

EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS INFORMASI AKUNTANSI PENDAPATAN PADA BMW SALES OPERATION SURABAYA

Puri Dwi Hapsari
Jurusan Akuntansi, Universitas Brawijaya, Malang
puri.hapsaridwi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan pengendalian internal atas siklus pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya sesuai dengan COSO's Internal Control – Integrated Framework. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dimana memberikan gambaran mengenai pelaksanaan sistem informasi akuntansi pendapatan dan pengendalian internal di BMW Sales Operation Surabaya yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan sistem informasi akuntansi pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya terdiri atas dua kegiatan utama, yaitu penjualan dan service. Terdapat tiga prosedur atas kegiatan penjualan dan service. Prosedur pada kegiatan penjualan, yaitu prosedur pemesanan, prosedur pelunasan pembayaran dan prosedur penyerahan mobil. Prosedur pada kegiatan service adalah prosedur penerimaan order service, prosedur perbaikan dan prosedur pembayaran service mobil. Selain itu sistem pengendalian internal atas siklus pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya juga telah dilaksanakan dengan baik meskipun masih terdapat kelemahan yang membutuhkan perbaikan.

Kata Kunci: *Sistem Pengendalian Internal, Siklus Pendapatan, COSO's Internal Control Integrated – Framework*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi telah membuat persaingan di dunia usaha menjadi semakin meningkat dan menuntut perusahaan untuk terus melakukan perbaikan efisiensi operasi mereka dengan tujuan mencapai profitabilitas yang tinggi. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal menjadi salah satu alat penting untuk memberikan kepastian dalam pencapaian tujuan, yaitu efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, serta ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Pendapatan merupakan unsur penting bagi setiap perusahaan karena merupakan faktor penentu untuk melihat besarnya laba yang diperoleh. Pendapatan baik yang diperoleh dari penjualan tunai maupun penerimaan pembiayaan tagihan dari pelanggan selanjutnya akan digunakan untuk membiayai aktivitas operasionalnya. Kegiatan dalam siklus pendapatan, yaitu penerimaan pesanan, memeriksa kredit pelanggan, mencatat pesanan, menyiapkan pesanan, pengiriman pesanan, penagihan ke pelanggan, dan penerimaan kas. Kegiatan-kegiatan diatas memunculkan berbagai jenis

risiko, seperti penjualan kredit ke pelanggan dengan catatan kredit buruk, kesalahan pengiriman jenis barang yang dipesan dan kegagalan penagihan ke pelanggan. Oleh karena itu dibutuhkan adanya pengendalian internal yang memadai pada siklus pendapatan untuk mencegah terjadinya berbagai risiko tersebut.

BMW Sales Operation (BSO) Surabaya merupakan salah satu divisi usaha Astra yang memiliki hak untuk menjual mobil BMW di Indonesia dan menyediakan layanan purna jual dan jasa perbaikan mobil bekerjasama dengan BMW Indonesia. Pelaksanaan siklus pendapatan BMW Sales Operation Surabaya terdiri dari kegiatan penjualan baik secara tunai maupun kredit dan *service* mobil. Prosedur-prosedur kegiatan penjualan mobil meliputi prosedur pemesanan, prosedur pelunasan pembayaran dan prosedur penyerahan mobil kepada pelanggan. Prosedur-prosedur kegiatan *service* mobil meliputi prosedur penerimaan order, prosedur perbaikan dan prosedur pembayaran *service* mobil. Berbagai risiko yang muncul dari kegiatan penjualan dan *service*, antara lain kendaraan diterima oleh pihak yang tidak berkepentingan, penjualan

kredit untuk pelanggan dengan catatan kredit buruk, keluhan pelanggan karena pekerjaan *service* yang tidak sesuai, dan penyalahgunaan pengeluaran kendaraan *service*. Untuk meminimalkan terjadinya berbagai risiko diatas perusahaan telah menerapkan sistem pengendalian internal yang memadai atas siklus pendapatan.

Berdasarkan pemikiran tersebut, penulis ingin mengetahui lebih jelas mengenai pelaksanaan sistem informasi akuntansi pendapatan dan kemudian melakukan analisis terkait sistem pengendalian internal atas siklus pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya. Penulis menuangkan hasil analisis tersebut dalam skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pengendalian Internal Atas Informasi Akuntansi Pendapatan Pada BMW Sales Operation Surabaya.”**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pengendalian internal atas siklus pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya? Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis pelaksanaan pengendalian internal atas siklus pendapatan yang dilakukan oleh BMW Sales Operation Surabaya sesuai dengan *COSO's Internal Control – Integrated Framework*.

LANDASAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan dan memproses data transaksi sehingga akan menghasilkan laporan keuangan yang didistribusikan kepada pihak yang berkepentingan, yaitu pihak internal dan pihak eksternal (Kieso, 2012:264). Sedangkan menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1), sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk memproses data keuangan dan data lainnya menjadi informasi.

Manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem informasi akuntansi (Rama dan Jones, 2008:9), antara lain menghasilkan laporan eksternal (seperti laporan laba rugi, laporan perubahan modal, neraca, dan laporan arus kas), mendukung aktivitas rutin, mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik, mendukung perencanaan dan pengendalian, serta menyediakan pengendalian internal.

Menurut Romney dan Steinbart (2009), siklus transaksi pada sistem informasi akuntansi dibagi menjadi lima macam, yaitu siklus pendapatan (*revenue cycle*), siklus pengeluaran (*expenditure cycle*), siklus produksi (*production cycle*), siklus sumber daya manusia atau penggajian (*payroll cycle*), dan siklus pembiayaan (*financing cycle*).

Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan

Siklus pendapatan terdiri atas prosedur dan aktivitas yang dijalankan untuk mengolah transaksi jual-beli barang/jasa yang dihasilkan perusahaan hingga penerimaan kas atas penjualan tersebut (Romney dan Steinbart, 2009:392). Sedangkan menurut Bodnar dan Hopwood (2010:7), siklus pendapatan merupakan suatu kegiatan yang berhubungan dengan distribusi barang dan jasa ke entitas lain dan pengumpulan kas yang terkait dengan distribusi tersebut.

Aktivitas dalam siklus pendapatan menurut Romney dan Steinbart (2009:4), terdiri dari: (1) pencatatan pesanan penjualan yang meliputi tahapan penerimaan pesanan, pemeriksaan dan persetujuan kredit pelanggan, serta pemeriksaan ketersediaan persediaan; (2) pengiriman yang meliputi tahapan pengambilan dan pengepakan pesanan dan pengiriman pesanan; (3) penagihan yang meliputi tahapan pembuatan faktur dan pembaruan data piutang; dan (4) penerimaan kas.

Fungsi-fungsi dalam siklus pendapatan, antara lain fungsi penjualan, fungsi kredit, fungsi gudang, fungsi pengiriman, fungsi penagihan, fungsi akuntansi, fungsi kas, dan fungsi auditor internal (Bodnar dan Hopwood, 2010:287). Sedangkan dokumen-dokumen yang digunakan, yaitu *customer order*, *order acknowledgement*, *credit application*, *sales order*, *goods packing slip*, *bill of lading*, *shipping notice*, *sales invoice*, *remittance advice*, dan *customer service log* (Considine dan Speer, 2010:394).

Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah proses yang dilakukan oleh manajemen yang didesain untuk memberikan keyakinan yang memadai atas informasi keuangan dan operasional yang andal, kepatuhan terhadap peraturan dan keputusan yang berlaku, operasional

yang efisien, pencapaian atas sasaran dan operasional yang telah ditetapkan, perlindungan aset, serta nilai integritas dan etika yang tinggi (Moeller, 2009:24). Sedangkan menurut Harrison dan Horngren (2012:233), pengendalian internal merupakan rencana organisasi, sistem dan prosedur yang diimplementasikan oleh manajemen dan dewan direksi, serta dirancang untuk memenuhi tujuan berikut: menjaga aset, mendorong karyawan untuk mengikuti kebijakan perusahaan, mempromosikan efisiensi operasional, meningkatkan catatan akuntansi yang akurat dan dapat diandalkan serta mematuhi persyaratan hukum.

Pengendalian internal mempunyai tiga fungsi, yakni *Preventive controls* merupakan pengendalian yang didesain untuk menghindari masalah yang akan terjadi. *Detective controls* merupakan sistem yang didesain ketika masalah terjadi. *Corrective controls* merupakan pengendalian ketika masalah terjadi (Romney dan Steinbart, 2009:222).

Sistem pengendalian internal sesuai dengan *COSO's Internal Control – Integrated Framework* (Arens, 2012:314) terdiri atas lima komponen untuk mencapai tujuan perusahaan, yakni: Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), Penilaian Risiko (*Risk Assessment*), Aktivitas Pengendalian (*Control Activity*), Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*), serta Pengawasan (*Monitoring*).

Beberapa ancaman dan prosedur pengendalian siklus pendapatan, antara lain:

1. Pesanan pelanggan yang tidak lengkap, prosedur pengendaliannya pemeriksaan perubahan pencatatan data.
2. Kesalahan pengiriman: barang dagang, dan alamat yang salah, prosedur pengendaliannya rekonsiliasi pesanan penjualan dengan kartu pengambilan dan slip pengepakan, serta penggunaan *bar code scanner*.
3. Kegagalan dalam penagihan, prosedur pengendaliannya perubahan pencatatan data.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kasus,

yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran pelaksanaan sistem informasi akuntansi pendapatan dan pengendalian internal di BMW Sales Operation Surabaya yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu menggambarkan prosedur-prosedur, fungsi-fungsi yang terkait dan dokumen-dokumen yang digunakan dalam kegiatan penjualan dan *service* mobil, kemudian dilakukan analisis terkait komponen pengendalian internal yang diterapkan sesuai dengan COSO. Dan terakhir penarikan kesimpulan terkait pengendalian internal terhadap siklus pendapatan yang dapat digunakan sebagai bahan masukan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN Gambaran Operasional Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan Di BMW Sales Operation Surabaya

Sistem informasi akuntansi pendapatan terdiri atas dua kegiatan utama, yaitu penjualan dan *service* mobil.

1. Penjualan Mobil Ready Stock Secara Tunai

a. Prosedur Pemesanan Mobil

Pelanggan datang, memilih mobil yang diinginkan dan menentukan mobil yang diinginkan, *sales counter* mengisi SPK dan TTJPK. TTJPK lembar pertama diserahkan kepada pelanggan sebagai bukti penyerahan uang muka dan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran uang muka pembelian. Setelah itu kasir memposting penerimaan jaminan pembelian, membuat kuitansi uang muka. Kuitansi lembar pertama diserahkan kepada pelanggan sebagai bukti pembayaran uang muka, kemudian kasir mencetak BTU.

b. Prosedur Pelunasan Pembayaran Mobil

Sales counter menerima bukti transfer dari pelanggan dan mendistribusikannya kepada kasir. Kasir menerima bukti transfer tersebut dan memeriksa rekening perusahaan. Setelah pembayaran cair di rekening perusahaan, memposting penerimaan pembelian, membuat

kuitansi pelunasan pembelian, kemudian mencetak BTU. PDI menerima mobil pesanan pelanggan dan bukti gesek (nomor rangka dan nomor mesin), menginformasikan bahwa mobil siap dikirim dan menyerahkan bukti gesek kepada administrasi unit.

Setelah SPK, TTJPK, kuitansi uang muka dan pelunasan pembelian, serta bukti gesek diterima, administrasi unit membuat FKB dan BSTKB. Kemudian administrasi unit menyerahkan FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian, serta BSTKB empat rangkap kepada *sales counter* untuk digunakan pada prosedur penyerahan mobil.

c. **Prosedur Penyerahan Mobil**

Setelah FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian, serta BSTKB empat rangkap diterima, *sales counter* menuju ke tempat pelanggan untuk menyerahkan mobil. Di tempat pelanggan, *sales counter* meminta pelanggan untuk menandatangani BSTKB. Prosedur penyerahan mobil selesai ditandai dengan *sales counter* menyerahkan FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian lembar pertama, BSTKB lembar ketiga, dan mobil kepada pelanggan.

2. Penjualan Mobil Ready Stock Secara Kredit

a. **Prosedur Pemesanan Mobil**

Pelanggan datang, memilih mobil yang diinginkan dan menyerahkan persyaratan kredit (seperti fotokopi KTP, KK, PBB, dan slip gaji) kepada *sales counter*. Selanjutnya *sales counter* mengisi SPK dan TTJPK. TTJPK lembar pertama diserahkan kepada pelanggan dan mengirimkan semua persyaratan kredit pelanggan kepada *leasing*.

Pelanggan menerima TTJPK dan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran uang muka pembelian. Setelah itu kasir memposting penerimaan jaminan pembelian, membuat kuitansi uang muka. Kuitansi lembar pertama diserahkan

kepada pelanggan dan mencetak BTU. *Leasing* menerima persyaratan kredit pelanggan dan melakukan survei. Setelah menyetujui kredit pelanggan, *leasing* membuat SPPO yang akan dikirimkan ke administrasi unit untuk digunakan pada prosedur pelunasan pembayaran mobil.

b. **Prosedur Pelunasan Pembayaran Mobil**

Leasing mentransfer pelunasan pembelian ke rekening perusahaan dan menyerahkan bukti transfer kepada kasir. Kasir menerima bukti transfer dan memeriksa rekening perusahaan. Setelah pembayaran cair di rekening perusahaan, memposting penerimaan pembelian, membuat kuitansi pelunasan pembelian. Kuitansi lembar pertama dan kedua didistribusikan kepada administrasi unit, kemudian mencetak BTU. PDI menerima mobil pesanan pelanggan dan bukti gesek, menginformasikan bahwa mobil siap dikirim dan menyerahkan bukti gesek kepada administrasi unit.

Setelah SPK, TTJPK, kuitansi uang muka dan pelunasan pembelian, SPPO, serta bukti gesek diterima, administrasi unit membuat FKB dan membuat BSTKB. Kemudian administrasi unit menyerahkan FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian, serta BSTKB empat rangkap kepada *sales counter* untuk digunakan pada prosedur penyerahan mobil.

3. Penjualan Mobil Indent Secara Tunai

a. **Prosedur Pemesanan Mobil**

Pelanggan datang, menentukan jenis serta varian mobil yang diinginkan dan menginformasikan kepada *sales counter*. Selanjutnya *sales counter* mengisi SPK dan TTJPK. TTJPK lembar pertama diserahkan kepada pelanggan dan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran uang muka pembelian. Setelah itu, kasir memposting penerimaan jaminan pembelian, membuat kuitansi uang muka. Kuitansi lembar pertama diserahkan

kepada pelanggan, kemudian mencetak BTU.

b. Prosedur Pelunasan Pembayaran Mobil

Sales counter menerima SPP, meminta Kacab untuk menandatangani SPP dan menuju ke tempat pelanggan. Ditempat pelanggan, *sales counter* menjelaskan isi SPP dan meminta pelanggan untuk menandatangani SPP. Selanjutnya pelanggan mentransfer pelunasan pembelian dan menyerahkan SPP dan bukti transfer kepada *sales counter*. *Sales counter* menyerahkan bukti transfer kepada kasir dan SPP kepada administrasi unit.

Kasir menerima bukti transfer dan memeriksa rekening perusahaan. Setelah pembayaran cair di rekening perusahaan, memposting penerimaan pembelian, membuat kuitansi pelunasan pembelian. Kuitansi lembar pertama dan kedua didistribusikan kepada administrasi unit, kemudian mencetak BTU. PDI menerima mobil pesanan pelanggan, tanggal alokasi produksi, bukti gesek (nomor rangka dan nomor mesin). Setelah itu, PDI menginformasikan bahwa mobil siap dikirim dan menyerahkan bukti gesek serta tanggal alokasi produksi kepada administrasi unit.

Setelah SPK, TTJPK, kuitansi uang muka dan pelunasan pembelian, SPP, bukti gesek dan tanggal alokasi produksi diterima, administrasi unit membuat FKB. Selain membuat FKB, administrasi unit juga membuat BSTKB. Kemudian administrasi unit menyerahkan FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian, serta BSTKB empat rangkap kepada *sales counter* untuk digunakan pada prosedur penyerahan mobil.

4. Penjualan Mobil Indent Secara Kredit

a. Prosedur Pemesanan Mobil

Pelanggan datang, menentukan jenis serta varian mobil yang diinginkan, menginformasikan dan menyerahkan persyaratan kredit

kepada *sales counter*. Selanjutnya *sales counter* mengisi SPK dan TTJPK. TTJPK lembar pertama diserahkan kepada pelanggan dan mengirimkan semua persyaratan kredit pelanggan kepada *leasing*. Pelanggan menerima TTJPK dan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran uang muka pembelian.

Setelah itu kasir memposting penerimaan jaminan pembelian, membuat dan mencetak kuitansi uang muka. Kuitansi lembar pertama diserahkan kepada pelanggan, kemudian mencetak BTU. *Leasing* menerima persyaratan kredit pelanggan dan melakukan survei. Setelah menyetujui kredit pelanggan, *leasing* membuat SPPO yang akan dikirimkan ke administrasi unit untuk digunakan pada prosedur pelunasan pembayaran mobil.

b. Prosedur Pelunasan Pembayaran Mobil

Sales counter menerima SPP, meminta Kacab menandatangani SPP dan menuju ke tempat pelanggan. Di tempat pelanggan, *sales counter* menjelaskan isi SPP dan meminta pelanggan untuk menandatangani SPP. *Leasing* mentransfer pelunasan pembelian ke rekening perusahaan dan menyerahkan bukti transfer kepada kasir. Kasir menerima bukti transfer dan memeriksa rekening perusahaan. Setelah pembayaran cair di rekening perusahaan, kasir memposting penerimaan pembelian, membuat kuitansi pelunasan pembelian. Kuitansi lembar pertama dan kedua didistribusikan kepada administrasi unit, kemudian mencetak BTU.

PDI menerima mobil pesanan pelanggan. Setelah itu, PDI menginformasikan bahwa mobil siap dikirim dan tanggal alokasi produksi, serta menyerahkan bukti gesek kepada administrasi unit. Setelah SPK, TTJPK, kuitansi uang muka dan pelunasan pembelian, SPP, SPPO, tanggal alokasi produksi, dan bukti gesek diterima, administrasi unit membuat FKB. Selain membuat FKB, administrasi

unit juga membuat BSTKB. Kemudian administrasi unit menyerahkan FKB yang dilampirkan dengan SPK dan kuitansi pelunasan pembelian, serta BSTKB empat rangkap kepada *sales counter* untuk digunakan pada prosedur penyerahan mobil.

5. Service Mobil

a. Prosedur Penerimaan Order Service Mobil

Pelanggan menjelaskan keluhan pelanggan terhadap mobilnya, kemudian *service advisor* melakukan *walk around check*, dilanjutkan dengan membuat PKB yang. Setelah itu *service advisor* menyerahkan PKB lembar kedua kepada pelanggan untuk digunakan pada saat pengambilan mobil.

b. Prosedur Perbaikan Mobil

Kepala regu menerima PKB, kunci mobil dan STNK dari *service advisor*, dilanjutkan dengan membuat IB dan menyerahkan IB lembar kedua beserta kunci mobil kepada mekanik. Setelah itu, mekanik mengisi PPP dan menyerahkan PPP lembar kedua kepada *picker*. Kemudian *picker* membuat BPSC dan menyerahkan BPSC lembar ketiga beserta suku cadang kepada mekanik. Setelah perbaikan selesai dilakukan, kepala regu melakukan *test drive* dan mendistribusikan PKB dan BPSC kepada administrasi *service*. Administrasi *service* kemudian membuat FS dan mendistribusikan FS tersebut kepada *service advisor* untuk digunakan pada prosedur pembayaran *service*.

c. Prosedur Pembayaran Service Mobil

Pelanggan menyerahkan PKB lembar kedua kepada *service advisor*. Setelah itu *service advisor* menjelaskan jenis perbaikan yang telah dilakukan, penggantian suku cadang dan biaya *service* kepada pelanggan. Kemudian pelanggan menuju ke kasir untuk melakukan pembayaran. Setelah uang diterima, kasir memposting penerimaan *service* dan mencetak SIKK. Prosedur ini diakhiri dengan kasir

menyerahkan FS yang dilampirkan dengan PKB, IB, dan SIKK kepada pelanggan.

Analisis Pengendalian Internal di BMW Sales Operation Surabaya

Pengendalian internal atas siklus pendapatan yang diterapkan di BMW Sales Operation Surabaya, antara lain:

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

a. Integritas dan Nilai Etika
PT Astra International Tbk mensosialisasikan filosofi “Catur Dharma” melalui *code of business conduct* yang berisi kewajiban dan larangan yang harus dipatuhi serta sanksi apabila pegawai melanggarnya.

b. Komitmen Pada Kompetensi
Pegawai diharuskan memiliki pemahaman atas prosedur dalam aktivitas penjualan dan *service* dan mematuhi kebijakan dan peraturan yang berlaku. Selain itu dilakukan evaluasi baik secara formal berupa *performance appraisal* maupun informal melalui koreksi kegiatan harian.

c. Partisipasi Dewan Komisaris dan Komite Audit
Perusahaan memiliki dewan komisaris dan komite audit yang berasal dari kantor pusat, yakni PT Astra International Tbk.

d. Filosofi dan Gaya Operasi Manajemen
Perusahaan menggunakan pendekatan *risk-adverse*, dengan melakukan setiap aktivitas penjualan dan *service* sesuai dengan SOP.

e. Struktur Organisasi
Struktur organisasi telah menggambarkan garis wewenang, tanggung jawab dan pelaporan yang jelas, serta termasuk tipe *functional organization structure*, dimana divisi-divisi perusahaan dikelompokkan berdasarkan fungsi masing-masing.

f. Kebijakan dan Praktik Sumber Daya Manusia
Setiap pegawai diseleksi melalui beberapa tahapan untuk mencari

pegawai yang memiliki kompetensi sesuai dengan posisi yang tersedia, pegawai juga diharuskan mengikuti program orientasi, berupa *training* dan *seminar*. Pemberian *reward* berupa bonus dan pemberian sanksi berupa surat peringatan.

2. Penilaian Risiko

1. Kendaraan diterima pihak yang tidak berkepentingan berakibat kehilangan kendaraan, prosedur pengendalian seperti meminta penerima menunjukkan tanda pengenal dan menandatangani BSTKB.
2. Penjualan kredit ke pelanggan dengan catatan kredit buruk berakibat kerugian karena piutang tidak tertagih, prosedur pengendalian berupa persetujuan kredit hanya dilakukan oleh Kepala Administrasi.
3. Keluhan pelanggan karena pekerjaan *service* yang tidak sesuai berakibat ketidakpuasan pelanggan dan kerugian pendapatan, prosedur pengendalian berupa mengisi PKB dengan lengkap dan meminta pelanggan untuk menandatangani PKB tersebut.
4. Penyalahgunaan pengeluaran kendaraan *service* yang berakibat kehilangan mobil dan kerugian pendapatan, prosedur pengendalian berupa membuat SIKK setelah pelanggan melunasi pembayaran *service* mobil.

3. Analisis Pengendalian

Pengendalian atas aset, data dan informasi dilakukan dengan cara menggunakan brankas, membatasi akses ke gudang parts, menyimpan arsip-arsip dalam *filling cabinet*, serta menggunakan *user id* dan *password* untuk mencegah manipulasi data.

4. Informasi dan Komunikasi

Pemasangan alat komunikasi *online* agar setiap pegawai memiliki akses untuk berkomunikasi dengan pegawai lainnya. Dengan menggunakan fasilitas komunikasi ini, pegawai bagian administrasi yang membutuhkan dokumen pendukung untuk memproses transaksi *service* akan langsung

menanyakan kepada bagian *service* melalui kedua alat komunikasi tersebut.

5. Pengawasan

- a. Pengawasan Melalui Aktivitas yang Berkelanjutan dilakukan oleh Kepala Cabang dan beberapa jabatan yang berada langsung dibawahnya, seperti *Sales Supervisor*, Kepala Administrasi dan Kepala Bengkel. Misalnya, Kepala Bengkel selalu memantau tugas apa yang sedang dilakukan oleh mekanik, bagaimana mereka mengerjakannya, dan kendala apa yang mereka hadapi.
- b. Pengawasan Melalui Evaluasi Periodik Secara Terpisah dilakukan oleh Grup Internal Audit. Auditor internal yang berasal dari kantor pusat, yakni PT Astra International Tbk akan melakukan audit atas kegiatan operasional setiap satu tahun sekali.

PENUTUP

Berikut ini beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai pelaksanaan pengendalian internal atas siklus pendapatan di BMW Sales Operation Surabaya, adalah sebagai berikut:

1. Dalam sistem informasi akuntansi pendapatan terdapat dua kegiatan utama, yakni penjualan dan *service* mobil. Pada kegiatan penjualan baik secara tunai maupun kredit terdapat tiga prosedur, yaitu prosedur pemesanan mobil, prosedur pelunasan pembayaran dan prosedur penyerahan mobil. Sedangkan pada kegiatan *service* terdapat tiga prosedur, yaitu prosedur penerimaan order *service*, prosedur perbaikan dan prosedur pembayaran *service*.
2. Dari segi pengendalian internal, dapat dikatakan pengendalian internal atas siklus pendapatan telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini ditunjukkan dengan adanya SOP yang menjelaskan prosedur-prosedur risiko-risiko beserta pengendaliannya. Struktur organisasi yang dimiliki oleh perusahaan telah menggambarkan adanya pemisahan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas. Selain itu, pengendalian atas aset, data dan informasi juga telah

- dilakukan dengan cara menggunakan brankas, membatasi akses ke gudang parts, menyimpan arsip-arsip dalam *filling cabinet*, serta menggunakan *user id* dan *password* untuk mencegah manipulasi data
- Meskipun sistem pengendalian internal telah dilaksanakan dengan baik, penulis masih menemukan kelemahan seperti tidak ada batasan akses internet bagi pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, Kalingga. (2011). *Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Siklus Pendapatan dan Penerimaan Kas Pada PT. Astra International Tbk Daihatsu Sales Operation – Malang. Skripsi*. Malang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, dan Mark S. Beasley. (2012). *Auditing and Assurance Services: An Integrated Approach, 14th Ed.* USA: Pearson Education Limited.
- Bodnar, George H., dan William S. Hopwood. (2010). *Accounting Information Systems, 10th Ed.* New Jersey: Pearson Education Inc.
- Considine, Brett., Alison Parkes., Karin Olesen., Derek Speer., dan Michael Lee. (2010). *Accounting Information Systems: Understanding Business Processes, 3rd Ed.* Australia: John Wiley & Sons.
- Efferin, Sujoko., Stevanus Hadi Darmadji., dan Yuliawati Tan. (2008). *Metode Penelitian Akuntansi: Mengungkap Fenomena Dengan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Harrison, Walter T., Charles T. Horngren., C. William Thomas., dan Themin Suwardy. (2010). *Akuntansi Keuangan – International Financial Reporting Standards (IFRS), Edisi Kedelapan*. Terjemahan Gina Garia. (2012). Jakarta: Erlangga.
- Kieso, Donald E., dan Jerry Weygandt, Warfield, Terry. (2012). *Accounting Principles: International Student Version, 10th Ed.* USA: John Wiley and Sons.
- Moeller, Robert. (2009). *Brink's Modern Internal Auditing, 7th Ed.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif: Cetakan ke 30*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Andika Dwi. (2012). *Kontribusi Sistem Pengendalian Internal Sebagai Dasar Untuk Menilai Efektivitas dan Efisiensi Pada Fungsi Penjualan PT. Astra International Tbk Toyota Sales Operation (AUTO 2000) Malang. Skripsi*. Malang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Oktavia, Anggraeni. (2012). *Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan Pada PT Molindo Raya Industrial (PT MRI). Skripsi*. Malang: Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya.
- Rainer, R. Kelly Jr., dan Case G. Cegielski. (2011). *Introduction to Information Systems: Enabling and Transforming Business, 3rd Ed.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Rama, Dasartha V., dan Frederick L. Jones. (2006). *Sistem Informasi Akuntansi*. Terjemahan M. Slamet Wibowo. (2008). Jakarta: Salemba Empat.
- Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart. (2009). *Accounting Information Systems, 11th Ed.* New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D: Cetakan Keempat*. Bandung: Alfabeta.
- Trenggonowati. (2009). *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: BPFE.
- Widi, Restu K. (2010). *Asas Metodologi: Sebuah Pengenalan dan Penuntun Langkah Demi Langkah Pelaksanaan Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.