ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL DALAM SIKLUS PENDAPATAN TRANSPORTASI BERBASIS APLIKASI ONLINE
(Studi Kasus Pada Layanan Aplikasi GO-FOOD dan GO-RIDE)

Disusun Oleh:
Debora Caesarini
Jurusan Akuntansi, FEB, Universitas Brawijaya, Jl. MT. Haryono 165, Malang

ABSTRACT

This study aims to analyze the internal control of revenue cycle of GO-FOOD and GO-RIDE, online application-based transportation services. This qualitative descriptive research uses primary and secondary data. They are collected through interviews, observations, and documentations and are analyzed using The Committee of Sponsoring Organitations of the Tradeaway Commission (COSO).

The results of the analysis show that the organizational structure has been supplemented with job descriptions. The risk assessment analysis has shown that the company has taken actions to minimize risks. The control activities have indicated that the company has taken an effective control. Information and communications between internal and external parties has been well maintained, and monitoring activities has been well implemented.

Keywords: ***Internal Control, GO-FOOD, GO-RIDE, Revenue, PT. GO-JEK, GO-JEK Driver***

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal dalam siklus pendapatan transportasi berbasis aplikasi *online* pada layanan aplikasi GO-FOOD dan GO-RIDE. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi,dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah menggunakan *The Commite of Sponsoring Organization of the Tradeaway Commission* (COSO).

Hasil analisis dari penelitian ini menjelaskan bahwa struktur organisasi sudah lengkap dengan deskripsi kerja. Analisis penilaian risiko telah menujukan perusahaan telah mengambil tindakan untuk meminimalisir terjadinya risiko. Aktivitas pengendalian menjelaskan bahwa perusahaan sudah melakukan pengendalian secara efektif. Informasi dan

komunikasi yang berjalan lancar dari pihak internal maupun eksternal, dan pemantauan yang telah terlaksana dengan baik.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, GO-FOOD, GO-RIDE, Pendapatan, PT. GO-JEK, Pengemudi GO-JEK

1. PENDAHULUAN

Fenomena terkait dengan ekonomi digital mengubah perilaku bisnis perekonomian dunia. Semua bisnis mulai beralih menjadi bisnis digital, ditandai dengan mulai munculnya suatu perusahaan dagang atau jasa yang melakukan penjualan, pemasaran, pelayanan produk ataupun jasanya secara *online*. Ekonomi digital dapat memudahkan dan menghemat biaya operasional.

Pada era revolusi industri ke empat ini ukuran besar perusahaan tidak menjadi jaminan, namun kelincahan perusahaan menjadi kunci keberhasilan meraih prestasi dengan cepat. Hal ini ditunjukkan oleh Uber yang mengancam pemain-pemain besar pada industri transportasi di seluruh dunia atau Airbnb yang mengancam pemain-pemain utama di industri jasa pariwisata. Ini membuktikan bahwa yang cepat dapat memangsa yang lambat dan bukan yang besar memangsa yang kecil (Hassim, 2016).

Tingkat persaingan antar individu atau perusahaan juga semakin tinggi dan ketat. Hal tersebut menyebabkan perusahaan pada umumnya melakukan banyak strategi-strategi untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Salah satu syarat agar perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis adalah dengan meningkatkan pengendalian internalnya secara efektif dan efisien sehingga perusahaan dapat mencapai tujuannya.

PT. GO-JEK Indonesia adalah perusahaan yang terbilang cukup baru dalam bidang transportasi, namun perusahaan ini berbeda dengan perusahaan transportasi lainnya. Perusahaan ini adalah perusahaan *startup* berbasis *online* maka dari itu perkembangan perusahaan ini sangat pesat dan cepat sehingga perusahaan ini memasuki kategori *"Unicorn"*. PT. GO-JEK Indonesia memiliki banyak pelanggan dari berbagai layanan jasa yang ditawarkannya, salah satunya adalah layanan GO-FOOD dan GO-RIDE. GO-FOOD adalah layanan yang menawarkan jasa pesan antar makanan ke pelanggan.

Masyarakat sangat terbantu dengan adanya GO-FOOD karena banyaknya pilihan menu makanan dan minuman yang tersedia pada aplikasi dan pengggunaan aplikasinya juga mudah. Sedangkan GO-RIDE adalah layanan antar jemput orang dengan menggunakan sepeda motor atau yang biasanya disebut dengan ojek, masyarakat sangat terbantu dengan adanya layanan ini karena lebih mudah dan cepat dalam mencapai tujuan pelanggan.Namun, akhir-akhir ini sering ditemukan beberapa kasus terkait perusahaan ini, mulai dari kasus

pengemudi GO-JEK yang ditipu oleh konsumennya sendiri, konsumen memesan layanan GO-JEK dan memberikan alamat fiktif kepada pengemudi. Sehingga pengemudi harus mengalami kerugian dan tidak memperoleh pendapatan.

Perusahaan ini menggunakan sistem bagi hasi 80% untuk pengemudi dan 20% untuk perusahaan. ketika pengemudi GO-JEK tidak memperoleh pendapatan, maka perusahaan juga tidak memperoleh pendapatan. Oleh karena itu, diperlukannya pengendalian internal terhadap siklus pendapatan, sehingga dapat meminimalkan risiko kerugian PT. GO-JEK Indonesia atas siklus pendapatan.

2. ANALISIS PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

Berdasarkan pengertian sistem informasi akuntansi menurut Rama (2008: 6) sistem informasi akuntansi adalah subsistem dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan, juga informasi lain yang diperoleh dari pengolahan rutin atas transaksi akuntansi. Menurut Jusuf (2000: 24) adalah kumpulan sumber daya yang dirancang untuk menyediakan data bagi beragam pengambilan keputusan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari kedua definisi sistem informasi akuntansi yang telah dijabarkan maka kesimpulannya sistem informasi adalah sistem pengolahan data transaksi akuntansi yang berbasis komputerisasi dan akan disajikan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan.

2.2 Pengendalian Internal

The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) pengendalian internal merupakan sistem, struktur atau proses yang diimplementasikan oleh dewan komisaris, manajemen dan karyawan dalam perusahaan yang bertujuan untuk menyediakan jaminan yang memadai bahwa tujuan pengendalian tersebut dicapai, meliputi efektifitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan dapat tercapai (Boynton, 2001).

Menurut Wandanarum (2013) pengendalian internal merupakan suatu penggunaan sumber daya perusahaan yang dilakukan guna meningkatkan, mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi berbagai aktivitas dengan tujuan untuk memastikan bahwa tujuan perusahaan tercapai. Berdasarkan definisi diatas pengendalian internal merupakan perencanaan yang meliputi struktur oganisasi, dan semua metode yang digunakan untuk membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

2.3 Komponen Pengendalian Internal

Kerangka kerja pengendalian internal yang biasanya digunakan adalah kerangka kerja COSO (*The Committee of Sponsoring Organization*). *The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO) mengidentifikasi terdapat lima komponen pengendalian intern (*components of internal control)* yang saling berhubungan, yaitu (Boynton, 2001), 1) Lingkungan pengendalian *(control environment),* menetapkan suasana suatu organisasi, yang mempengaruhi kesadaran akan pengendalian dari orang-orangnya. 2) Penilaian risiko (*risk assessment),* merupakan pengidentifikasian dan analisis entitas mengenai risiko yang relevan terhadap pencapaian tujuan entitas, yang membentuk suatu dasar mengenai bagaimana risiko harus dikelola. 3) Aktivitas pengendalian *(control activities),* merupakan kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa perintah manajemen telah dilaksanakan. 4) Informasi dan komunikasi *(information and communication),* merupakan pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi dalam suatu bentuk dankerangka waktu yang membuat orang mampu melaksanakan tanggung jawabnya. 5) Pemantauan *(monitoring),* merupakan suatu proses yang menilai kualitas kinerja pengendalian intern pada suatu waktu.

2.4 Siklus Pendapatan

Menurut Bodnar dan William (2004: 9) siklus pendapatan adalah kejadian yang terkait dengan distribusi barang dan jasa ke entitas lain dan pengumpulan kas yang terkait dengan distribusi tersebut. Menurut Jusuf (2000: 24) menyatakan siklus pendapatan merupakan kejadian-kejadian yang berkaitan dengan pendistribusian barang dan jasa ke entitas-entitas lain dan pengumpulan pembayaran-pembayaran yang berkaitan. Kesimpulannya, siklus pendapatan adalah aktivitas bisnis mengenai penyediaan barang dan jasa kepada konsumen untuk memperoleh kas.

2.5 Transportasi

Menurut Purba (2005), pengangkutan atau yang disebut dengan transportasi adaah kegiatan pemindahan orang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain baik melalui angkutan darat, angkutan perairan maupun angkutan udara dengan menggunakan alat angkutan. Aplikasi menurut Hendrayudi (2009: 143) adalah kumpulan perintah program yang dibuat untuk melakukan pekerjaan-pekerjaan tertentu (khusus). Kesimpulannya transportasi berbasis aplikasi *onlin*e adalah angkutan yang dapat dipesan melalui aplikasi atau dilakukan secara *online* (terhubung internet) sehingga memudahkan pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan pendekatan studi kasus. Pada penelitian ini, data primer diperoleh langsung dari pihak PT. GO-JEK melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder akan diperoleh melalui berita-berita atau informasi dari media massa yang berkaitan dengan pembahasan pada penelitian ini.

Peneliti menggunakan metode pengumpulan data wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur yaitu dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada nara sumber. Pengemudi GO-JEK adalah narasumber dalam penelitian ini. Observasi pada penelitian ini dilakukan dibeberapa rumah makan yang telah bekerja sama dengan GO-JEK. Dokumentasi dengan *screenshot website* resmi GO-JEK Indonesia. Peneliti menggunakan metode triangulasi dengan memperoleh data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

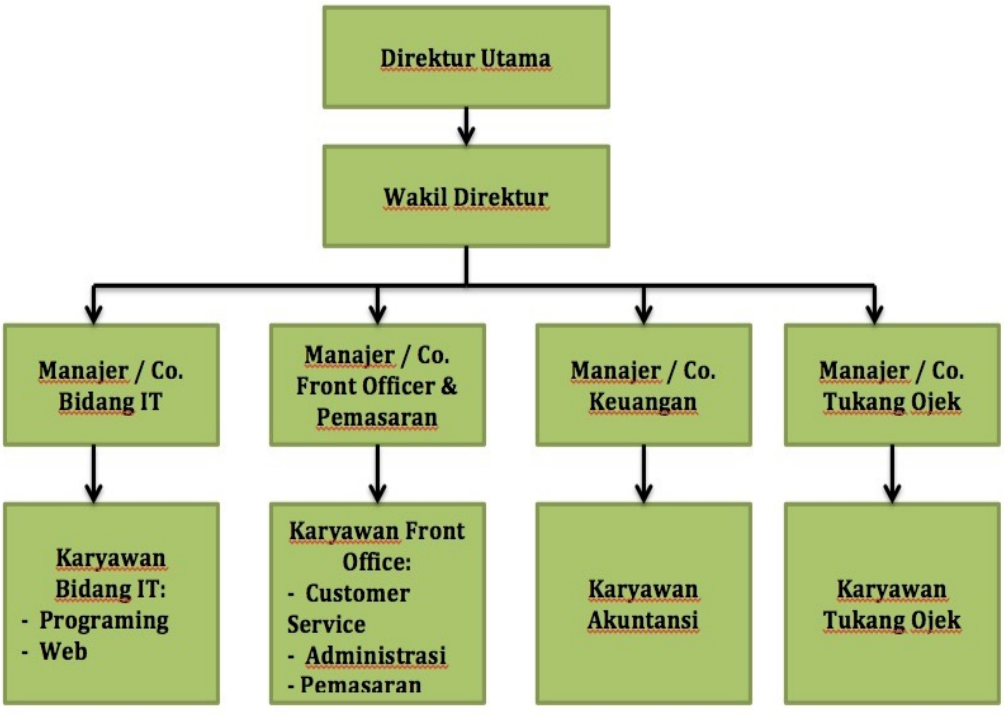
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa transportasi *onlin*e. Berdiri pada tahun 2010 oleh Nadiem Makariem. Memiliki banyak layanan yang ditawarkan untuk pelanggan, layanan ini tersedia di 25 kota besar di Indonesia dan memiliki sekitar 200.000 mitra/ pengemudi. Struktur organisasi perusahaan:

Gambar 1

Struktur Organisasi GO-JEK



Sumber: go-jek-indonesia-malang.blogspot.co.id

4.2 Mekanisme pembagian hasil 20% untuk perusahaan dan 80% untuk pengemudi

Berdasarkan data yang didapat, perusahaan menerima pendapatan dari pembagian hasil 20% yang diterima dari setiap transaksi yang telah dilakukan oleh pengemudi GO-JEK melalui layanan GO-FOOD dan GO-RIDE. Untuk pembayaran secara tunai akan berdampak pada berkurangnya deposit pengemudi GO-JEK sebesar 20% sebagai pendapatan perusahaan. Sedangkan jika pembayaran dilakukan melalui GO-PAY, deposit pengemudi tersebut akan bertambah sesuai dengan nominal transaksi yang telah dipotong 20%. Hal tersebut sesuai dengan beberapa pertanyaan yang telah dijelaskan oleh informan:

> "…aku cuma tau pembagian 80% dan 20% itu…"(Informan 1)
>
> "…biasanya kalau yang masuk ke perusahaan sudah otomatis terpotong dari saldo aplikasi…" (Informan 2)
>
> "…iya sama semua kalau pemotongan seperti itu hehehe, Contoh misalnya aslinya dapet 8000 karena deket dipembayaran tunai kita dapet 10.000 tunai tapi di gopay kita dikurangi 2000 buat perusahaan…"(Informan 3)

4.3 Pengembalian dana untuk pengemudi GO-JEK

Telah banyak terjadi kasus tentang pengemudi GO-JEK yang mengalami kerugian akibat ulah pelanggannya sendiri. Mulai dari pelanggan yang memberikan alamat yang tidak jelas seperti data yang didapat dari *website* merdeka.com. Tidak sedikit juga pengemudi GO-JEK yang mendapatkan pelanggan yang melakukan pembatalan order ketika pengemudi telah melakukan pekerjaannya.

Dari data yang didapat, pengembalian dana dari kasus pesanan fiktif ini pengembalian dana dapat diterima jika pesanan tersebut mencapai Rp. 200.000 keatas. Jika dibawah jumlah tersebut maka *customer service* hanya melakukan pemblokiran nomor dan akun gojek pelanggan tersebut. Hal tersebut tercantum pada percakapan peneliti dengan informan:

> "…kalau dapat order fiktif ya kita telpon cust. servis buat blokir nomer customer tersebut…" (Informan 2)
>
> "…ada batasan nominalnya. Emang sih dulu saya pas ketipu order fiktif itu habisnya cuma dibawah 50rbu, sedangkan teman saya lebih dari itu hehehe…" (Informan 3)

4.4 Analisis Permasalahan

Dalam penelitian ini analisis pengendalian internal yang digunakan oleh peneliti adalah berdasarkan kerangka kerja COSO yang memiliki lima komponen, yaitu:

1. Analisis Lingkungan Pengendalian

Struktur organisasi PT. GO-JEK Indonesia

Pada struktur organisasi PT. GO-JEK Indonesia telah terdapat pemisahaan tugas dan deskripsi kerja untuk para karyawan perusahaan, sehingga memudahkan karyawan dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Namun ada beberapa bagian yang seharusnya dipisahkan lagi, karena jika tidak dipisahkan maka akan menimbulkan penyimpangan yang dapat dilakukan oleh karyawan.

Lingkungan kerja pada PT. GO-JEK Indonesia

Banyak dari karyawan GO-JEK merasa nyaman dan senang dengan lingkungan kerja yang ada sekarang, karena karyawan bisa bekerja lebih santai dengan tetap selalu melakukan suatu inovasi. Namun, ada sebagian kecil dari karyawan GO-JEK yang merasa tidak nyaman dengan lingkungan kerja yang sekarang karena dianggap perusahaan baru yang masih harus terus membangun dan juga dianggap terlalu santai.

2. Analisis Penilaian Risiko

Risiko karyawan baru PT. GO-JEK Indonesia

Pada PT. GO-JEK Indonesia karyawan-karyawan baru diberikan program pelatihan sebelum resmi melakukan pekerjaannya. Berdasarkan data yang di dapat PT. GO-JEK Indonesia melakukan pembukuan atas transaksi-transaksinya menggunakan suatu *software* khusus, maka dari itu untuk karyawan baru bagian akuntansi perlu diberikan pelatihan secara mendalam mengenai penggunaan *software* akuntansi tersebut, untuk mengurangi kekeliruan dalam memasukan data transaksi. Selain itu PT. GO-JEK Indonesia memberikan pelatihan kepada mitra GO-JEK.

Pemisahan tugas yang ada pada struktur organisasi PT. GO-JEK Indonesia

Berdasarkan pada struktur organisasi PT. GO-JEK Indonesia dapat dilihat bahwa hal-hal yang berkaitan dengan siklus pendapatan pasti akan dilaksanakan pada bagian akuntansi. Namun, hal tersebut sangat dapat memicu risiko-risiko kecurangan, karena bagian akuntansi berada dalam naungan manajer keuangan. Seharusnya ada pemisahan tugas antara pekerjaan yang berkaitan dengan keuangan dan akuntansi, karena keuangan dan akuntansi memiliki deskripsi kerja yang berbeda.

Kompetitor PT. GO-JEK Indonesia

PT. GO-JEK Indonesia adalah salah satu perusahaan di Indonesia yang operasionalnya menggunakan teknologi. Seiring berkembangnya PT. GO-JEK Indonesia, risiko pesaing atau kompetitor serupa mulai bermunculan dan berusaha untuk menguasai pasar. PT. GO-JEK Indonesia selalu melakukan inovasi-inovasi terbaru yang pastinya

bertujuan untuk memudahkan pelanggannya, hal tersebut yang membuat PT. GO-JEK selalu menjadi pilihan pertama untuk masyarakat.

3. Analisis Aktivitas Pengendalian

Pengendalian Pemrosesan Informasi

Pengendalian pemrosesan informasi PT. GO-JEK Indonesia telah sesuai Kerangka Kerja COSO, yaitu melakukan pengendalian dengan cara memeriksa kelengkapan bukti-bukti transaksi perusahaan yang terkait dengan pendapatan perusahaan.

Pengendalian terhadap Perilaku Pengemudi GO-JEK yang Berkaitan dengan Siklus Pendapatan

Pengendalian yang telah dilakukan oleh perusahaan berdasarkan data yang diperoleh adalah dengan *auto suspend* yaitu, pengemudi akan dikenakan sanksi atas tindakan yang dilakukannya berdasarkan deteksi secara otomatis dari sistem GO-JEK, dan *manual suspend* yaitu, pengemudi akan mendapatkan sanksi atas tindakan yang dilakukannya berdasarkan laporan pelanggan ataupun pihak lain.

4. Analisis Informasi dan Komunikasi

Berdasarkan pengamatan peneliti, peneliti berpendapat bahwa saluran komunikasi yang digunakan oleh PT. GO-JEK Indonesia sudah cukup baik. Setiap ada permasalahan internal ataupun eksternal yang terjadi selalu dibahas dan dievaluasi pada saat pertemuan atau rapat, sehingga seluruh informasi internal dapat di komunikasikan dengan baik.

5. Analisis Aktivitas Pemantauan

PT. GO-JEK Indonesia melakukan aktivitas pemantauan dengan menurunkan perwakilan dari kantor atau biasanya disebut dengan satuan petugas ke lapangan untuk memantau, melindungi, dan menginformasikan bagaimana keadaan lingkungan masyarakat dan keadaan lalu lintas disuatu lokasi keseluruh pengemudi GO-JEK.

4.5 Pemecahan Masalah

a. Memperbaiki pemisahan tugas untuk mencegah adanya *fraud*

Pemisahan tugas antara manajer keuangan dan manajer akuntansi bertujuan untuk meminimalisir kecurangan atau *fraud* yang dapat dilakukan oleh karyawan. Jika belum memungkinkan untuk dilakukannya pemisahan tugas antara manajer keuangan dan manajer akuntansi, maka perusahaan harus melakukan pemantauan yang lebih, memberi motivasi kerja, dan memberikan tugas yang besar kepada karyawan yang dapat dipercaya agar tidak terjadi kecurangan tersebut.

b. Memberlakukan sistem pembayaran GO-PAY untuk meminimalisasi orderan fiktif

Dengan memberlakukan GO-PAY dalam sistem pembayaran layanan GO-FOOD maka dapat meminimalisir risiko adanya penipuan yang dilakukan oleh konsumen seperti pesanan fiktif, karena dengan melakukan transaksi menggunakan GO-PAY pelanggan sudah pasti mengisi ulang saldo GO-PAY untuk melakukan pembayaran pesanan tersebut.

c. *Updating* sistem aplikasi dengan mencantumkan identitas pelanggan

Untuk mengurangi kasus yang sama sebaiknya perusahaan memperbaharui sistem aplikasinya dengan mencantumkan identitas pendaftar secara lengkap dan menampikan foto pendaftar akun baru.

5. KESIMPULAN DAN SARAN PENELITIAN SELANJUTNYA

Kesimpulan

- Pengendalian internal terkait siklus pendapatan dari siklus pendapatan PT. GO-JEK Indonesia sudah cukup efektif, hal tersebut tercermin pada struktur organisasi yang lengkap dengan deskripsi kerja, penaksiran risiko karyawan baru dan kompetitor serupa telah dikelola dengan baik, aktivitas pengendalian yang telah dilakukan, informasi dan komunikasi berjalan dengan baik, aktivitas pemantauan yang telah dilakukan cukup efektif.
- Perusahaan sudah sangat baik dalam mefasilitasi pelatihan-pelatihan khusus untuk karyawan baru dalam memahami deskripsi kerjanya, demi mencapai tujuan perusahaan.
- Belum ada pemisahan tugas antara manajer keuangan dan bagian akuntansi. Hal tersebut sangat rawan terjadinya *fraud,* karena manajemen keuangan dan manajemen akuntansi memiliki otorisasi atau wewenang yang berbeda.
- Demi keamanan wilayah dan kontrol perilaku pengemudi GO-JEK, perusahaan pelakukan pemantauan secara langsung dengan menurunkan satuan petugas. Hal ini dirasa baik untuk menghindari risiko-risiko yang dapat merugikan perusahaan ataupun masyarakat.

Saran

a. Bagi perusahaan

- Meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan ekstrenal dalam siklus pendapatan GO-FOOD dan GO-RIDE dengan mempertegas kebijakan-kebijakan yang terkait dengan layanan GO-FOOD dan GO-RIDE
- Memperbaiki sistem pembayaran dalam layanan GO-FOOD, guna mengurangi risiko penipuan

- Memberikan sanksi yang tegas untuk pengemudi GO-JEK yang melakukan kecurangan dan membangun rasa bangga dan rasa memiliki kepada pengemudi GO-JEK terhadap perusahaan.
- Sebaiknya perusahaan membuat kebijakan yang tegas mengenai pelanggan yang sudah melakukan pemesanan, lalu membatalkannya secara sepihak.

b. Bagi peneliti selanjutnya

- Peneliti selanjutnya dapat melampirkan dokumen-dokumen yang lebih lengkap.
- Peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian dengan meneliti layanan GO-JEK lainnya.

Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ada beberapa hal atau kegiatan yang tidak melampirkan prosedur dan laporan secara baku, dikarenakan hal atau kegiatan tersebut adalah rahasia perusahaan dan pihak eksternal perusahan tidak diperbolehkan untuk melampirkannya.

Daftar Pustaka

Bodnar, G., & Hapwood, W. S. (2004). *Sistem Informasi Akuntansi*.Yogyakarta: ANDI.

Boynton. (2001). *Modern Auditing*. Jakarta: Erlangga.

Choirina. (2015). *Tugas Mata Kuliah Pemasaran Jasa Go-Jek Indonesia*. Diakses pada 23 Febuari 2017 dari Blogspot.com:go-jek-indonesia-malang.blogspot.co.id

Hassim, Andreas. (2016). *Revolusi Industri 4.0*. Diakses pada 20 November 2017 dari Investordaily: http://id.beritasatu.com/home/revolusi-industri-40/145390

Hendrayudi. (2009). *VB2008 untuk Berbagai Keperluan Programing*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Jusuf, A. A. (2000). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

Purba, H. (2005). *Hukum Pengangkutan di Laut. Medan*: Pustaka Bangsa Press.

Rama, D. (2008). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Wandanarum, S. M. (2013). *Auditing Pendekatan Sektor Publik dan Privat*. Media Bangsa.