Hasil penelitian ini dapat menambah referensi dokumentasi karya ilmu pengetahuan terutama pada bidang sistem pengendalian internal ataupun sistem informasi akuntansi.

4.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai penulisan skripsi ini, peneliti akan memberitahukan gambaran keseluruhan secara singkat mengenai sistematika pembahasan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN menjelaskan tentang latar belakang yang menjadi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA membahas teori-teori secara umum yang berhubungan dengan masalah yang ada dan judul skripsi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN menjelaskan bahwa peneliti menggunakan metode

deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, jenis penelitian, dan teknik analisis data.

BAB IV ANALISA DATA berisi mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian berupa gambaran umum objek penelitian, penyajian data, pembahasan dan analisis data yang berisi keterkaitan antara hasil penelitian dengan teori.

BAB V KESIMPULAN merupakan bagian akhir dalam penulisan skripsi. Bab ini memuat tentang kesimpulan dari hasil pembahasan pada BAB IV beserta saran-saran yang diharapkan dapat berguna sebagai masukan bagi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Pengendalian Internal

2.1.1 Definisi Sistem Pengendalian Internal

Suatu perusahaan yang menginginkan tercapainya tujuan usaha dan kemajuan dalam usahanya harus memiliki sistem pengendalian internal yang benar dan dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sawyers (2005:57), mengatakan bahwa pengendalian internal menurut AICPA, 1997, adalah suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen atau pegawai lainnya yang didesain untuk memberikan keyakinan yang wajar tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini:

1. Keandalan pelaporan keuangan.
2. Efektivitas dan efisiensi operasi.

3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Krismiaji (2002:218), mendefinisikan bahwa pengendalian internal adalah rencana organisasi dan metode bisnis yang digunakan untuk menjaga aset, memberikan informasi yang akurat dan andal, mendorong dan memperbaiki efisiensi jalannya organisasi, serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Dari beberapa definisi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal adalah suatu sistem pengendalian dengan mekanisme yang didesain untuk menjaga, mendeteksi, dan memberikan mekanisme pembetulan terhadap potensi terjadinya kesalahan ataupun penyalahgunaan.

2.1.2 Komponen Sistem Pengendalian Internal

Komponen sistem pengendalian internal dalam Krismiaji (2002:219) yang dikemukakan oleh COSO (*Commitee of Sponsoring Organization*) terdapat lima komponen yang saling berhubungan, yaitu :

1. Lingkungan pengendalian (*Control Environment*)
 - a. Komitmen atas integritas dan nilai etika
 - b. Filosofi dan gaya operasi manajemen
 - c. Struktur organisasi
 - d. Partisipasi Komite Audit
 - e. Prosedur pendelegasian tanggung jawab dan otoritas
 - f. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia
2. Penaksiran Resiko (*Risk Assesment*)

3. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)
4. Aktivitas Pengendalian (*Control Procedure*)
 - a. Pemberian otorisasi atas transaksi dan penerapan SOP
 - b. Pemisahan fungsi yang memadai.
 - c. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan.
 - d. Pengendalian fisik atas kekayaan dan catatan.
 - e. Review atas kinerja.
5. Pemantauan (*Monitoring*)
 - a. Pemantauan berkelanjutan.
 - b. Evaluasi terpisah.
 - c. Modifikasi atas perubahan/tindak lanjut rekomendasi hasil peninjauan.

2.4 Efektivitas

2.4.1 Definisi Efektivitas

Menurut pendapat Mardiasmo (2009:134), efektivitas menjelaskan tingkat keberhasilan pencapaian hasil program perusahaan dengan target yang ditetapkan. Kemudian, menurut pendapat Ulum, yang dikutip oleh Bobby (2009), efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna).

Dari beberapa pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan pengukuran seberapa jauh kemampuan sebuah perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dengan tingkat efektivitas berbanding lurus dengan target yang dicapai.

2.4.2 Efektivitas Sistem Pengendalian Internal

Efektif tidaknya pengendalian atas prosedur aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol dapat diukur sejauh mana kesesuaian penerapan sistem pengendalian internal yang diterapkan perusahaan dengan komponen pengendalian internal, dalam mencapai tujuan perusahaan. Peneliti menentukan tingkat efektivitas suatu aspek dalam komponen pengendalian internal dapat dinilai dengan tingkatan kuat atau lemah.

Adapun rumus dan kriteria efektivitas yang diaplikasikan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$\frac{\text{Realisasi}}{\text{Target}} \times 100\%$$

Sumber: Darise (2006:49)

Tabel 2.1
Kriteria Efektivitas

Efektivitas	Kriteria
Lebih dari 100%	Sangat Efektif
90%-100%	Efektif
80%-90%	Cukup Efektif
60%-80%	Kurang Efektif
Kurang dari 60%	Tidak Efektif

Sumber: Darise (2006:49)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan unsur paling penting dalam suatu penulisan karya ilmiah. Kegiatan penelitian yang dilakukan akan dapat lebih terarah. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang dilakukan

adalah penelitian berbentuk kualitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk yang bergerak dibidang jasa pengelolaan jalan tol. Lokasi Penelitian ini adalah kantor cabang Jagorawi, Divisi *Toll Collection Control Management*.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengenai sistem pengendalian internal atas aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol yang diterapkan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk., daerah operasional Jagorawi, baik itu terkait pelayanan dan hasil transaksi. Maka, peneliti melakukan penelitian dengan memusatkan perhatian pada :

1. Sistem transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi.
2. Sistem pengendalian internal atas pelayanan dan hasil pada aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi.
3. Keefektifan sistem pengendalian internal yang diterapkan PT. Jasa Marga (Persero) Tbk., daerah operasional Jagorawi, terkait pengendalian dan hasil aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol.

3.4 Sumber Data

Soeratno dan Arsyad (2003:76) mengatakan, “sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana

data diperoleh”. Sumber data merupakan faktor penting dalam penelitian, karena sebagai acuan dalam pengkajian dan analisa penelitian. Ditinjau dari asalnya, Soeratno dan Arsyad (2003:76) membedakannya menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer yang dibutuhkan peneliti melalui observasi adalah pengamatan terhadap kinerja karyawan, dan pengamatan terhadap penerapan prosedur transaksi pembayaran jalan tol. Data primer yang dibutuhkan peneliti melalui wawancara adalah informasi terkait pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang peneliti butuhkan adalah dokumen SOP terkait prosedur transaksi pembayaran jalan tol, dokumen terkait pengendalian internal atas pelayanan dan hasil transaksi pembayaran jalan tol, struktur organisasi, dan dokumentasi yang dihasilkan dari aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif deskriptif yang digunakan peneliti pada objek penelitian ini antara lain :

1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah tanya jawab secara langsung, baik secara formal maupun informal. Adapun pihak yang peneliti jadikan sumber data dalam teknik ini, adalah Widiyatmiko Nursejati, ST.,

selaku *Toll Collection Control Manager*.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi partisipasi pasif. Peneliti melakukan pengamatan melakukan pengamatan pada aktivitas ataupun prosedur kerja yang berkaitan dengan sistem transaksi pembayaran jalan tol dan sistem pengendalian internal atas aktivitas tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan tertulis yang diperoleh peneliti yang secara resmi dikeluarkan oleh perusahaan. Dokumen yang diperoleh peneliti, seperti; struktur organisasi, prosedur, dan dokumen yang dihasilkan.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data dapat dimulai dengan menelaah data yang tersedia. Data yang tersedia diolah dengan metode analisis kualitatif, yaitu teknik pengolahan data dengan cara mengumpulkan data-data berupa non angka kemudian dibandingkan dengan teori atau konsep yang sudah ada. Hasil perbandingan tersebut akan dievaluasi dan disesuaikan dengan kondisi yang ada dan tingkat pengendalian yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan.

Aktivitas analisis data pada penelitian ini dimulai dengan melakukan analisis lapangan dengan melakukan analisa pada hasil wawancara dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan reduksi data yang berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-

hal yang penting, dan membuang yang tidak perlu.

Setelah melakukan reduksi data, maka dilakukan penyajian data. Penyajian data dalam bentuk uraian atau *flowchart* yang menggambarkan alur aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol dan sistem pengendalian internalnya yang ada pada PT Jasa Marga (Persero) Tbk cabang Jagorawi. Langkah terakhir adalah mengambil kesimpulan yang menggambarkan kondisi objek yang sebenarnya.

Kemudian, langkah yang digunakan dalam menganalisis data agar tercapainya pengendalian internal, adalah dengan menganalisis berdasarkan komponen pengendalian internal yang dikemukakan oleh *Committee of Sponsoring Organization (COSO)* dalam Krismiaji (2002:219). Berikut adalah daftar komponen pengendalian internal yang akan dianalisis dalam penelitian ini :

1. Lingkungan Pengendalian terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
2. Penaksiran Risiko terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
3. Informasi dan Komunikasi terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
4. Aktifitas Pengendalian terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.
5. Pemantauan terhadap Aktivitas Operasional Transaksi Pembayaran Jalan Tol.

Setelah analisis, peneliti akan menyimpulkan dan menggolongkan setiap aspek komponen pada kriteria

kuat atau lemah. Kemudian, aspek tingkat pengendalian internal kuat akan dibagi dengan target dan dikalikan 100%, seperti rumus efektivitas pada bab 2 halaman 31 untuk mengetahui ukuran efektivitas pengendalian internal. Hasil perhitungan tersebut akan diaplikasikan pada tabel kriteria efektivitas sesuai tabel 2.1 pada halaman 31.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Kantor cabang Jagorawi merupakan suatu unit yang bertindak mewakili PT. Jasa Marga (Persero) Tbk., yang dipimpin oleh *General Manager*, untuk mengelola operasional ruas jalan tol tertentu, yang dalam hal ini yakni ruas jalan tol Jagorawi.

4.2 Sistem Transaksi Pembayaran Jalan Tol

Pelayanan transaksi dilakukan selama 24 jam yang berlokasi di gardu tol. Daerah operasional jalan tol Jagorawi memberlakukan sistem transaksi terbuka dan sistem transaksi tertutup. Jalan tol Jagorawi saat ini menggunakan transaksi tunai dan beberapa gardu/gerbang tol telah mengoperasikan Gerbang Tol Otomatis (GTO).

Sistem transaksi pembayaran jalan tol secara manual ataupun GTO, pada dasarnya memiliki prosedur yang sama. Perbedaan hanya terletak pada alat yang digunakan dan sistem yang

diterapkan. Jika pada sistem transaksi pembayaran jalan tol secara manual, petugas pengumpul tol/kasir berinteraksi langsung dengan pengguna jalan tol. Jika pada sistem transaksi pembayaran jalan tol secara GTO, petugas pengumpul tol/kasir tidak berinteraksi langsung dengan pengguna jalan tol, dimana terdapat gardu dengan GTO ambil tiket pada gerbang masuk dan GTO transaksi *e-toll card* pada gerbang keluar.

4.3 Hasil Penelitian

Peneliti pun melihat masih terdapat kelemahan atau kesalahan dalam aktivitas operasional transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi, seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Berikut kesalahan yang terjadi di PT. Jasa Marga (Persero) Tbk daerah operasional Jagorawi :

1. Kesalahan pultol dalam melakukan transaksi dengan pengguna.
2. *E-toll card* gagal dalam transaksi
3. Perbedaan data jumlah transaksi

4.4 Analisis Sistem Pengendalian Internal

Peneliti menggunakan komponen yang dikemukakan oleh COSO dalam Krismiaji (2002:219) sebagai berikut :

1. Analisis Lingkungan Pengendalian
 - a. Komitmen atas Integritas dan Nilai Etika
Pegawai patuh pada peraturan dan berkomitmen pada visi, misi dan tujuan perusahaan. Pegawai berkomunikasi dengan lisan yang baik dan sesuai, serta mengetahui

- tindakan etis atau tidaknya. Sehingga memiliki tingkat kuat.
- b. **Filosofi dan Gaya Beroperasi**
Pegawai telah menerapkan gaya bekerja sesuai filosofi perusahaan, juga telah menyelesaikan tugas dan kewajibannya sesuai dengan batas waktu penyelesaiannya. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - c. **Struktur Organisasi**
Struktur organisasi telah tertulis jelas, baik secara narasi ataupun diagram. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - d. **Badan Audit dan Dewan Komisaris**
Perusahaan telah memiliki fungsi eksternal dan internal yang bertugas mengawasi, yang didasari pada ketetapan yang tegas dan tertulis. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - e. **Prosedur Pendelegasian Tanggung jawab dan Otoritas**
Setiap prosedur mengenai aktifitas operasional transaksi pembayaran jalan tol telah dicantumkan secara tertulis, berikut dengan segala informasi terkait. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - f. **Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia**
Perusahaan/kantor cabang memiliki keterbatasan wewenang. Sehingga memiliki tingkat lemah.
2. **Analisis Penaksiran Resiko**
 - a. **Penetapan tujuan**
Tercatat dengan tertulis jelas dan diketahui seluruh pegawai. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - b. **Identifikasi dan Analisis Resiko**
Perusahaan yang merupakan salah satu divisi dalam suatu kantor cabang, hanya sebagai sebagai aktifis operasional. Perusahaan memiliki keterbatasan wewenang, karena dalam hal ini telah diwewangi oleh kantor Pusat divisi *Risk & Quality*. Sehingga memiliki tingkat lemah.
 - c. **Mengelola Resiko akibat Perubahan**
Dalam menghadapi perubahan, pegawai diberikan pengarahan dan pelatihan. Sehingga memiliki tingkat kuat.
3. **Analisis Informasi dan Komunikasi**
 - a. **Kecukupan dokumen yang dibutuhkan**
Jumlah rangkap dan alur dari dokumen yang dihasilkan, telah sesuai berdasarkan kebutuhan. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - b. **Kecukupan informasi yang dihasilkan**
Informasi dari dokumen yang dihasilkan, belum dapat menggambarkan keseluruhan kondisi keuangan perusahaan. Hanya menggambarkan pendapatan yang diperoleh dari bidang usaha tol daerah operasional Jagorawi. Sehingga memiliki tingkat lemah.
 4. **Analisis Aktifitas Pengendalian**
 - a. **Pemberian Otorisasi atas Transaksi dan Penerapan SOP**
Meskipun otorisasi dan penetapan kebijakan bukan wewenang dari perusahaan, namun perusahaan telah menerapkan SOP dengan sesuai. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - b. **Pemisahan Fungsi yang memadai**
Pegawai telah dipisahkan berdasarkan fungsi dan tugasnya masing-masing. Pemisahan pun

- telah sesuai dengan kebutuhan. Sehingga memiliki tingkat kuat.
- c. Rancangan dan Penggunaan Dokumen dan Catatan
Untuk kebutuhan perusahaan, dokumen dan catatan telah sesuai dengan kebutuhan. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - d. Pengendalian fisik atas Kekayaan dan Catatan
Fungsi yang berwenang hanya pihak tertentu, namun untuk penyimpanannya, dirasa masih kurang diperhatikan. Sehingga memiliki tingkat lemah.
 - e. Review atas Kinerja
Memiliki badan pengawas internal yang berasal dari kantor pusat dan dilakukan secara rutin tiap triwulan. Setiap harinya dilakukan evaluasi dan monitor oleh Kepala gerbang tol dan TCCM *Manager*, yang kemudian dilaksanakan rapat koordinasi oleh *Deputy General Manager* TCCM di tiap bulannya. Sehingga memiliki tingkat kuat.
5. Analisis Pemantauan
- a. Pemantauan Berkelanjutan
Dilakukan rutin di tiap harinya oleh pihak yang berwenang dan bertanggung jawab. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - b. Evaluasi Terpisah
Perusahaan memiliki pengawas internal dan eksternal dengan jadwal yang telah rutin. Sehingga memiliki tingkat kuat.
 - c. Modifikasi atau Tindak Lanjut atas Rekomendasi
Menerima segala rekomendasi dengan dilakukan analisa dan *cross-check* kembali (menerima dengan catatan). Sehingga memiliki tingkat kuat.

4.5 Efektivitas Sistem Pengendalian Internal

Peneliti menggunakan rumus efektivitas yaitu realisasi dibagi target, yang kemudian dikalikan dengan seratus persen. Selanjutnya, hasil rumus tersebut akan dilihat pada tabel kriteria efektivitas untuk ditentukan hasil akhir ukuran efektivitas. Berdasarkan 19 aspek dalam 5 komponen sistem pengendalian internal, hasil analisis menunjukkan 15 aspek memiliki tingkat pengendalian kuat, sedangkan 4 aspek memiliki tingkat pengendalian lemah.

Aspek tingkat pengendalian kuat = $\frac{15}{19} \times 100\% = 79\%*$

Aspek tingkat pengendalian lemah = $\frac{4}{19} \times 100\% = 21%*$
*hasil pembulatan

Ditemukan tingkat efektifitas pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi hanya sebesar 79%. Jika diaplikasikan pada tabel kriteria efektifitas, tabel 2.1 di halaman 31 menunjuk pada kriteria kurang efektif.

BAB V

PENUTUP

2.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan pembahasan yang telah diuraikan, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi,

teridentifikasi telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang dipaparkan pada hasil studi *Committe of Sponsoring Organization* (COSO).

2. Penerapan sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada pada SOP yang berlaku. Pengendalian pun memiliki SOP yang terpisah antara pengendalian hasil transaksi dengan pelayanan transaksi.
3. Di samping itu, sistem pengendalian internal masih perlu penyempurnaan pada beberapa faktor yang dinilai masih lemah, yaitu; tingginya keterbatasan wewenang yang dimiliki kantor cabang khususnya Divisi TCCM, kantor cabang bahkan Divisi TCCM tidak memiliki kewenangan perihal strategi penaksiran, penilaian, dan pertimbangan terkait risiko, informasi yang dihasilkan belum dapat menggambarkan keseluruhan kondisi keuangan perusahaan, dan penyimpanan atas kekayaan dan catatan masih kurang diperhatikan keamanan dan keefektifannya.
4. Sistem pengendalian internal atas prosedur transaksi pembayaran jalan tol daerah operasional Jagorawi meskipun telah diterapkan dengan baik, namun masih kurang efektif. Dengan perbandingan kuat dan lemah 15 : 4 atau efektifitas sistem yang hanya berkisar 79%, pada tabel 2.1, halaman

31, menunjukkan kriteria kurang efektif.

2.3 Keterbatasan Penelitian

Selama melakukan penelitian, peneliti mengalami kendala dalam hal memperoleh data-data dan juga informasi, karena banyak data yang tidak bisa diperoleh dari pihak perusahaan cabang. Keterbatasan pihak yang bisa dijadikan sebagai informan, yakni hanya TCCM *Manager*. Keterbatasan lainnya yaitu pada waktu yang tersedia dari pihak perusahaan karena padatnya jadwal dinas keluar kota, sehingga menyebabkan peneliti melanjutkan penelitian dan wawancara melalui media komunikasi seperti e-mail.

2.4 Saran

Penulis mencoba memberikan beberapa saran yang sekiranya dapat digunakan untuk kelangsungan perusahaan, antara lain :

1. Seharusnya, penyimpanan fisik atas kekayaan dan catatan lebih diamankan kembali atau diperhatikan kembali. Selain itu, disimpan pula dalam bentuk non-fisik seperti dalam komputerisasi akhir (rekapitulasi akhir) yang disimpulkan, dibuat, disimpan dan hanya diketahui oleh bagian tata usaha gerbang tol.
2. Meskipun perusahaan hanya sebagai aktifis operasional, akan lebih baik jika kantor cabang juga ikut andil dalam identifikasi dan analisa resiko. Hal ini mengingat kantor cabang-lah yang bekerja lapangan secara langsung.

3. Sebaiknya kantor cabang, khususnya pada divisi TCCM juga dapat menentukan karyawan yang akan mendapatkan promosi jabatan, dan rotasi jabatan. Hal ini dikarenakan TCCM *Manager* pun melakukan pemantauan dan evaluasi atas kinerja karyawan di setiap harinya, sehingga lebih mengetahui secara nyata bagaimana kinerja para karyawan yang sebenarnya.
4. Ketika TCCM *Manager* sedang memiliki kesibukan di luar kota, lebih baik jika memberikan kewenangan kepada salah satu pihak yang dapat dijadikan sebagai informan pengganti sementara. Karena para karyawan sangat membatasi informasi yang dapat mereka berikan sesuai batasan dan wewenang yang dimiliki masing-masing.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal. 2007. *Pemeriksaan Intern (Internal Audit)*, Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Indeks, kelompok Gramedia.
- Anggraini, Savitri. 2015. Analisis Sistem Akuntansi Pengadaan dan Pendistribusian Beras dalam Penguatan Pengendalian Internal: Studi Kasus pada Perum Bulog Sub. Divisi Regional Ponorogo. *Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Bodnar, George H dan William S. Hopwood. 2003. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Keenam*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bodnar, George H. and William S. Hopwood. 2010. *Accounting Information System, Edisi 13*. United State Of America: Pearson Education Inc.
- Fandhi Putra, Bobby., Dwi Atmanto dan Nila Firdausi Nuzula. 2014. Analisis Efektivitas Penerimaan dan Kontribusi Retribusi Daerah terhadap Pendapatan asli Daerah: Studi Kasus pada Dinas Pengelola Keuangan Daerah Blitar. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Volume 10 Nomor 1.

- Financial Accounting Standard Boards. SFAC #1,2,3,5,6,7, and 8. 1984. SFAC No. 5.*
- Ikhsan, Arfan dan Ida Bagus Teddy Prianthara. 2008. *Sistem Akuntansi Perhotelan, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jogiyanto, Hartono, 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi, Edisi ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto, Hartono, 2010. *Analisis & Desain Sistem Informasi, Edisi keempat*. Yogyakarta: Andi.
- Kieso, Donald E., Jerry J. Weygant dan Terry D. Warfield. 2011. *Intermediate Accounting IFRS Edition*. United States of America: Wilay.
- Krismiaji. 2002. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Kusnadi., Lukman Syamsudin dan Kertahadi. 2000. *Teori Akuntansi*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi, Edisi ketiga, Cetakan Ketiga*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. 2008. *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga, Cetakan Keempat*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munandar. 2006. *Pokok-pokok Intermediate Accounting*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moleong, L.J. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2009. *Metode Penelitian, Edisi Keempat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nurlan, Darise. 2006. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT. Indeks IKAPI.

- Oktavia, Anggraini. 2012. Analisis Sistem Pengendalian Internal atas Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan pada PT. Molindo Raya Industrial (PT. MRI). Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. 2015. *Cabang Jagorawi PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.* www.jasamarga.com/id/layanan-jalan-tol/jagorawi. Diakses pada tanggal 20 Desember 2015 pukul 21.15 WIB.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. 2015. *Dokumen Mutu Prosedur Pelayanan dan Pengendalian Transaksi Tol.* Jakarta: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. 2015. *Dokumen Mutu Prosedur Pemeliharaan Sarana Elektronika.* Jakarta: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. 2015. *Dokumen Mutu Prosedur Pengendalian Hasil Transaksi Tol.* Jakarta: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
- PT. Jasa Marga (Ppersero) Tbk Cabang Jagorawi. 2015. *Final Kompilasi Dewan Komisaris Jagorawi.* Jakarta: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk Cabang Jagorawi. 2015. *Materi Pelatihan Pengoperasian Sistem Transaksi Tertutup Dengan Menggunakan Kartu Tanda Masuk Elektronik.* Jakarta: PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.
- PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. 2015. *Sekilas PT. Jasa Marga (Persero) Tbk.* www.jasamarga.com. Diakses pada tanggal 15 November 2015 pukul 13.20 WIB.
- Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart. 2006. *Sistem Informasi Akuntansi. Edisi 9.* Jakarta: Salemba Empat.

- Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi 13*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sawyer, Lawrence B., Mortimer A. Dittenhofer dan James H. Scheiner. 2005. *Internal Auditing, Buku Satu, Edisi kelima*. Jakarta: Salemba Empat.
- Soeratno, dan Lincoln Arsyad. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPP Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wicaksono, Yudha. 2009. *Sistem Pengendalian Internal atas Siklus Pendapatan: Studi Kasus pada Metro Surabaya PT. Telkomsel. Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.
- Wilkinson, Joseph W., Michael J. Cerullo, Varrant Raval, and Bernard Wong-On Wing. 2000. *Accounting Infotmation System, 4th Edition: Essensial Concepts and Application*. New Jersey: John Willey and Sons Inc.
- Zsanyuardi, Maudy Annas. 2011. *Analisis dan Desain Sistem Transaksi Pembayaran Jalan Tol pada PT. Margabumi Matraraya. Skripsi*. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya.