

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM PENJUALAN DAN *REFUND* TIKET PADA PT GARUDA INDONESIA TBK *BRANCH OFFICE* MANADO

**Oleh :
Rizky Bella Safitri
NIM. 15 043 135**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2019**

**ANALISIS SISTEM PENJUALAN DAN *REFUND* TIKET PADA
PT GARUDA INDONESIA TBK *BRANCH OFFICE* MANADO**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Dalam Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan
Pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan**

**Oleh :
Rizky Bella Safitri
NIM. 15 043 135**



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2019**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS SISTEM PENJUALAN DAN REFUND TIKET PADA PT GARUDA INDONESIA TBK BRANCH OFFICE MANADO

Oleh:

Nama : Rizky Bella Safitri
NIM : 15 043 135
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi keuangan

Disetujui untuk diujikan

Manado, Juli 2019

Pembimbing I



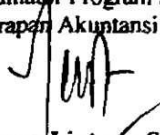
Merry Ligia Sael, SE.,MAP
NIP: 19730325 200812 2 001

Pembimbing II



Loula L.L. Walangitan, SE.,MAP
NIP: 19661022 199403 2 001

Mengetahui,
Koordinator Program Studi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan



Jerry Sonny Lintong, SE.,MAP
NIP. 19661012 199702 1 001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS SISTEM PENJUALAN DAN REFUND TIKET PADA PT GARUDA INDONESIA TBK BRANCH OFFICE MANADO

Telah diperetahankan di hadapan Dosen Penguji
Pada hari Jumat, 9 Agustus 2019, pukul: 08.00 – 10.00 WITA di Jurusan Akuntansi

Oleh:

Rizky Bella Safitri
15 043 135

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Skripsi

Ketua Sidang / Penguji : Jerry Sonny Lintong, SE.,MAP
NIP:19661012 199702 1 001

Penguji I : Esrie A. N. Limpeleh, SE,MM
NIP:19710429 200501 1 001

Penguji II : Lusye C. Kumaat, SE,Ak,MSA
NIP:19701031 20000 3 2001

Mengetahui,
JURUSAN AKUNTANSI

Ketua


Stevie K. P. S., SE., MM. Ak. CA
NIP: 19820415 200212 1 001



Sekretaris


Jeffry O. Rengku, SE., MM. Ak. CA
NIP: 19630924 199403 1 001

PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orsinil, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan sumber kutipan dan pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah ini dapat dibuktikan adanya unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan undang-undang yang berlaku

Manado, 17 Juli 2019

Penulis


Rizky Bella Safitri
NIM 15043135

ABSTRAK

Safitri, Rizky Bella. 2019 *Analisis Sistem Penjualan dan Refund Tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado*. Skripsi, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Pembimbing I : Merry Ligia Sael, SE.,MAP Pembimbing II : Loula L.L. Walangitan, SE.,MAP

PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado merupakan perusahaan yang kegiatan usahanya bergerak dalam bidang jasa penerbangan dan muatan barang (cargo). Salah satu jasa yang ditawarkan oleh PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado adalah penjualan tiket pesawat. Kegiatan penjualan tiket merupakan salah satu cara perusahaan untuk mendapatkan pendapatan. Dalam melakukan kegiatan penjualan PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado tentunya memiliki prosedur dan sistem yang telah ditetapkan oleh PT Garuda Indonesia Tbk yang sesuai dengan standar operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pendapatan penjualan dan refund tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado.

Penelitian ini dilakukan di PT Garuda Indonesia Tbk Branch office manado. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu untuk mengetahui secara langsung mengenai sistem pendapatan penjualan dan refund tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado. Seluruh data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Hasil analisis dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem pendapatan penjualan dan refund tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado sudah sesuai dengan standar operasional perusahaan. Seluruh tahapan prosedur kegiatan tersebut telah dilakukan dengan baik oleh staf PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado tetapi belum sesuai dengan teori-teori dan standar atau aturan yang berlaku secara umum.

Kata Kunci : Sistem, Penjualan, dan Refund Tiket

ABSTRACT

Safitri, Rizky Bella . 2019 *Analysis of sales and Refund procedures for tickets at PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado* . Thesis , accounting department of Manado State Polytechnic. 1st Advisor: Merry Ligia Sael, SE.,MAP, 2nd Advisor : Loula L . L Walangitan , SE , MAP.

PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado Is a company whose business activities are engaged in aviation services and cargo. One of the services offered by PT Garuda Indonesia Tbk Manado Branch Office is the sale of airplane tickets. Ticket sales activity is one way for companies to earn revenue. In carrying out the sales activities of PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado, of course, it has procedures and systems that have been established by PT Garuda Indonesia Tbk in accordance with company operational standards.

This study aims to determine the procedure of sales revenue and ticket refunds at PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado. This research was conducted at PT Garuda Indonesia Tbk Manado branch office. The analytical method used in this study is a descriptive qualitative method, which is to find out firsthand about the sales revenue system and ticket refunds at PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado. All data used in this study are primary data and secondary data collected using interview and documentation methods.

The results of the analysis in this study can be concluded that the sales revenue system and ticket refunds at PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado are in accordance with the company's operational standards. All stages of the procedure have been carried out well by PT Garuda Indonesia staff in the Manado Branch Office but not in accordance with theories and standards or rules that apply in general.

Keywords : System, Sales, and Ticket Refunds

RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Rizky Bella Safitri
Tempat/Tgl. Lahir : Lembean, 28 Oktober 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Tontalete kec. Kema Minahasa Utara
Email : rizkybellasafitri@gmail.com
Instagram : @bellss____
Nama Orang Tua
Nama Ayah : Suyatno
Alamat Ayah : Desa Tontalete kec. Kema Minahasa Utara
Nama Ibu : Atin Djafar
Alamat Ibu : Desa Tontalete kec. Kema Minahasa Utara
Riwayat Pendidikan
- SD : SD Islam Watudambo (Tahun 2003-2009)
- SMP : SMP N 6 Bitung (Tahun 2009-2012)
- SMK : SMK N 1 Bitung (Tahun 2012-2015)



Pasti bisa 😊

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul *“Analisis Prosedur Pendapatan Penjualan dan Refund Tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado”*.

Adapun tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini tidak akan selesai tepat pada waktunya tanpa bantuan dari banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ir. Ever Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Wakil Direktur Politeknik Negeri Manado.
3. Stevie Kaligis, SE., MM.Ak.CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
4. Jeffry Otniel Rengku, SE., MM.Ak.CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi
5. Jerry Sonny Lintong, SE., MAP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
6. Alpindos Toweula, SE., MM.Ak.CA selaku Koordinator Program Studi D3 Akuntansi Pajak.
7. Joseph N. Tangon, SE., MSA.Ak.CA selaku Koordinator Program Studi D3 Akuntansi dan juga selaku Kepala Lab. Aplikasi Pengolahan Data
8. Esrie Limpeleh, SE., MM selaku Kepala Laboratorium Sistem Informasi Akuntansi
9. Antonius Tandi, SE., MSi. Ak. CA selaku Kepala TUK
10. Barno Sungkowo, SE., MM., Ak., CA selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan dan juga selaku Ketua Panitia Proposal Skripsi Tahun 2019.
11. Anita L.V Wauran, SE., M.Ak., Ak. CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
12. Merry Ligia Sael, SE., MAP selaku dosen pembimbing I
13. Loula L.L Walangitan, SE., MAP selaku dosen pembimbing II

14. Seluruh staff dan Pegawai Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado
15. Seluruh Teman-teman Mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Akuntansi Program Studi Akuntansi Keuangan angkatan 2015.
16. Bapak Mac Fee B.Kindangen selaku General Manager Pada PT.Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado.
17. Seluruh Staff PT.Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado
18. Mama, Papa dan Keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan serta memberikan semangat.
19. Sahabat-sahabat tercinta Elin, Angguna, Gisel, Jessica,Ka Nanda, isna, dan veren yang selalu memberikan dukungan slama ini.
20. Teman-teman Remaja Mesjid AL-JIHAD Pasongrarem yang selalu memberi dukungan dan doa.

Sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, penulis menyadari bahwa didalam pembuatan Skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif dan membangun, guna penulisan Skripsi yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Manado, 17 Juli 2019
Penulis

Rizky Bella Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORSINILITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Peneilitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Sistem dan Prosedur.....	5
2.2. Penjualan	9
2.3. Pengertian Tiket.....	12
2.4. Refund	12
2.5. Pengendalian Internal	15
2.6. Penelitian Terdahulu	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian	21
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.3. Sumber Data	21
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5. Teknik Analisis Data	23

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum	25
4.2 Hasil penelitian	29
4.3 Hasil Analisis	34
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	42
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Rekomendasi	43
Daftar Pustaka	44

DAFTAR TABEL

4.1 Tabel Tarif <i>Refund</i>	35
4.2 Tabel Perbandingan SPI.....	39

DAFTAR GAMBAR

4.1 Gambar Logo Perusahaan	25
4.2 Gambar Struktur Ornganisasi PT Garuda Indonesia.....	28

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia Pada dasarnya memiliki kebutuhan mobilitas. Mobilitas Merupakan gerakan perpindah-pindah yang terjadi diantar warga masyarakat baik secara fisik maupun secara sosial. Mobilitas secara fisik berarti perubahan atau perpindahan manusia dari suatu tempat ke tempat yang lain. Untuk melakukan mobilitas dibutuhkan alat yang bisa membantu pergerakan tersebut berupa transportasi. Transportasi merupakan kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat yang lain (salim, 2012: 13). Transportasi merupakan elemen yang sangat penting bagi kehidupan. Untuk memudahkan aktifitas manusia dalam kehidupan sehari-hari. Sarana transportasi terbagi menjadi tiga, yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi juga dibagi menjadi dua menurut kepemilikannya, yaitu transportasi pribadi dan transportasi umum.

Tingginya mobilitas dari satu daerah ke daerah lain menyebabkan bertumbuhnya perusahaan jasa transportasi umum. Transportasi umum melayani pengangkutan mobilitas bagi masyarakat luas untuk memudahkan dalam hal menjangkau tempat-tempat tertentu. Tersedia banyak jasa transportasi umum pada umumnya termasuk kereta dan bis, juga termasuk pelayanan maskapai penerbangan, kapal laut, taksi, dan lain-lain yang memudahkan kegiatan mobilisasi.

Pesawat terbang merupakan salah satu transportasi yang banyak dipilih oleh masyarakat karena dinilai cepat dan jangkauannya luas. Moda transportasi pesawat sangat fleksibel dan meningkatkan mobilitas. Ini karena pesawat hanya memerlukan landasan dan infrastruktur bandara. Setelah itu, perpindahan orang dan barang dapat langsung dilaksanakan. Beragam perusahaan maskapai penerbangan ada di Indonesia, diantaranya Aviastar, Batik Air, Citilink, Garuda Indonesia, Indonesia Air Asia, Kalstar Aviation, Lion Air, NAM Air, Sriwijaya Air, Susi Air, Transnusa, Wings Air, Express Air. Untuk bisa memenuhi kebutuhan konsumennya, banyak cara yang dilakukan oleh perusahaan maskapai

penerbangan dalam usaha pendistribusian tiket untuk mempermudah pelayanan. Kegiatan penjualan adalah aktivitas atau bisnis menjual produk atau jasa. Dalam proses penjualan, penjual atau penyedia barang dan jasa memberikan kepemilikan suatu komoditas kepada pembeli untuk suatu harga tertentu. Penjualan dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti penjualan langsung dan melalui agen penjualan. Penjualan merupakan suatu sumber pendapatan perusahaan, semakin besar penjualan maka akan semakin besar pula keuntungan yang diperoleh perusahaan. Aktivitas ini merupakan pendapatan yang utama yang harus di kelola dengan baik agar tidak merugikan perusahaan. Dalam pelaksanaanya, penjualan sendiri tidak dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya misalnya pedagang, agen, dan tenaga pemasaran.

Penelitian terdahulu oleh (nurgraha 2012) di Kota Bekasi, dengan topik Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Kas dan Penjualan tiket pada PT. Kerata Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kranji diketahui dalam sistem informasi akuntansi penerimaan kas tidak berjalan secara efektif. Ini terlihat dari prosedur penerimaan kas hanya terdiri dari bagian tiketing. Dalam bagian ticketing terjadi penumpukan tugas dan tidak jelas dalam pembagian tugasnya sehingga di nilai dapat menimbulkan manipulasi data. Oleh karena itu bagian yang diusulkan dalam penelitian sistem informasi akuntansi penerimaan kas terdiri dari prosedur bagian ticketing dan, prosedur bagian kasir, dan dalam penelitian yang dapat diharapkan agar sistem informasi akuntansi penerimaan kas dapat berjalan efektif.

Pengertian penjualan menurut mulyadi adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan dapat memperoleh laba dari adanya suatu transaksi-transaksi tersebut (Mulyadi 2013:15). Didalam penjualan tiket terkadang konsumen (pax) melakukan pembatalan pembelian tiket atau yang biasa di sebut dengan refund. Refund adalah sejumlah uang yang akan diterima atas pembatalan pemesanan penerbangan yang bersifat bisa di-refund, serta tergantung pada kebijakan yang berlaku. Berdasarkan pasal 6 ayat d peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 tentang standar Pelayanan

penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri yang menyebutkan bahwa “Pembatalan tiket dan jangka waktu pengembalian uang tiket (*refund ticket*). Lebih lanjut pasal 10 peraturan Menteri Perhubungan kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri menyebutkan bahwa “Operator penerbangan dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan yang telah dibayarkan oleh calon penumpang, apabila penumpang tersebut telah membatalkan penerbangannya”. Dalam peraturan tersebut, juga mengatur jangka waktu pengembalian biaya tiket oleh maskapai penerbangan kepada penumpang. “jangka waktu pengembalian adalah wajib selambat-lambatnya 15 hari kerja sejak pengajuan untuk pembelian tiket secara tunai dan 30 hari kerja sejak pengajuan untuk pembelian pembelian tiket dengan kartu kredit atau debit”. Penetapan mekanisme *refund ticket* dari maskapai kepada calon penumpang yang membatalkan penerbangannya ini merupakan bagian dari upaya kementerian perhubungan dalam memberikan perlindungan serta meningkatkan pelayanan terhadap pengguna jasa penerbangan domestik di Indonesia.

Penjualan tiket pesawat kepada customer atau pax biasanya PT Garuda Indonesia Tbk *branch office* Manado mengalami kendala dengan pax yang sering kali mengakibatkan tiket pesawat hangus sehingga customer atau pax tidak bisa berangkat ke tempat tujuan. Faktor yang menyebabkan tiket pesawat hangus yaitu salah satunya keterlambatan penumpang untuk melakukan boarding sehingga tiket tersebut bisa hangus atau di *refund*. Tetapi tidak semua tiket pesawat bisa di refund salah satunya tiket pesawat yang menggunakan promo jika customer atau pax membeli tiket pesawat yang menggunakan promo dan pax tersebut terlambat melakukan boarding maka tiket tersebut hangus dan artinya customer (pax) harus membeli tiket baru untuk mengikuti penerbangan selanjutnya.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis memutuskan untuk mengambil judul “Analisis Sistem Penjualan dan Refund Ticket Pada PT Garuda Indonesia, Tbk Branch Office Manado”

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Sistem Penjualan dan *Refund Ticket* pada PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui Sistem penjualan dan *refund* tiket pada PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado.

1.4 Manfaat

1) Bagi PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado

1. Kegiatan ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkenalkan PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado pada masyarakat.
2. Dengan adanya kegiatan ini perusahaan dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja yang di tetapkan.

2) Bagi PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado

1. Kegiatan ini dapat digunakan sebagai sarana untuk memperkenalkan PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado pada masyarakat.
2. Dengan adanya kegiatan ini perusahaan dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan maupun kinerja yang di tetapkan

3) Bagi Penulis

1. Dapat membantu penulis memperdalam materi yang telah di ajarkan selama perkuliahan, serta menerapkan ilmu yang telah di dapat dalam dunia kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Sistem Dan Prosedur

1. Pengertian Sistem dan Prosedur

Menurut (Mulyadi 2013:5) bahwa sistem adalah suatu jaringan Prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Sedangkan (Baridwan 2010:3) mendefinisikan sistem sebagai suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan skema yang menyeluruh, untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Adapun menurut (Jogiyanto 2017:34) sistem adalah :

suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang salih berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Sistem juga merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sitem yang lebih kecil yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan.

Prosedur menurut (Mulyadi 2013:5) adalah suatu urutan kegiatan klerikal, yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang dibuat menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut (Crisyanti 2011:143) prosedur adalah tata cara kerja yaitu rangkaian tindakan, langkah atau perbuatan yang harus dilakukan oleh seseorang dan merupakan cara yang tetap untuk dapat mencapai tahap tertentu dalam hubungan mencapai tujuan akhir. Sedangkan menurut (Baridwan 2010:30) prosedur adalah suatu urutan-urutan pekerjaan klerikal (*clerical*), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, untuk menjamin perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang terjadi.

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa sistem adalah suatu tata cara atau langkah-langkah urutan kegiatan pekerjaan yang harus melibatkan beberapa orang dalam suatu departement atau lebih yang dibuat untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang. Sistem penting dimiliki bagi suatu organisasi agar segala sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

2. Pengertian Sistem Penjualan

Menurut (Mulyadi 2013:2) mengemukakan bahwa sistem adalah suatu sistem yang pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang sangat erat berhubungan satu dengan yang lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu bagian yang saling berhubungan, berkaitan satu sama lain, dan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi ini menurut (Mulyadi 2031:2) dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut:

- a. Setiap sistem terdiri dari berbagai unsur. Unsur-unsur suatu sistem terdiri dari berbagai sub sistem yang lebih kecil, yang terdiri dari kelompok unsur yang membentuk sub sistem tersebut.
- b. Unsur –unsur tersebut merupakan bagian terpadu dalam sistem yang bersangkutan. Unsur-unsur sistem berhubungan erat satu dengan yang lainnya sifat serta kerjasamanya antar unsur sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu.
- c. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem. Setiap sistem mempunyai tujuan tertentu dan bekerjasama satu dengan yang lainnya dengan proses tertentu untuk mencapai tujuan tersebut.

Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar. Sistem informasi merupakan bagian dari akuntansi untuk memberikan laporan atau informasi yang tepat dan akurat. Sistem informasi sangat dibutuhkan oleh berbagai organisasi apapun jenisnya karena aktivitas perusahaan tergantung dari suatu manajemen yang unggul dan profesional, dibutuhkan informasi yang akurat dan tepat waktu.

Sedangkan menurut (Mulyadi 2013:3) sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengendalian perusahaan. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan, bahwa sistem informasi akuntansi merupakan sistem organisasi formulir, catatan, prosedur dan laporan yang dihasilkan dari proses data dan informasi yang telah dikoordinasikan sedemikian rupa, sehingga dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan yang tepat berdasarkan informasi yang dibutuhkan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Diartikan secara umum, sistem informasi akuntansi sebagai penyedia sumber-sumber daya seperti manusia, dan alat-alat, serta mendesain bentuk informasi keuangan.

3. Prosedur Penjualan

Dari pengertian prosedur diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur penjualan adalah urutan kegiatan sejak diterimanya pesanan dari pembelian, 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.

a. Prosedur Penjualan Tunai menurut (Mulyadi 2013:476)

1) Bagian Order Penjualan

Bagian order penjualan menerima order dari pembeli lalu membuat faktur penjualan tunai rangkap tiga. Lembar pertama untuk diserahkan ke bagian kasa, lembar kedua untuk tembusan ke bagian gudang pada saat pengiriman dari lembar ketiga untuk disimpan oleh perusahaan.

2) Bagian Kasa

Bagian kasa menerima faktur penjualan tunai untuk mengetahui berapa harga yang harus diterima dari pembeli dan menerima uang tunai dari pembeli sesuai dengan yang tertulis di lembar faktur penjualan tunai. Bagian kasa mengoperasikan register kas untuk mendapatkan pita register yang akan digunakan sebagai bukti penerimaan kas.

3) Bagian Gudang

Bagian gudang menerima faktur penjualan sebagai informasi barang apa saja yang telah diorder. Mencatat pengurangan pada persediaan di kartu gudang dan memberikan barang yang diorder oleh pembeli bersamaan dengan faktur penjualan tunai ke bagian pengiriman barang.

4) Bagian Pengiriman

Bagian pengiriman menerima faktur penjualan tunai dan pita register kas dari bagian kas untuk bukti bahwa pembeli telah melakukan pembayaran secara tunai serta menerima faktur penjualan tunai lembar kedua dari bagian gudang, hal tersebut untuk mencocokkan dari kedua bagian tersebut. Setelah keduanya cocok, bagian pengiriman memberikan barang yang di order oleh pembeli beserta faktur penjualan tunai lembar kedua.

5) Bagian Jurnal

Bagian jurnal menerima faktur penjualan tunai lalu membuat jurnal pada jurnal penjualan, menerima bukti setoran bank untuk membuat jurnal pada jurnal penerimaan kas.

4. Karakteristik Prosedur

Berikut merupakan beberapa karakteristik prosedur diantaranya adalah :

- a. Prosedur harus didasarkan atas fakta-fakta yang cukup mengenai situasi tertentu, tidak didasarkan atas dugaan-dugaan atau keinginan-keinginan.
- b. Prosedur menjang tercapainya tujuan organisasi.
- c. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunkan biaya yang seminimaln mungkin.
- d. Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.
- e. Prosedur menunjukan tidak adanya keterlambatan atau hambatan
- f. Prosedur menunjukan urutan-urutan yang logis dan sederhana

5. Manfaat prosedur

Dengan telah di jelaskan pengertian prosedur, maka selanjutnya dapat diketahui manfaat dari prosedur itu, dimana menurut (Sujarweni 2015:85) yaitu :

- a. Sebagai suatu pola kerja yang merupakan penjabaran tujuan, sasaran , program kerja, fungsi dan kebijakan dalam kegiatan pelaksanaan kerja yang jelas
- b. Mempersiapkan penjelasan tentang tujuan pokok organisasi, skema organisasi berikut klasifikasi jabatan dan analisis jabatan, unsur kegiatan di dalam organisasi dan lain – lain
- c. Menentukan satu pokok bidang tugas yang akan dibuat bagan prosedurnya
- d. Membuat daftar secara rinci tentang pekerjaan yang harus dilakukan berikut lamanya waktu yang diperlukan untuk melaksanakan bidang tugas termaksu
- e. Dalam menetapkan urutan tahap demi tahap dari rangkaian pekerjaan, maka antara tahap yang satu dengan tahap berikutnya harus terdapat hubungan erat yang keseluruhannya menuju satu tujuan.

2.2. Penjualan

1. Pengertian Penjualan

Penjualan merupakan salah satu sumber pendapatan suatu perusahaan. Semakin meningkat aktivitas penjualan di suatu perusahaan, maka akan semakin besar pula keuntungan yang akan didapatkan boleh perusahaan tersebut. Sebenarnya pengertian penjualan sangat luas, beberapa para ahli mengemukakan tentang definisi penjualan.

Definisi penjualan menurut (Mulyadi 2013:202), ”Penjualan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli.”

Penjualan produk dan jasa standar ditentukan oleh pertimbangan permintaan dan penawaran di pasar, sehingga biaya bukan merupakan penentuan harga jual .

Selain itu pengertian penjualan menurut (Basu Swastha, 2014:3), Penjualan (Selling) diartikan sebagai “proses di mana sang penjual memastikan, mengaktivasi dan memuaskan kebutuhan atau keinginan sang pembeli agar dicapai manfaat, baik bagi sang penjual maupun bagi sang pembeli yang berkelanjutan dan yang menguntungkan kedua belah pihak”.

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa adanya penjualan dapat tercipta suatu proses pertukaran barang atau jasa antara penjual dengan pembeli dengan tujuan untuk memperoleh laba dari adanya transaksi tersebut, pihak penjual juga ingin memuaskan kebutuhan sang pembeli.

2. Tujuan penjualan

Tujuan penjualan merupakan faktor yang sangat menentukan untuk merencanakan keuangan bagi perusahaan . tujuan penjualan didirikan sebagai tingkat penjualan yang diharapkan dapat dicapai pada masa yang akan datang dengan berlandaskan kepada data penjualan riil dimasa lalu.

Bagi perusahaan, pada umumnya mempunyai tiga tujuan umum dalam penjualannya, yaitu:

- a. Mencapai volume penjualan tertentu
- b. Mendapatkan laba tertentu
- c. Menunjang pertumbuhan perusahaan. (Basu Swastha, 2014:80)

3. Jenis-jenis penjualan

(Basu Swasta 2014:11) mengelompokkan jenis-jenis penjualan sebagai berikut :

a. Trade selling

Penjualan yang dapat terjadi bilamana produsen dan pedagang besar mempersilakan pengecer untuk berusaha memperbaiki distribusi produk mereka. Hal ini melibatkan para penyalur dengan kegiatan promosi, peragaan, persediaan, dan produk baru.

b. Missionary selling

Penjualan berusaha ditingkatkan dengan mendorong pembeli untuk membeli barang-barang dari penyalur perusahaan.

c. Technical selling

Berusaha meningkatkan penjualan dengan pemberian saran dan nasihat kepada pembeli akhir dari barang dan jasa.

d. New Business Selling

Berusaha membuka transaksi baru dengan membuat calon pembeli seperti halnya yang dilakukan perusahaan asuransi.

e. Responsive Selling

Setiap tenaga kerja penjual dapat memberikan reaksi terhadap permintaan pembeli melalui route driving and retailing jenis penjualan ini tidak akan menciptakan penjualan yang besar. Namun terjalinya hubungan pelanggan yang baik yang menjurus pada pembelian ulang.

4. Sistem Akuntansi Penjualan Tunai

Penerimaan kas dari perusahaan berasal dari dua sumber utama yaitu penerimaan kas dari penjualan dan penerimaan kas piutang (mulyadi 2013:455)

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan kepada pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan, barang kemudian dicatat oleh perusahaan (Mulyadi 2013:455)

a. Fungsi Yang Terkait

Menjual produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan kepada pelanggan diperlukan fungsi-fungsi yang merupakan bagian dari pendapatan. Pendapatan merupakan ujung tombak aktivitas perusahaan yang akan menghasilkan nutrisi bagi perusahaan dalam bentuk pelaporan pendapatan hasil penjualan (Nugroho 2001:304)

Menurut (mulyadi 2013:462) fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi penjualan tunai adalah :

1) Fungsi Penjualan

Fungsi ini bertanggung untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

2) Fungsi Kas

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai penerimaan kas dari pembeli

3) Fungsi Gudang

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membungkus barang yang dipesan pembeli serta menyerahkan barang tersebut kepada fungsi pengiriman

4) Fungsi Pengiriman

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membungkus barang dan menyerahkan barang yang telah dibayarkan kepada pembeli.

5) Fungsi Akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

b. Dokumen dan Catatan Sistem Akuntansi Penjualan Tunai

Setiap transaksi penjualan harus didukung dengan dokumen bisnis yang menunjukan bukti penjualan secara tertulis. Dokumen merupakan formulir khusus yang digunakan untuk mencatat data tentang aktivitas bisnis untuk pengawasan dan pengendalian serta akurasi yang lebih baik (krismaji 2015:275). Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan tunai (Mulyadi 2013:463) :

1) Faktur Penjualan tunai

Menurut (Krismaji 2015:38) faktur penjualan berfungsi untuk merekam transaksi penjualan barang baik tunai maupun kredit. Dokumen ini digunakan untuk merekam berbagai transaksi penjualan tunai. Faktur penjualan tunai diisi oleh fungsi

penjualan yang berfungsi sebagai pengantar pembayaran kepada fungsi kas dan sebagai dokumen sumber untuk pencatatan transaksi penjualan kedalam jurnal penjualan.

2) Pita Register Kas (*Cash Register Tape*)

Penerimaan kas yang berasal dari hasil penjualan tunai sebaiknya dilakukan dengan melalui kas register pada saat transaksi penjualan terjadi, untuk menjamin bahwa angka rupiah yang dimasukan melalui kas register sesuai dengan harga jual yang sesungguhnya.

3) *Credit Card Sales Slip*

Dokumen ini dicetak oleh *credit card* center bank yang menerbitkan kartu kredit dan diserahkan kepada perusahaan yang menjual barang atau jasa, dokumen ini diisi oleh fungsi kas dan berfungsi sebagai alat untuk menagih uang tunai dari bank yang mengeluarkan kartu kredit, untuk transaksi penjualan yang telah dilakukan kepada pemegang kartu kredit.

4) *Bill of Lading*

Dokumen ini merupakan dokumen sumber tanda pengiriman untuk kegiatan bisnis mengirim pesanan (Romney 2015:31). Sedangkan menurut (mulyadi 2013:465) ini merupakan bukti pembayaran barang dari perusahaan penjualan barang kepada perusahaan angkutan umum.

5) Faktur Penjualan COD

Dokumen ini digunakan untuk merekam penjualan COD. Tembusan faktur penjualan COD sedangkan oleh perusahaan untuk menagih kas yang harus dibayar oleh pelanggan pada saat penyerahan barang yang disajikan oleh pelanggan.

6) Bukti Setor Bank

Dokumen ini dibuat oleh fungsi kas sebagai bukti penyetoran kas ke bank. Bukti setor bank diserahkan oleh fungsi akuntansi

sebagai dokumen sumber untuk pencatatan transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai ke dalam jurnal penerimaan kas.

7) Rekap Harga pokok Penjualan

Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk meringkas harga pokok produksi yang dijual selama satu periode. Dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen pendukung bagi pembuatan bukti memorial untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan tunai (Mulyadi 2013:468) adalah :

1. Jurnal penjualan

Jurnal penjualan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan. Dalam jurnal penjualan disediakan satu kolom untuk setiap jenis produk tersebut.

2. Jurnal penerimaan kas

Jurnal penerimaan kas digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat penerimaan kas dari berbagai sumber, diantaranya dari penjualan tunai.

3. Jurnal umum

Jurnal ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.

4. Kartu persediaan

Kartu persediaan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat berkurangnya harga pokok produk yang dijual. Kartu persediaan ini diselenggarakan di fungsi akuntansi untuk mengawasi mutasi dan persediaan barang yang disimpan di gudang.

5. Kartu Gudang

Catatan ini termasuk sebagai catatan akuntansi karena hanya berisi data kuantitas persediaan yang disimpan di gudang. Catatan ini

diselenggarakan oleh fungsi gudang untuk mencatat mutase dan persediaan barang yang disimpan dalam gudang.

c. Prosedur yang Membentuk Sistem Akuntansi Penjualan Tunai

Prosedur penjualan tunai yang dilaksanakan secara manual atau berbasis computer menampilkan suatu bagan air dokumen. Prosedur tersebut bukan merupakan prosedur baku, karena penerapannya bisa bervariasi dan banyak tergantung pada karakteristik masing-masing perusahaan. Prosedur penjualan tunai (Krismiaji, 2015: 283), adalah sebagai berikut :

1. Petugas Penjualan

Mula-mula petugas penjualan menerima permintaan penjualan dari konsumen. Setelah terjadi kesepakatan transaksi membuat tiket atau nota tersebut kepada pembeli untuk pembayaran ke kasir.

2. Kasir

Menerima kas dan 3 lembar nota penjualan dari pembeli selanjutnya nota penjualan didistribusikan sebagai berikut :

- a) Lembar ke-1 diserahkan kepada pelanggan (untuk mengambil barang)
- b) Lembar ke-2 diteruskan ke bagian audit
- c) Lembar ke-3 diserahkan pemegang buku jurnal selanjutnya kasir membuat sebanyak 2 lembar, kemudian menyetorkan kas tersebut ke bank.

3. Pemegang buku jurnal

Setelah lembar ke-3 nota penjualan, bagian ini mencatat penerimaan kas dalam jurnal penerimaan kas secara periodik, bagian ini membuat rekapitulasi jurnal penerimaan kas ke bagian buku besar untuk diproses.

4. Bagian buku besar

Secara periodik bagian ini menerima rekapitulasi jurnal penerimaan kas dari pemegang buku jurnal kas, kemudian melakukan proses posting dari jurnal tersebut ke rekening-rekening buku besar yang bersangkutan.

5. Bagian audit

Atas dasar tembusan tiket penjualan yang diterima dari petugas penjualan, bagian ini memeriksa nomor urut dokumen, setiap akhir bulan bagian ini akan menerima laporan bank bulanan beserta tembusan bukti setor bank dari bank. Setelah seluruh dokumen diterima secara lengkap bagian ini membandingkan tiket penjualan dan bukti setor bank, kemudian membuat rekonsiliasi bank setiap bulan.

d. Sistem Pengendalian Intern

Pengendalian internal merupakan bagian yang sangat penting agar tujuan organisasi dapat tercapai. Pengendalian internal memberikan dampak yang positif terhadap organisasi/instansi, sebaliknya organisasi tanpa pengendalian internal tujuan organisasi tidak dapat dicapai secara efektif dan efisien. Semakin besar suatu organisasi semakin penting pula arti pengendalian internal dalam organisasi tersebut.

Sistem Pengendalian Internal merupakan suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personil lain, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga tujuan.

Sedangkan pengendalian menurut (Romney 2015:216) pengendalian internal adalah sebuah proses yang diimplementasikan untuk memberikan jaminan yang memenuhi beberapa objektif dari pengendalian internal, diantaranya yaitu menjaga aset, menjaga catatan dalam detail yang cukup untuk pelaporan aset perusahaan yang tepat dan akurat, menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya dalam menyiapkan laporan keuangan dengan kriteria yang ditentukan, mendorong dan meningkatkan efisiensi operasional, mendorong ketataan dalam hal manajerial dan memenuhi persyaratan dan regulasi dan peraturan yang ada.

Misi utama dari COSO adalah “Memperbaiki/Meningkatkan kualitas laporan keuangan entitas melalui etika bisnis, pengendalian internal yang efektif dan corporate governance.” Kerangka konseptual pengendalian internal (COSO) sekarang telah menjadi standar diseluruh dunia untuk membangun pengendalian internal. Lima komponen pengendalian Intern yang telah dipakai sejak COSO 1992 penjelasan singkat kompone-komponen tersebut :

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Merupakan susunan dari standar, prosed dan struktur yang meediakan dasar untuk terlaksanakanya pengendalian internal dalam ornganisasi. Lngkungan pengendalian mencakup standar, proses dan struktur yang menjadi landasan terselnggaranya pengendalian nternal didalam organisasi secara menyeluruh. Lingkungan pengendalian tercermin dari suasana dan kesan yang diciptakan dewan komisaris dan manajemen puncak mengenai pentingnya pengendalian internal dan standar perilaku yang diharapkan.

2. Penilaian Resiko (*Risk Assessment*)

Penilaian resiko melibatkan proses yang dinamis dan berulang (*iterative*) untuk megidentifikasi dan menganalisi risiko terkait pencapaian tujuan. Coso 2013 merumuskan definisi resiko sebagai kemungkinan suatu peristiwa akan terjadi dan berdampak merugikan bagi pencapaian tujuan. Risiko yang dihadapi ornganisasi bersifat internal (berasal dari dalam) ataupun eksternal (bersumber dari luar). Resiko yang teridentifikasi akan dibandingkan dengan tingkat toleransi resiko yang diterapkan. Penilaian resiko menjadi dasar bagaimana resiko ornganisasi akan di kelola.salah satu prakondisi bagi penilaia resiko adalah penetapan tujuan yang saling terkait pada berbagai tingkat ornganisasi. Manajemen juga harus menetapkan tujuan dalam kategori operasi, pelaporan dab kepatuhan dengan jelas sehingga resioko-resiko terkait disa diidentifikasi dan dianalisis. Manajemen juga harus mempertimbangkan kesesuaian tujuan dengan ornganisasi. Penilaian resiko mengharuskan manjemen untuk memperhatikan dampak perubahan lingkungan eksternal serta perubahan

model bisnis organisasi itu sendiri yang berpotensi mengakibatkan ketidakefektifan pengendalian intern yang ada.

3. Kegiatan Pengendalian

Kegiatan pengendalian mencakup tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur untuk membantu memastikan dilaksanakan arahan manajemen dalam rangka meminimalkan risiko atas pencapaian tujuan. Kegiatan pengendalian dilaksanakan pada semua tingkat organisasi pada berbagai tahap proses bisnis dan pada konteks lingkungan teknologi. Kegiatan pengendalian ada yang bersifat preventif atau detektif dan ada yang bersifat manual atau otomatis dan persetujuan, verifikasi, rekonsiliasi, dan review kinerja. Dalam memilih dan mengembangkan kegiatan pengendalian, biasanya melekat konsep pemisahan fungsi (segregation of duties). Jika pemisahan fungsi tersebut dianggap tidak praktis, manajemen harus memilih dan mengembangkan alternatif kegiatan pengendalian sebagai kompensasinya.

4. Informasi dan Komunikasi (information and communication)

Organisasi memerlukan informasi dari terselenggaranya fungsi pengendalian intern dalam mendukung pencapaian tujuan. Manajemen harus memperoleh, menghasilkan, dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas, baik yang berasal dari sumber internal maupun eksternal, untuk mendukung komponen-komponen pengendalian internal lainnya berfungsi sebagaimana mestinya. Komunikasi sebagaimana yang dimaksud dalam kerangka pengendalian internal COSO adalah proses iteratif dan berkelanjutan untuk memperoleh, membagikan dan menyediakan informasi. Komunikasi internal harus menjadi sarana diseminasi informasi didalam organisasi, baik dari atas kebawah, dari bawah ke atas, maupun lintas fungsi.

5. Kegiatan Pemantauan (Monitoring Activities)

Komponen ini merupakan satu-satunya komponen yang berubah nama sebelumnya komponen ini hanya disebut pemantau (monitoring). Perubahan ini dimaksudkan untuk memperluas persepsi pemantauan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan sendiri dan juga sebagai

bagian dari masing-masing empat komponen pengendalian intern lainnya. Kegiatan pemantau mencakup evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah atau kombinasi dari keduanya yang digunakan untuk memastikan masing-masing komponen pengendalian intern ada dan berfungsi sebagaimana mestinya. Evaluasi berkelanjutan dibangun didalam prose bisnis pada tingkat yang berbeda-beda guna menyajika informasi tepat waktu. Evaluasi terpisah dilakukan secara peroidic, bervariasi lingkup dan frekuensinya tergantung pada hasil penelitian resiko, efektifitas evaluasi berkelanjutan dan pertimbangan manajemen lainnya.

a. Sistem Pengendalian Intern Penerimaan kas

Unsur sistem pengendalian intern yang seharusnya ada dalam sistem penerimaan kas dari penjualan tunai (Mulyadi,2013:470)

1) Ornganisasi

a) fungsi penjualan harus terpisah dari fungsi kas

Fungsi penjualan yang merupakan fungsi operasi harus dipisahkan dari fungsi kas yang merupakan fungsi-fungsi penyimpanan. Pemisahan ini mengakibatkan setiap penerimaan kas dari penjualan tunai dilaksanakan oleh dua fungsi yang saling mengecek.

b) Fungsi kas harus terpisah dari fungsi akuntansi

Hal ini dimaksudkan untuk menjaga kekayaan perusahaan dan menjamin ketelitian dan kendala data akuntansi.

c) Transaksi penjualan tunai harus dilaksanakan oleh fungsi penjualan, fungsi kas, fungsi pengiriman dan fungsi akuntansi.

Dengan dilaksanakannya setiap transaksi penjualan tunai oleh berbagai fungsi tersebut akan tercipta adanya pengecekan intern pekerjaan setiap fungsi tersebut oleh fungsi lainnya.

b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan

1) Penerimaan order dari pembeli diotorisasi oleh fungsi penjualan dengan menggunakan formulir faktur penjualan tunai.

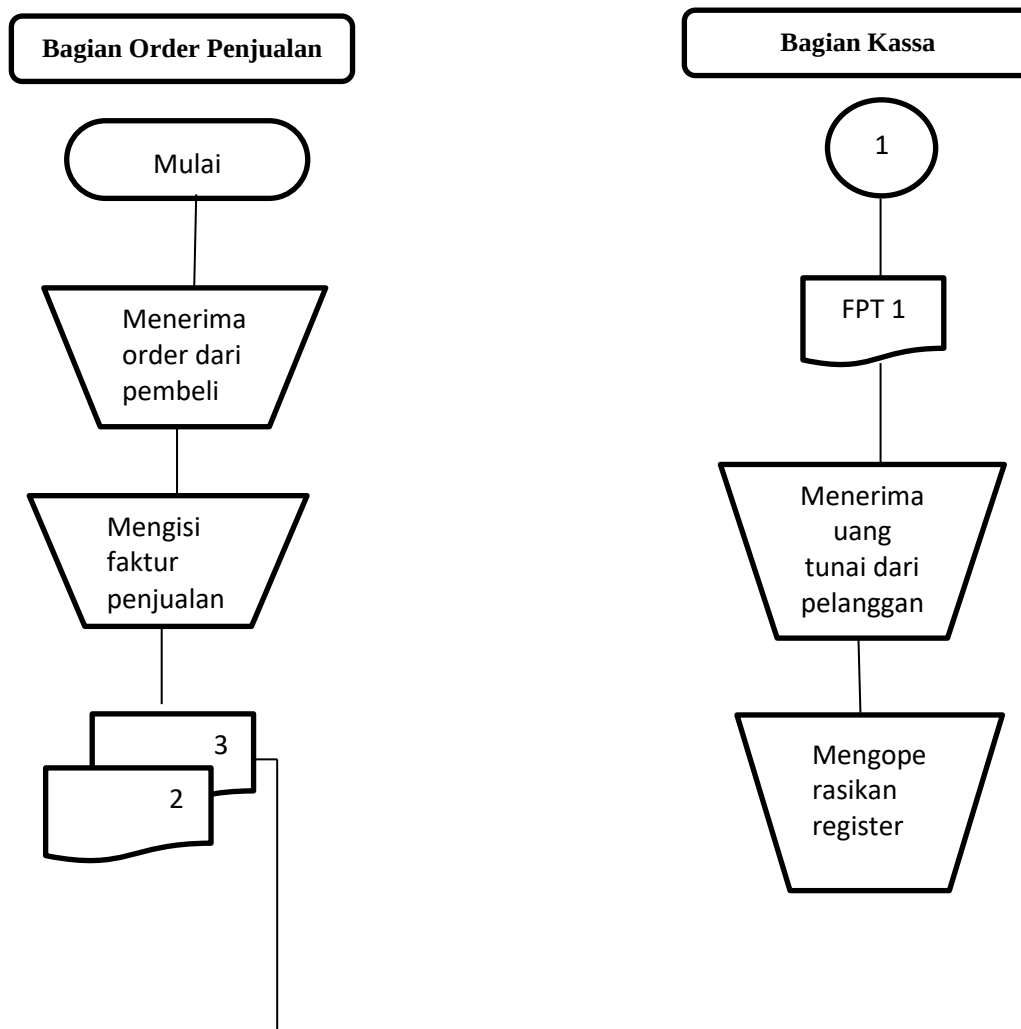
- 2) Penerimaan kas diotorisasi oleh fungsi kas dengan cara membukukan cap “lunas” pada faktur penjualan tunai dan penempelan pita register kas pada faktur tersebut.
- 3) Penyerahan barang diotorisasi oleh fungsi pengiriman dengan cara membubuhkan cap “sudah diserahkan” pada faktur penjualan tunai.
- 4) Pencatatan kedalam buku jurnal diotorisasi oleh fungsi akuntansi dengan cara memberikan tanda pada faktur penjualan.

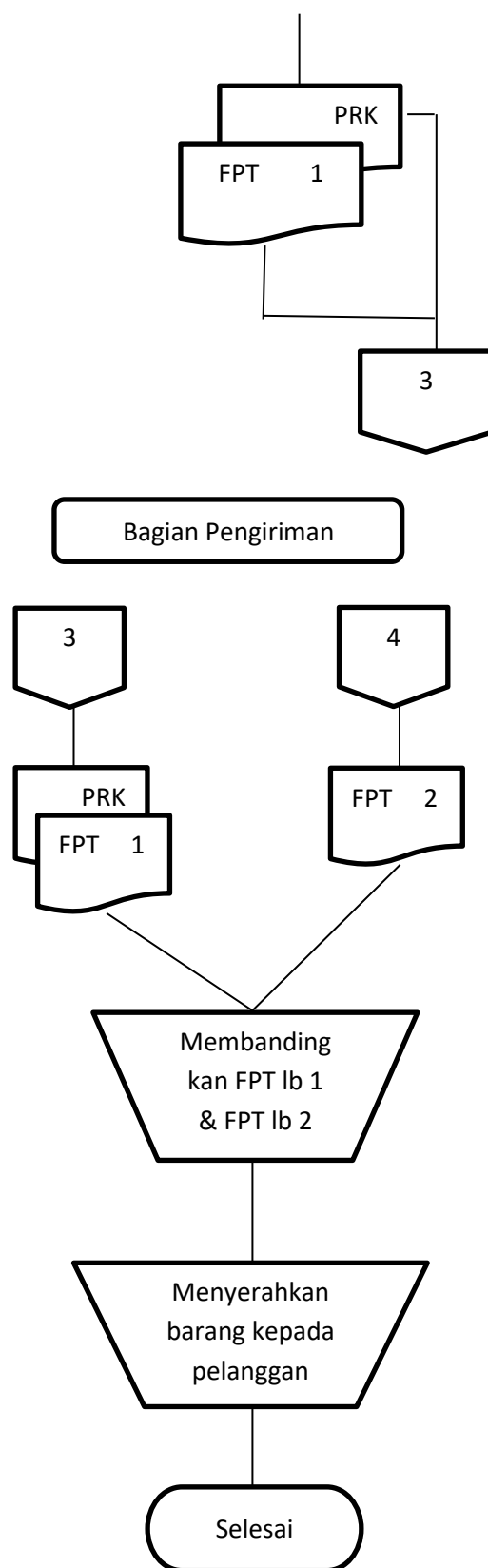
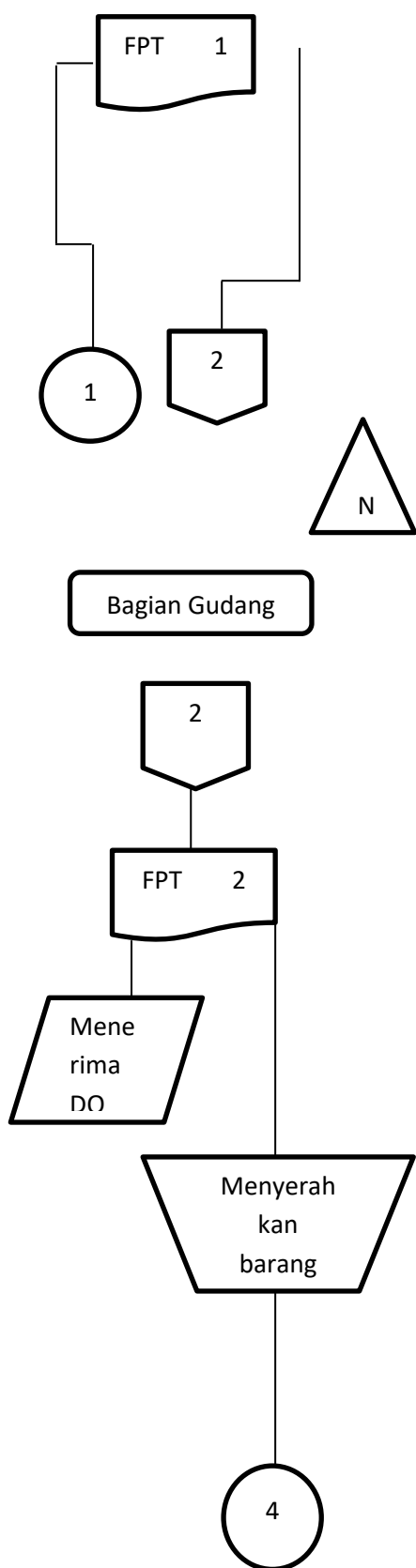
c. Praktik yang sehat

- 1) Faktur penjualan tunai bernomor urut tercetak dan pemakaiannya dipertanggungjawabkan oleh fungsi penjualan.
- 2) Jumlah kas yang diterima dari penjualan tunai disetor seluruhnya ke bank pada hari yang sama dengan transaksi penjualan tunai atau hari kerja berikutnya.

Penghitungan saldo kas yang ada di tangan fungsi kas secara periodik dan secara mendadak oleh fungsi pemeriksaan intern.

Gambar 2.1 *Flowchart* penjualan tunai (Sistem informasi akuntansi H.Wiratna 2010:80)





FPT= Faktur penjualan tunai

PRK= Pita register kas

2.3. Pengertian Tiket

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan. Menurut kamus besar Indonesia yang dimaksud dengan tiket adalah sesuatu yang dianggap sebagai alat pembayaran yang digunakan oleh suatu alat transportasi yang ada. Menurut UU No. 1 tentang penerbangan pasal 1 ayat 27, tiket adalah dokumen berbentuk cetak yang diproses elektronik dan bentuk lainnya yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut, dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara.

Berdasarkan beberapa pengertian tiket diatas maka dapat disimpulkan bahwa tiket adalah suatu dokumne yang berisi rute, tanggal, harga, dan data penumpang yang digunakan sebagai bukti adanya perjanjian antara penumpang dengan perusahaan untuk melakukan suatu perjalanan menggunakan alat transportasi tertentu.

2.4. Refund

Didalam penjualan tiket terkadang konsumen (pax) melakukan pembatalan pembelian tiket atau yang biasa di sebut dengan refund. Refund adalah sejumlah uang yang akan diterima atas pembatalan pemesanan penerbangan yang bersifat bisa di-refund, serta tergantung pada kebijakan yang berlaku.

Pembatalan tiket pesawat dapat dianggap hangus atau pengembalian uangnya terpotong sebagian sesuai dengan ketentuan pihak maskapai. Dalam istilah penerbangan ini disebut sebagai pembatalan tiket pesawat. Namun bila faktor tidak jadi terbang tersebut karena pihak maskapai yang memberitahukannya kepada calon penumpang, misal melalui sms ke telepon

selular atau email, maka pihak maskapai umumnya akan memberikan solusi dari proses pembatalan ini.

Ketetapan Peraturan menteri perhubungan No. PM 185 tahun 2015 tentang standar pelayanan penumpang kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri, yang ditetapkan oleh menteri perhubungan pada 30 november 2015 bahwa badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri wajib mengembalikan biaya jasa angkutan udara yang telah dibayarkan oleh calon penumpang (*refund* tiket), apabila penumpang membatalkan penerbangannya. Proses pengembalian biaya tiket yang telah dibayarkan calon penumpang ditetapkan sebagai berikut :

1. Pengembalian di atas 72 jam oleh penumpang sebelum jadwal keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 75% dari tarif dasar.
2. Pengembalian di bawah 72-48 jam sebelum keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 50% dari tarif standar.
3. Pengembalian di bawah 48-24 jam sebelum keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 40% dari tarif standar.
4. Pengembalian di bawah 24-12 jam sebelum keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 30% dari tarif standar.
5. Pengembalian di bawah 12-4 jam sebelum keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 20% dari tarif standar.
6. Pengembalian di bawah 4 jam sebelum keberangkatan mendapatkan pengembalian paling sedikit 10% dari tarif dasar atau sesuai dengan kebijakan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal.
7. Dan pemotongan biaya administrasi sebesar masing-masing 20% dengan penerbangan dengan kelompok pelayanan lengkap atau full service 15% untuk penerbangan dengan kelompok pelayanan menengah atau medium service, dan 10% untuk penerbangan berbiaya murah atau no-frills.
8. Jangka waktu pengembalian adalah wajib selambat-lambatnya 15 hari kerja sejak pengajuan, untuk pembelian tiket secara tunai dan 30 hari

kerja sejak pengajuan untuk pembelian tiket dengan kartu kredit atau debet.

Refund adalah sejumlah uang yang akan diterima atas pembatalan pemesanan penerbangan yang bersifat bisa di *refund*, serta tergantung pada kebijakan yang berlaku. Permohonan *refund* yang telah diajukan tidak dapat dibatalkan. Pengajuan *refund* dapat dilakukan melalui *ground staf* dan Aplikasi Online dengan mengikuti langkah-langkah ini :

1. Buka e-tiket anda
Melalui menu pesanan, buka e-tiket penerbangan yang akan di refund penerbangan yang ingin anda refund. Klik refund lalu ajukan refund.
2. Pilih penerbangan yang akan di refund
Pilih penerbangan yang akan di refund, lalu klik penumpang dan alasan refund
3. Lengkapi detail refund dan dokumen
Isi detail transfer dan unggah dokmen refund anda, jika diperlukan. Anda juga bisa lihat estimasi refund langsung di aplikasi refund.
4. Kemudian tiket bisa di refund.
 - a. Syarat Prosedur *Refund* dan *Reschedule* Tiket Pesawat
Umumnya, seluruh tiket yang telah dibayar oleh calon penumpang bisa dilakukan proses cancel dan refund/ reschedule. Namun dalam proses tersebut tentu saja bersyarat, seperti syarat atau prosedur berikut ini :
 - 1) Tiket yang ingin dibatalkan dan refund/reschedule bukanlah tiket promo ataupun tiket yang bersifat fixed date. Namun sekarang ini, beberapa Airlines telah memberlakukan ketentuan yang berlawanan dengan ketentuan ini, yakni tiket promo dapat di refund lagi sesuai dengan validitas tiket promo tersebut. Misalnya saja maskapai PT. Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado dimana tiket promo dapat direfund dan tidak hangus. Tiket ini juga dapat kita uangkan.
 - 2) Perubahan jadwal pada tiket tersebut masih dalam waktu validitas tiket.

- 3) Jika terjadi selisih harga lama dengan harga baru, maka penumpang harus membayar selisih harga tersebut.
- 4) Membayar biaya administrasi (besaran biaya administrasi ini bergantung pada maskapai masing-masing)
- 5) Syarat-syarat lain tergantung maskapai masing-masing.

2.5. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2017) di Kota Medan, dengan topik dengan topik Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Hasil penelitian ini dalam pelaksanaan sistem informasi sistem informasi akuntansi penjualan tiket PT Kerta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi VII Madiun telah memadai, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas tinggi, proses pengolahan data yang mendukung, serta adanya dokumen/formulir yang mampu membantu sebagai alat bukti pendukung dalam penjualan tiket.

Penelitian yang dilakukan Novini Nur Adhifa (2016) mengenai Analisis Pendapatan Usahatani Bayam Organik pada Petani Mitra KSU lestari dan ADS Kabupaten Bogor bertujuan untuk menganalisis tingkat pendapatan, efisiensi, usahatani, imbalan terhadap total modal dan imbalan terhadap tenaga kerja usahatani bayam organik pada petani mitra KSU Lestari dan ADS. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif dan analisi pendapatan usahatani, R/C rasio, imbalan terhadap total modal dan imbalan terhadap tenaga kerja. Hasil menunjukkan pendapatan atas biaya total petani mitra ADS lebih besar dibandingkan petani mitra KSU lestari. Nilai R/C diatas biaya total petani mitra ADS lebih besar dibandingkan mitra KSU Lestari.

Penelitian yang dilakukan oleh nurgraha(2012) di Kota Bekasi, dengan topik Perancangan Sisitem Informasi Akuntansi Kas dan Penjualan tiket pada PT. Kerata Api Indonesia (Persero) di Stasiun Kranji. Hasil penelitian diketahui dalam sistem informasi akuntansi penerimaan kas pada stasiu kranji tidak berjalan secara efektif. Ini terlihat dari prosedur penerimaan kas hanya terdiri dari dua bagian yaitu bagian loket dan bagian kasir. Dalam bagian kasir

terjadi penumpukan tugas dan tidak jelas dalam pembagian tugasnya sehingga di nilai dapat menimbulkan manipulasi data. Oleh karena itu bagian yang diusulkan dalam penelitian sistem informasi akuntansi penerimaan kas terdiri dari prosedur bagian loket, prosedur bagian kasir, dan prosedur bagian akuntansi serta penulis juga merubah sistem informasi akuntansi penerima kas yang semula manual menjadi terkomputerisasi dan menambahkan database dalam penelitian yang dapat diharapkan agar sistem informasi akuntansi penerimaan kas dapat berjalan efektif.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini bersifat kualitatif, Penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan keadaan perusahaan berdasarkan data dan informasi yang sebenarnya dengan cara mengumpulkan, menyusun, mengklasifikasikan dan menganalisis khususnya informasi dan data mengenai pendapatan penjualan dan refund tiket yang dilakukan pada perusahaan tersebut.

Pengertian penelitian menurut (Sugiyono 2016 : 2) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel yang lain.

metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami apa yang terletak dibalik fenomena apa saja yang sedikit belum diketahui. Metode kualitatif dapat memberikan secara detail fenomena yang sulit untuk disampaikan dengan metode kuantitatif.

Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai data hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan-catatan. (Sukamadinata 2011: 60)

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa PT Garuda Indonesia, Tbk Branch Office Manado yang bertempat di jln. Sam Ratulangi no.212 Kota Manado, Sulawesi Utara. Penelitian ini dimulai dari bulan Oktober 2018 sampai februari 2019.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian kualitatif deskriptif ini adalah :

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang penulis dapatkan dari objek penelitian, yaitu PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado. meliputi dokumen-dokumen resmi dari perusahaan. Seperti, struktur organisasi, tugas dan wewenang setiap divisi, standar operasional perusahaan (SOP) dan juga bisa berupa hasil wawancara penulis dengan karyawan perusahaan.

2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang penulis dapatkan dari berbagai sumber untuk menambah dan memperkuat hasil penelitian. Berupa buku-buku, literatur, artikel dan berbagai sumber kepustakaan lainnya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan salah satu komponen penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini berpengaruh pada proses analisis data dan penarikan kesimpulan. Maka dalam penelitian ini yang penulis gunakan dalam teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Penulis sudah membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu dan kemudian melakukan serangkaian proses Tanya jawab dengan pihak perusahaan khususnya bagian finance dan bagian penjualan tiket untuk mengetahui lebih jelas mengenai perlakuan persediaan dan informasi perusahaan.

2. Survey

Penulis mengunjungi langsung perusahaan yang menjadi objek penelitian dalam hal ini PT Garuda Indonesia,Tbk. Dan mengamati semua fenomena yang telah terjadi serta mendeskripsikannya.

3. Dokumentasi

Mencatat data-data hasil wawancara dan survey yang didapatkan dari PT Garuda Indonesia,Tbk Branch Office Manado sebagai objek penelitian.

4. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan, membaca dan mempelajari literatur dan berbagai referensi yang relevan dengan penelitian yang diangkat untuk mendapatkan kejelasan konsep dan penguat dalam penyusunan landasan teori.

4.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Analisis data kualitatif berkaitan dengan data berupa kata atau kalimat yang dihasilkan dari objek penelitian serta berkaitan dengan kejadian yang melingkupi sebuah objek penelitian.

Menuru (sugiyono 2016:65) teknik analisis data kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, yang menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan maupun orang lain.

Untuk mempermudah dalam memahami data yang diperoleh maka analisis data dilakukan dengan tahapan:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Reduksi data bisa dilakukan dengan jalan melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada dalam data penelitian. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan-catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalan data.

Penulis menelaah dan menganalisis baik itu data primer maupun data sekunder yang diperoleh. kemudian penulis membuat rangkuman untuk menajamkan, menggolongkan dan membuang data yang tidak diperlukan hingga kesimpulan-kesimpulannya dapat ditarik dan diverifikasi. Dari rangkuman yang dibuat kemudian penulis melakukan reduksi data yang kegiatannya mencakup unsur unsur spesifik termasuk:

- a. Proses pemilihan data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap tingkat kelompok data.
- b. Menyusun data dalam satuan-satuan sejenis
- c. Membuat koding data sesuai dengan kisi-kisi penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagianbagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap subpokok permasalahan.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan bisa dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

1. Sejarah Perusahaan

4.1 Gambar Logo Perusahaan



Sumber : data perusahaan 2018

Seiring semakin meningkatnya permintaan jasa industri penerbangan, Perusahaan terus mengembangkan jaringan penerbangan hingga ke kota-kota pertumbuhan ekonomi dan wisata baru di wilayah Barat dan Timur Indonesia. Sejarah penerbangan komersial Indonesia dimulai saat bangsa Indonesia sedang mempertahankan kemerdekaannya. Penerbangan komersial pertama menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcutt a ke Rangoon dan diberi nama "Indonesian Airways" dilakukan pada 26 Januari 1949. Pada tahun yang sama, 28 Desember 1949, pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota dengan registrasi PK-DPD dan sudah dicat dengan logo "Garuda Indonesian Airways", terbang dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Inilah penerbangan yang pertama kali dengan nama Garuda Indonesian Airways. . Nama "Garuda" diberikan oleh Presiden Soekarno dimana nama tersebut diambil dari sajak Belanda yang ditulis oleh penyair terkenal pada masa itu, Noto Soeroto; "Ik ben Garuda, Vishnoe's vogel, die zijn vleugels uitslaat hoog bovine uw einladen", yang artinya, "Saya Garuda, burung Vishnu yang melebarkan sayapnya tinggi di atas kepulauan Anda".

Sepanjang tahun 1980-an, Garuda Indonesia melakukan revitalisasi dan restrukturisasi berskala besar untuk operasi dan armadanya. Hal ini mendorong perusahaan untuk mengembangkan program pelatihan yang komprehensif untuk awak kabin dan awak darat Garuda Indonesia dan mendirikan fasilitas pelatihan khusus di Jakarta Barat dengan nama Garuda Indonesia Training Center.

Armada Garuda Indonesia dan kegiatan operasionalnya mengalami revitalisasidan restrukturisasi besar-besaran di sepanjang tahun 1980-an. Hal ini menuntut Perusahaan merancang pelatihan yang menyeluruh bagi karyawannya dan mendorong Perusahaan mendirikan Pusat Pelatihan Karyawan, Garuda Indonesia Training Center di Jakarta Barat.

Seiring dengan upaya pengembangan usaha, di awal tahun 2005, Garuda Indonesia memiliki tim manajemen baru, yang kemudian membuat perencanaan baru bagi masa depan Perusahaan. Manajemen baru Garuda Indonesia melakukan evaluasi ulang dan restrukturisasi Perusahaan secara menyeluruh dengan tujuan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, membangun kembali kekuatan keuangan yang mencakup keberhasilan Perusahaan dalam menyelesaikan restrukturisasi utang, menambah tingkat kesadaran para karyawan dalam memahami pelanggan, dan yang terpenting memperbarui dan membangkitkan semangat karyawan Garuda Indonesia.

Penyelesaian seluruh restrukturisasi utang Perusahaan mengantarkan Garuda Indonesia siap untuk mencatatkan sahamnya ke publik pada 11 Februari 2011. Perusahaan resmi menjadi perusahaan publik setelah penawaran umum perdana atas 6.335.738.000 saham Perusahaan kepada masyarakat. Saham tersebut telah dicatatkan pada Bursa Efek Indonesia pada tanggal 11 Februari 2011 dengan kode GIAA. Salah satu tonggak sejarah penting ini dilakukan setelah Perusahaan menyelesaikan transformasi bisnisnya melalui kerja keras serta dedikasi berbagai pihak.

Garuda Indonesia - maskapai pembawa bendera Bangsa - saat ini melayani 83 destinasi di seluruh dunia dan berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Dengan jumlah penerbangan lebih dari 600 penerbangan per hari dan jumlah armada 196 pesawat di Januari 2017, Garuda Indonesia memberikan pelayanan terbaik melalui konsep “Garuda Indonesia Experience” yang mengedepankan keramahtamahan dan kekayaan budaya Indonesia.

Garuda Indonesia terus melaksanakan program transformasi secara berkelanjutan. Hasilnya, kini Garuda Indonesia merupakan maskapai bintang lima, dengan berbagai pengakuan dan apresiasi berskala internasional , diantaranya pencapaian ‘The World’s Best Cabin Crew’ selama empat tahun berturut-turut, dari

tahun 2014 hingga 2017; "The World's Most Loved Airline 2016" dan "The World's Best Economy Class 2013" dari Skytrax, lembaga pemeringkat penerbangan independen berbasis di London.

Maskapai nasional ini adalah perusahaan penerbangan Indonesia pertama yang bergabung dengan SkyTeam. Dengan wilayah terbang yang terus bertambah luas baik di dalam dan luar negeri, Garuda Indonesia terus memperkuat eksistensi dengan daya saing yang kuat di Asia Tenggara. Bersama aliansi SkyTeam, Garuda Indonesia siap untuk terhubung dengan lebih 1.000 kota destinasi di seluruh dunia. Pelanggan dapat menikmati layanan ini mulai bulan Maret 2014.

2. VISI DAN MISI

1.) Visi :

Perusahaan Penerbangan Pilihan Utama di Indonesia dan Berdaya Saing di Internasional Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan indonesia.

2.) Misi :

Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang profesional.

3. Bidang Usaha Perusahaan

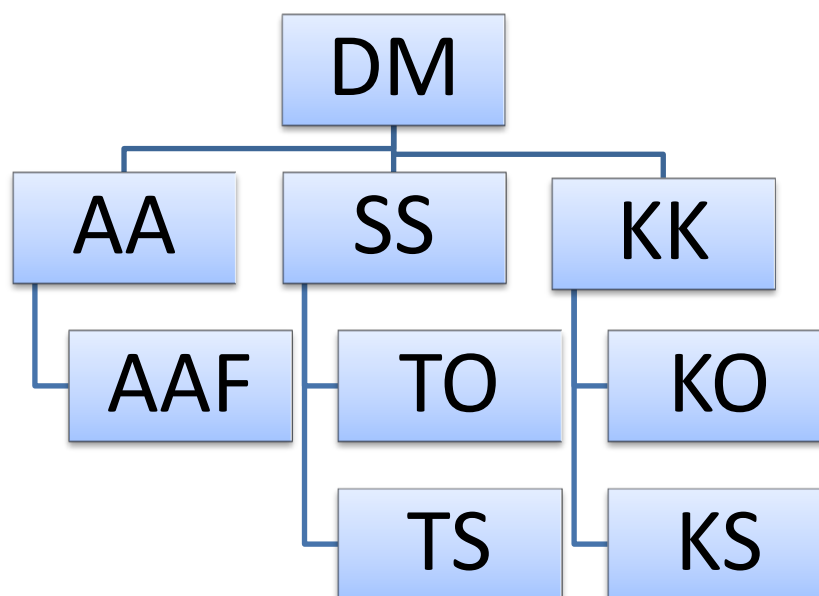
PT.Garuda Indonesia Tbk merupakan salah satu entitas bisnis jasa yang bergerak dalam industri jasa penerbangan. Pada perusahaan yang sesuai dengan konsep loyalitas pelanggan dengan menggunakan konsep pemasaran dari segi citra perusahaan, kualitas layanan, dan harga.

PT.Garuda Indonesia Tbk melayani jasa penerbangan dalam negeri dan luar negeri. adapun kegiatan oprasional perusahaan yaitu kegiatan penjualan tiket dan penyediaan jasa angkut barang (cargo) ke berbagai daerah dan juga bekerja sama dengan perusahaan travel lainnya agar dapat mempermudah pelanggan untuk

membeli tiket pesawat dan meningkatkan pendapatan perusahaan yang berada di wilayah sulawesi utara.

4. Struktur Organisasi

4.2 Gambar Struktur Organisasi PT. Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado



Sumber : data perusahaan 2018

4.1.5 Uraian Pekerjaan

1. General Manager (DM)

Bertanggung jawab sebagai kepala cabang yang mengontrol semua Divisi dalam satu cabang dan bertanggung jawab langsung ke *Management*

2. Financial and Accounting Manager (AA)

Bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur unit *financial and accounting* di perusahaan.

3. Sales and Service Manager (SS)

Bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur unit sales dan service di perusahaan.

4. Operational and Service Manager (KK)

Bertanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur unit *Operational and service* di perusahaan (Airport)

5. *Supervisor Financial and accounting (AAF)*
Mengatur *staff* bawahan dan mampu menjadi perantara antara manajer dan *staff* pelaksana di unit *Financial and Accounting*
6. *Supervisor Sales and Service (TO)*
Mengatur *staff* bawahan dan mampu menjadi perantara antara manajer dan *staff* pelaksana di unit *Salles and Service*
7. *Supervisor Oprational and Service (KO)*
Mengatur staf bawahan dan mampu menjadi perantara antara manajer dan *staff* pelaksana di unit *Oprational and Service*
8. *Supervisor Customer Service (TS)*
Mengatur staf bawahan dan mampu menjadi perantara antara manajer dan *staff* pelaksana di unit *Customer Service*
9. *Staf Accounting*
Merecanakan, membina dan mengkordinir pelakasanan dibidang keuangan, serta mengelola sumber-sumber dana keuangan.
10. *Staff Marketing*
Memasarkan hasil produksi perusahaan melalui berbagai cara agar produk tersebut dapat dikenal dan diminati oleh masyarakat secara luas
11. *Staff Customer Service*
Memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan yang diberikan sesesprang kepada klien dalam menyelesaikan masaah dengan memuaskan.

4.2 Sistem Penjualan Tunai dan Refund Tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk

1. Sistem Penjualan Tiket Pesawat

a. Fungsi yang terkait

1) Fungsi penjualan (bagian ticketing)

Fungsi ini bertanggung untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

2) Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

b. Dokumen yang digunakan

1) Faktur

faktur penjualan berfungsi untuk merekam transaksi penjualan barang baik tunai maupun kredit.

c. Catatan yang digunakan

1) Jurnal penjualan

Jurnal penjualan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan. Dalam jurnal penjualan disediakan satu kolom untuk setiap jenis produk tersebut.

d. Sistem Penjualan tiket PT.Garuda Indonesia Tbk

- 1) Customer mengambil no antrian jika ada kounter yang kosong customer di persilahkan untuk menuju kounter.
- 2) Untuk membeli tiket customer harus menunjukan KTP, Garuda miles atau Paspor
- 3) Kemudian pegawai bagian tiketing akan bertanya kemana tujuan penerbangan yang akan di dibeli
- 4) Setelah mengetahui tujuan customer pegawai bagian tiketing akan mengecek penerbang tersebut apakah masih tersedia, jika tersedia maka tiket bisa dibeli dan melakukan pembayaran langsung di kounter tiketing.
- 5) Setelah melakukan pembayaran tiket, kemudian pegawai bagian tiketing akan membacakan kembali pemesanan tiket yang telah di pesan.

2. Sistem *Refund* Tiket Pesawat

Didalam penjualan tiket terkadang konsumen (pax) melakukan pembatalan pembelian tiket atau yang biasa di sebut dengan refund. Refund adalah sejumlah uang yang akan diterima atas pembatalan pemesanan penerbangan yang bersifat bisa di-refund, serta tergantung pada kebijakan yang

berlaku. Pembatalan tiket pesawat dapat dianggap hangus atau pengembalian uangnya terpotong sebagian sesuai dengan ketentuan pihak maskapai. Dalam istilah penerbangan ini disebut sebagai pembatalan tiket pesawat.

a. Fungsi yang terkait

1) Fungsi penjualan (bagian *ticketing*)

Fungsi ini bertanggung untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

2) Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

b. Dokumen yang digunakan

1) Tiket yang akan di *refund*

2) Surat kuasa (jika tiket dibeli melalui agent travel atau yang melakukan refund tiket bukan yang bersangkutan)

3) Formulir *refund*

c. Catatan yang digunakan

1) Jurnal penjualan

Jurnal penjualan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan. Dalam jurnal penjualan disediakan satu kolom untuk setiap jenis produk tersebut.

d. Sistem *Refund* tiket PT.Garuda Indonesia Tbk

a. Personal

1) Customer mengambil no antrian jika ada kounter yang kosong customer di persilahkan untuk menuju kounter.

2) Setelah itu customer akan mengatakan akan merefund tiket, untuk merefund tiket customer harus membawa Foto copy ktp

3) Setelah itu pegawai bagian tiketing akan memberikan informasi potongan refund dan pengembalian refund.

4) Jika customer menyetujui potongan dan pengembalian refund maka refund akan diproses refund.

- 5) Setelah di proses refund coustumer akan menerima pengembalian uang refund yang telah disetujui oleh coustumer.
- 6) Setelah menerima pengembalian uang refund, coustumer akan menandatangani bukti refund bahwa tiket pesawat coustumer telah direfund.

b. Agent travel

- 1) Coustumer mengambil no antrian jika ada kounter yang kosong coustumer di persilahkan untuk menuju kounter.
- 2) Setelah itu agent travel akan mengatakan akan merefund tiket, untuk merefund tiket coustumer agent travel harus membawa surat kuasa, Foto copy ktp pax, dan foto copy agent travel
- 3) Setelah itu pegawai bagian tiketing akan memberikan informasi potongan refund dan pengembalian refund.
- 4) Jika coustumer menyetujui potongan dan pengembalian refund maka refund akan diproses refund.
- 5) Setelah di proses refund coustumer akan menerima pengembalian uang refund yang telah disetujui oleh coustumer.
- 6) Setelah menerima pengembalian uang refund, coustumer akan menandatangani bukti refund bahwa tiket pesawat coustumer telah direfund.

c. Perwakilan

- 1) Coustumer mengambil no antrian jika ada kounter yang kosong coustumer di persilahkan untuk menuju kounter.
- 2) Setelah itu coustumer/perwakilan akan mengatakan akan merefund tiket, untuk merefund tiket coustumer/perwakilan harus membawa surat kuasa pemilik tiket, Foto copy ktp pemilik ktp dan foto copy perwakilan yang merefund tiket tersebut.
- 3) Setelah itu pegawai bagian tiketing akan memberikan informasi potongan refund dan pengembalian refund.
- 4) Jika coustumer menyetujui potongan dan pengembalian refund maka refund akan diproses refund.

- 5) Setelah di proses refund coustumer akan menerima pengembalian uang refund yang telah disetujui oleh coustumer.
- 6) Setelah menerima pengembalian uang refund, coustumer akan menandatangani bukti refund bahwa tiket pesawat coustumer telah direfund.

4.1 Tabel Tarif *Refund*

CLASS	TIME				
	>72 JAM	24-<72 JAM	2-<24 JAM	<2JAM	AFTER FLIGHT
F/J/C/Y	10 %	20%	20%	40%	40%
D/I	10%	30%	30%	40%	40%
B/M	25%	30%	30%	80%	80%
K/N	25%	40%	50%	80%	80%
Q/T/V	25%	50%	60%	80%	80%

Sumber : data perusahaan 2018

Ketentuan *refund* PSC :

1. Untuk pax yang sudah menggunakan fasilitas airport atau sudah melakukan *check-in* di *all chanel* atau status coupon di tiketnya sudah/ pernah berubah menjadi “C” maka PSC tidak bisa dilakukan refund. Begitu pun dengan penumpang yang melakukan *cancel check-in (boarding reject)*, PSC tetap tidak bisa dilakukan *refund*.
2. Untuk pax yang belum melakukan *check-in di chanel* manapun, maka PSC bisa dilakukan refund.
3. Mengacu pada regulasi segment yang akan dilakukan *refund*

4. Sistem pendapatan penjualan

- a. Fungsi yang terkait
 - 1) Fungsi penjualan (bagian ticketing)

Fungsi ini bertanggung untuk menerima order dari pembeli, mengisi faktur penjualan tunai, dan menyerahkan faktur tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.

2) Fungsi akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatatan transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuatan laporan penjualan.

b. Dokumen yang digunakan

1) Faktur

Faktur penjualan berfungsi untuk merekam transaksi penjualan barang baik tunai maupun kredit.

2) Dokumen SRRS (*Sales Received Report Summary*)

Dokumen yang dibuat oleh bagian penjualan (ticketing) untuk diserahkan ke bagian akuntansi dan kantor pusat.

c. Catatan yang digunakan

1) Jurnal penjualan

Jurnal penjualan digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan. Dalam jurnal penjualan disediakan satu kolom untuk setiap jenis produk tersebut.

d. Sistem pendapatan penjualan PT. Garuda Indonesia Tbk

1) Bagian penjualan membuat SRRS (*Sales Received Report Summary*) untuk diserahkan kepada bagian accounting.

2) Bagian accounting akan membuat rangkap 3 SRRS (*Sales Received Report Summary*) , rangkap 1 untuk dikirimkan ke kantor pusat, rangkap 2 untuk arsip penjualan, rangkap 3 untuk untuk dilampirkan di tiket penjualan.

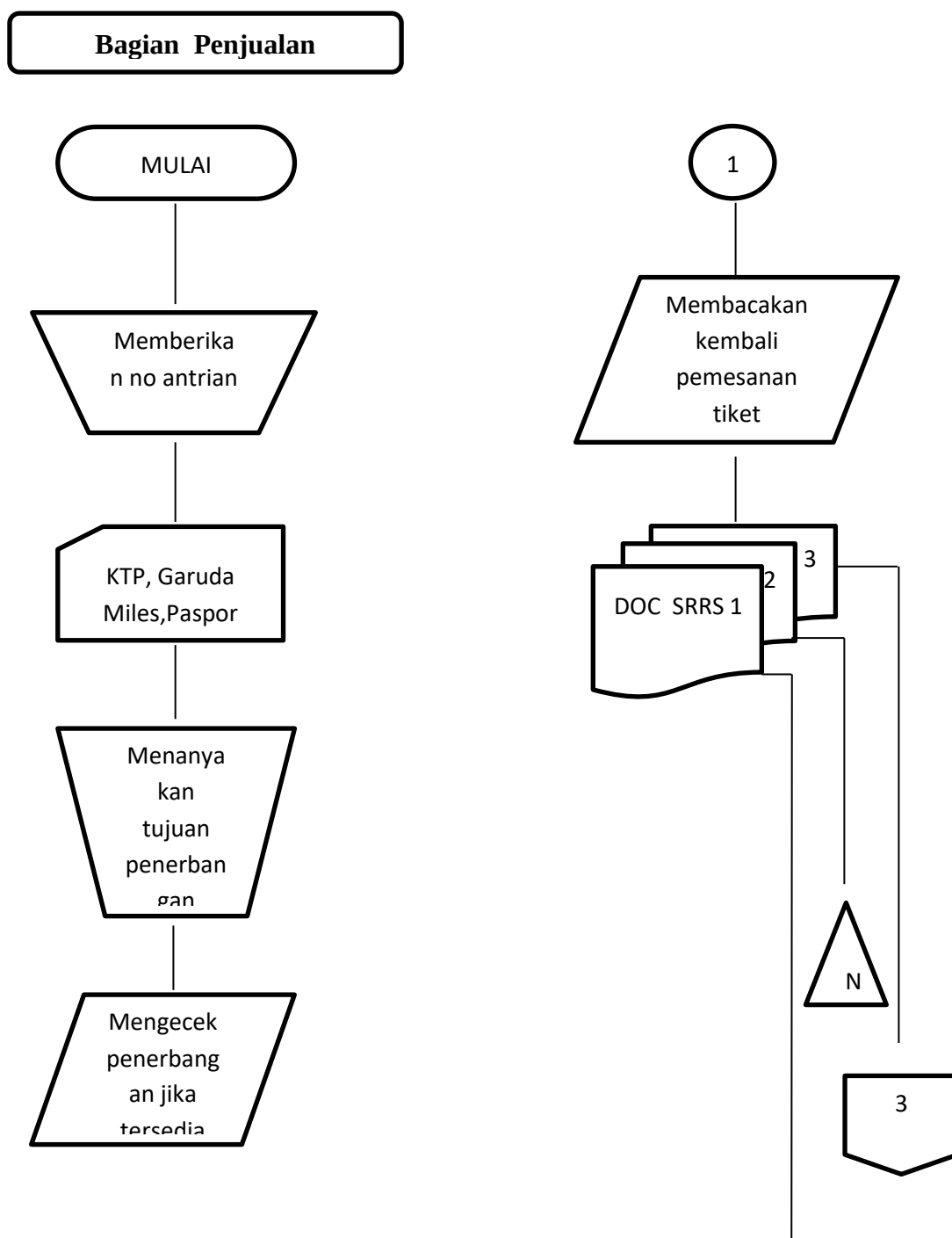
3) Setelah itu bagian accounting akan mengentry penjualan di sistem SAP yang sesuai dengan tanggal laporan SRRS (*Sales Received Report Summary*).

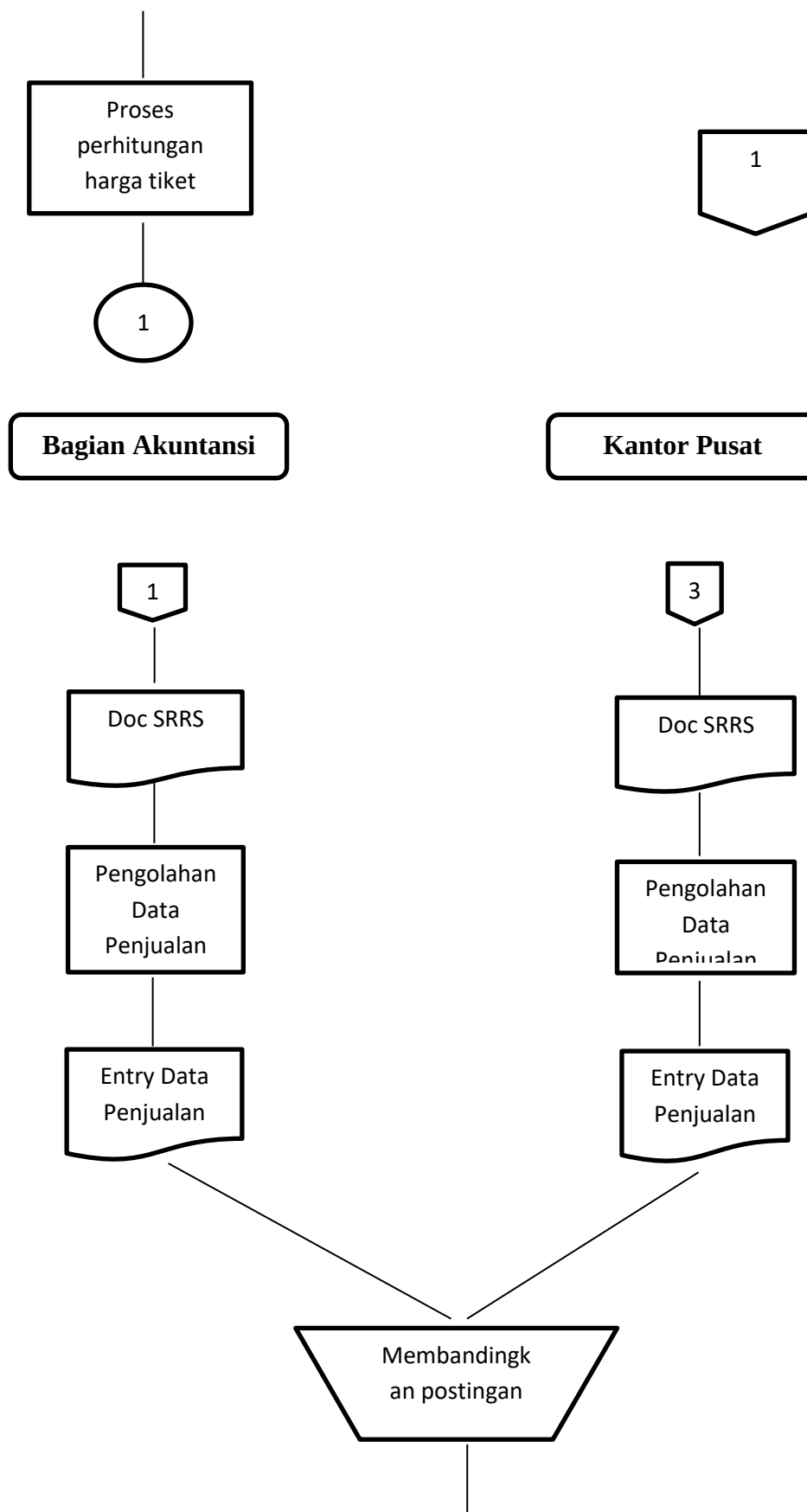
4) Setelah selesai di entry, masuk di sistem SAP Posting BO MDC sesuai bank yang masuk dan bagian HO (kantor pusat) posting juga posting sesuai bank.

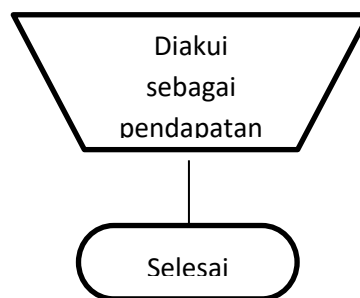
- 5) Setelah selesai diposting BO (MDC) dan HO (kantor pusat) harus menyamakan *posting*
- 6) Setelah postingan sama bagian *accounting* akan mengclearing lewat sistem SAP
- 7) Setelah *clearing* di sistem maka akan langsung di akui sebagai pendapatan

4.3 Analisis Sistem Penjualan dan Refund Tiket Pada PT Garuda Indonesia Tbk

FLOWCHART SISTEM PENJUALAN







SRRS = Sales received report summary
 (ringkasan laporan penjualan yang diterima)

Sumber : Data olahan

Bagian penjualan :

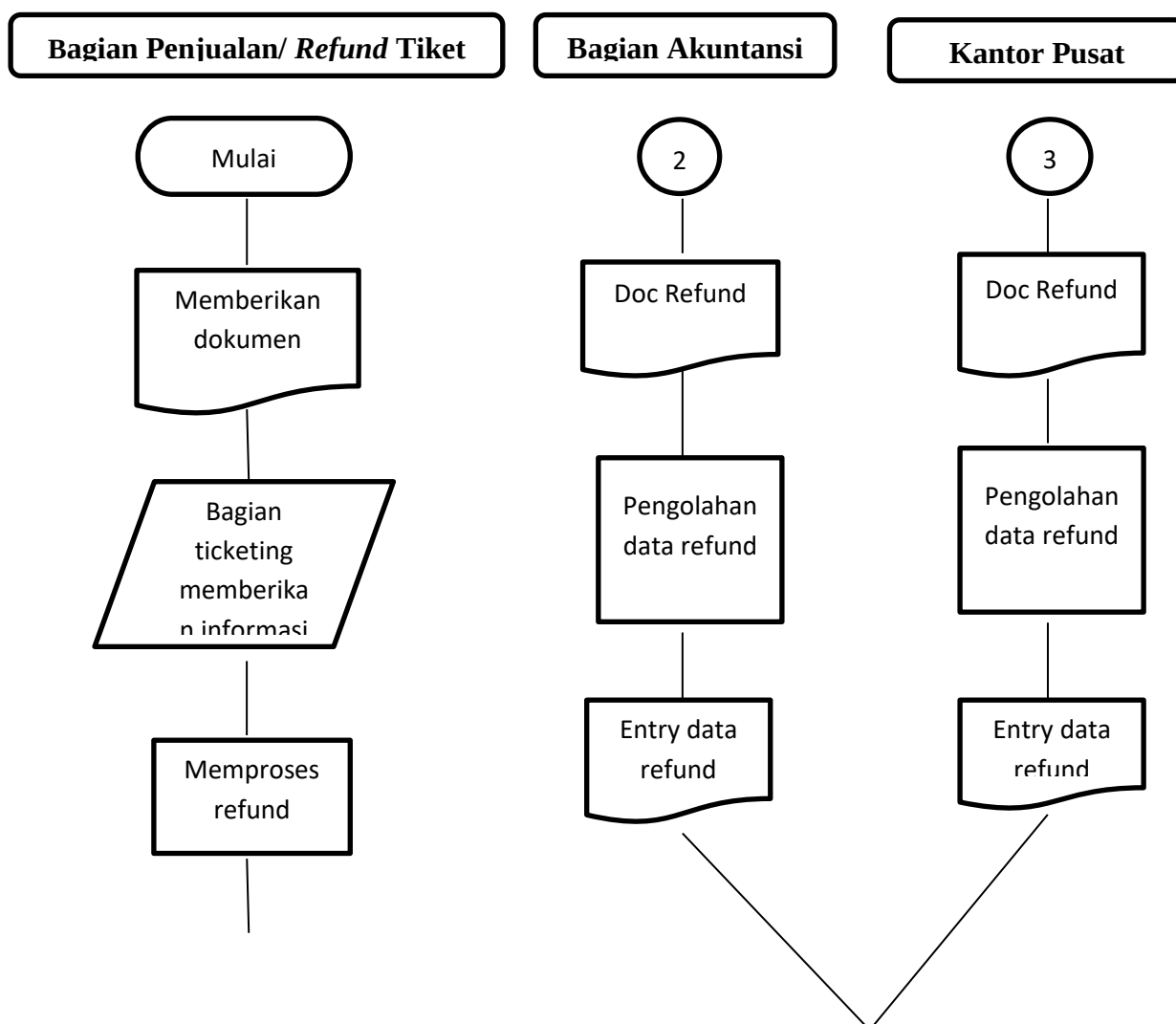
1. Memberikan no antrian jika ada kounter yang kosong coustumer di persilahkan untuk menuju kounter.
2. coustumer harus menunjukan KTP, Garuda miles atau Paspor Untuk membeli tiket
3. Pegawai bagian tiketing akan bertanya kemana tujuan penerbangan yang akan di dibeli
4. Setelah mengetahui tujuan coustumer pegawai bagian tiketing akan mengecek penerbang tersebut apakah masih tersedia, jika tersedia maka tiket bisa dibeli dan melakukan pembayaran langsung di kounter tiketing.
5. Setelah melakukan pembayaran tiket, kemudian pegawai bagian tiketing akan membacakan kembali pemesanan tiket yang telah di pesan.
6. Bagaian penjualan membuat *SRRS (Sales Received Report Summary)* untuk diserahkan kepada bagian accounting.

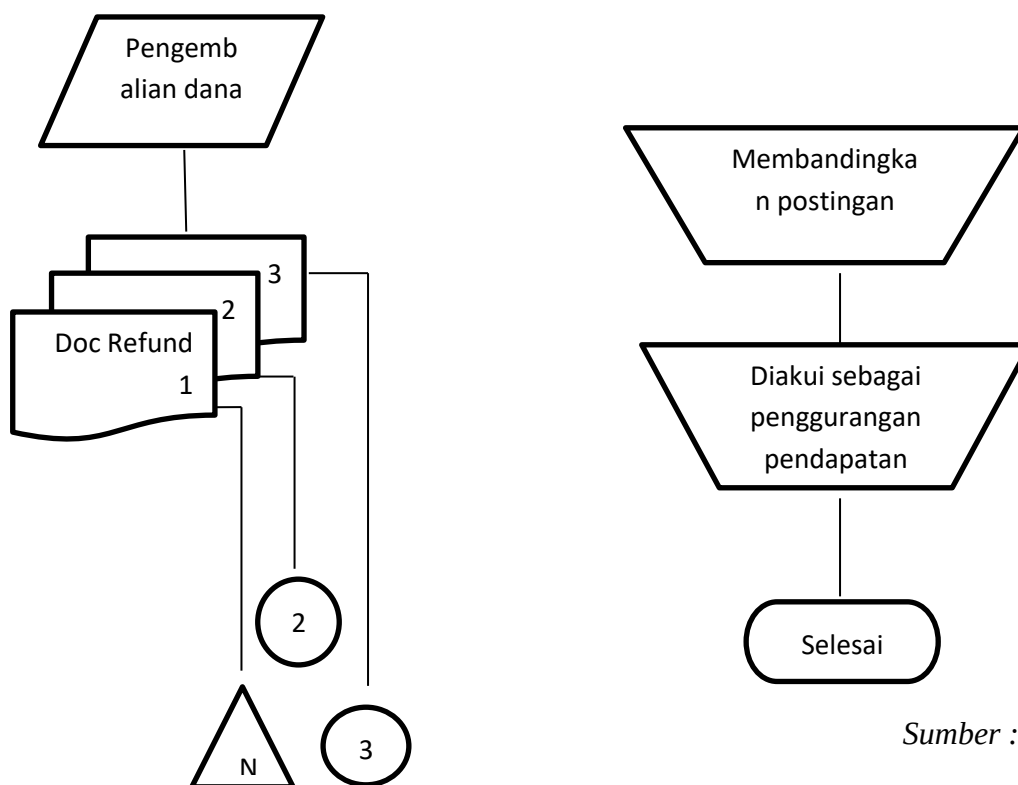
Bagian accounting dan kantor pusat :

1. Bagian accounting akan membuat rangkap 3 *SRRS (Sales Received Report Summary)* , rangkap 1 untuk dikirimkan ke kantor pusat, rangkap 2 untuk arsip penjualan, rangkap 3 untuk untuk dilampirkan di tiket penjualan.

2. Setelah itu bagian accounting akan mengentry penjualan di sistem SAP yang sesuai dengan tanggal laporan SRRS (*Sales Received Report Summary*).
3. Setelah selesai di *entry*, masuk di sistem SAP Posting BO MDC sesuai bank yang masuk dan bagian HO (kantor pusat) posting juga posting sesuai bank.
4. Setelah selesai diposting BO (MDC) dan HO (kantor pusat) harus menyamakan *posting*
5. Setelah postingan sama bagian *accounting* akan mengclearing lewat sistem SAP
6. Setelah *clearing* di sistem maka akan langsung di akui sebagai pendapatan

FLOWCHART REFUND TIKET





Sumber : Data olahan

Bagian Penjualan/Refund Tiket :

1. Memberikan no antrian jika ada kounter yang kosong coustumer di persilahkan untuk menuju kounter.
2. Setelah itu coustumer akan mengatakan akan merefund tiket, untuk merefund tiket coustumer harus membawa Foto copy ktp
3. Setelah itu pegawai bagian tiketing akan memberikan informasi potongan refund dan pengembalian refund.
4. Jika coustumer menyetujui potongan dan pengembalian refund maka refund akan diproses refund.
5. Setelah di proses refund coustumer akan menerima pengembalian uang refund yang telah disetujui oleh coustumer.
6. Setelah menerima pengembalian uang refund, coustumer akan menandatangani bukti refund bahwa tiket pesawat coustumer telah direfund.
7. Bagaian penjualan membuat dokumen *refund* untuk diserahkan kepada bagian *accounting*.

Bagian *accounting* dan kantor pusat :

1. Bagian *accounting* akan membuat rangkap 3 dokumen *refund*, rangkap 1 untuk dikirimkan ke kantor pusat, rangkap 2 untuk arsip penjualan, rangkap 3 untuk untuk di arsip.
2. Setelah itu bagian *accounting* akan mengentry refund di sistem SAP yang sesuai dengan tanggal dokumen *refund*.
3. Setelah selesai di *entry*, masuk di sistem SAP Posting BO MDC sesuai bank yang masuk dan bagian HO (kantor pusat) posting juga posting sesuai bank.
4. Setelah selesai diposting BO (MDC) dan HO (kantor pusat) harus menyamakan *posting*
5. Setelah postingan sama bagian *accountig* akan mengclearing lewat sistem SAP
6. Setelah *clearing* di sistem maka akan langsung di akui sebagai pengguranagan pendapatan.

4.2 Tabel Perbandingan pengendalian intern terhadap sistem informasi akuntansi penjualan pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado

Perbandingan	Perusahaan	Teori	Kesesuaian	Ket
Struktur Organisasi	Perusahaan menjalankan sesuai dengan fungsi dan wewenang masing-masing.	Struktur organisasi adalah komponen penting yang memuat pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing.	√	
Sistem Informasi Akuntansi	Sistem penjualan yang ada sudah berjalan dengan baik.	sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengendalian perusahaan.	√	

Pengendalian Intern	Pengendalian intern di perusahaan sudah berjalan sesuai dengan tujuan-tujuan pengendalian intern untuk menghasilkan suatu pengendalian intern yang baik di perusahaan.	Pengendalian intern sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan karyawan yang dirancang untuk memberikan jaminan yang meyakinkan bahwa tujuan organisasi akan dapat dicapai melalui efisiensi dan efektifitas operasi, penyajian laporan keuangan yang dapat dipercaya, dan ketaatan terhadap undang-undang dan aturan yang berlaku.	√	
---------------------	--	---	---	--

Praktik yang sehat	Perusahaan menggunakan aplikasi <i>SAP</i> dalam memproses sistem penjualan tiket dan setiap karyawan mempunyai id/user masing-masing untuk mengaplikasikan <i>SAP</i> .	Penggunaan formulir bernomor urut cetak yang pemakaiannya harus di pertanggung jawabkan oleh yang berwenang.	√	
Perangkat yang digunakan	Perusahaan sudah mengaplikasikan sistem penjualan dengan aplikasi <i>SAP</i> yang digunakan oleh	Sistem yang diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan	√	

	pihak-pihak yang berwenang.	bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi.		
--	-----------------------------	---	--	--

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan alat ukur teori-teori, sop dan di dapat dari hasil pengamatan, wawancara, dan data yang ada pada PT Garuda Indonesia Tbk *Branch Office* Manado penulis mendapatkan hasil analisis sebagai berikut :

1. Sistem penjualan tiket di PT Garuda Indonesia Tbk *Branch Office* Manado dimana suatu proses penjualan tiket yang dilakukan sesuai dengan sistem penjualan dimana customer dapat menentukan kelas dan tujuan penerbangan yang akan dipilih oleh customer yang kemudian akan diproses oleh bagian *ticketing* untuk memproses penjualan tiket yang sesuai dengan prosedur yaitu customer harus mempersiapkan dokumen seperti ktp, Garuda Miles, dan paspor yang kemudian akan di proses oleh bagian *ticketing* untuk mengecek penerbangan tersebut jika tersedia akan segera diboking oleh bagian *ticketing* dan langsung melakukan proses pembayaran dibagian *ticketing* setelah selesai pegawai bagian *ticketing* akan membacakan kembali pesanan tiket tersebut.
2. Sistem *refund* tiket di PT Garuda Indonesia Tbk *Branch Office* Manado yang dilakukan oleh perusahaan sudah sesuai dengan sistem, customer bisa merefund tiket apabila customer belum menggunakan fasilitas airport atau sudah *check-in* di *all channel* atau status coupon di tiketnya sudah/pernah berubah menjadi “c” maka PSC tidak bisa dilakukan *refund*. Begitu pun dengan penumpang yang melakukan *cancel check-in (boarding reject)*, PSC tetap tidak bisa dilakukan *refund*, dan apabila belum menggunakan fasilitas airport bisa dilakukan refund dengan mendapatkan potongan dari perusahaan jika customer menerima ketentuan tersebut maka akan diproses refund dan perusahaan akan mengembalikan dana yang telah dilakukan proses pemotongan. Untuk dapat menghindari terjadinya *refund* perusahaan harus melakukan sistem *follow up* agar customer tidak akan mengalami

keterlambatan dalam melakukan *check-in* sehingga tidak akan terjadi refund yang akan mempengaruhi pendapatan perusahaan.

3. Sistem pendapatan penjualan di PT Garuda Indonesia Tbk *Branch Office* Manado yang dilakukan oleh perusahaan sudah berjalan sesuai dengan sistem yang ditetapkan dari mulai membuat dokumen SRRS (Sales received report summary) oleh bagian ticketing dan yang mengolah dokumen SRRS (Sales received report summary) yaitu bagian accounting PT.Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado dan Bagian HO (Kantor Pu. Masing-masing bagian sudah bertanggung jawab atas tugasnya dapat dilihat dari Uraian pekerjaan yang sudah sesuai dengan wewenang masing-masing, sistem yang baik, praktek yang sehat dan karyawan yang bekerja sesuai dengan keahliannya.
4. Perangkat yang digunakan di perusahaan untuk mengakses aplikasi sistem penjualan dan sistem *accounting* sudah sangat baik, fasilitas yang disediakan seperti computer, printer, dan jaringan sudah baik, sehingga karyawan bisa dengan mudah mengakses aplikasi SAP dan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan tepat waktu sehingga perusahaan bisa melakukan penjualan dan pendapatan perusahaan dengan baik dengan perangkat yang telah tersedia.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai prosedur pendapatan penjualan dan refund tiket pada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office manado maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem yang berjalan di perusahaan ini sudah sesuai dengan standar oprasional perusahaan, dan fasilitas yang telah disediakan oleh perusahaan sudah sangat baik sehingga mendukung proses penjualan dan pendapatan yang lebih baik.
2. Perangkat dan aplikasi yang digunakan di perusahaan khususnya di bagian penjualan tiket dan bagian accounting sudah baik, dan aplikasi SAP yang digunakan juga sudah sangat baik sehingga sangat membantu dan mempermudah proses penjualan dan pendaptan perusahaan.
3. Refund tiket tidak bisa dilakukan apabila pelanggan sudah melakukan *check-in* dan telah menggunakan fasilitas airport dan melakukan check-in di bagian manapun, sebaliknya jika pelanggan belum melakukan *check-in* dan belum menggunakan fasilitas airport maka tiket bisa dilakukan refund dengan mendapatkan potongan yang telah ditentukan perusahaan.
4. Sistem penjualan dan refund tiket sudah sesuai dengan sistem oprasional perusahaan tapi belum sesuai dengan standar dan aturan yang berlaku secara umum.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis berusaha memberikan rekomendasi kepada PT Garuda Indonesia Tbk Branch Office Manado yang mungkin bermanfaat untuk prosedur pendapatan penjualan tiket dan refund :

1. Pertahankan prosedur yang sudah ada, dan aplikasi SAP yang sudah berjalan dengan baik diperusahaan.

2. Pertahankan fasilitas yang sudah ada seperti computer, printer, dan kapasitas jaringan yang sudah baik untuk memperlancar proses penjualan untuk meningkatkan pendapatan perusahaan.
3. menambahkan sistem *follow up* untuk mengingatkan coustumer untuk tidak terlambat dalam melakukan *check-in*, agar tidak terjadi *refund* dan tidak mengurangi pendapatan perusahaan.
4. Menambahkan sistem penerimaan kas agar tidak terjadi penumpukan tugas dan manipulasi data di bagian ticketing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, 2012 *Manajemen Transportasi*
- Agus Sartono. 2012. *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi Edisi Empat*. Yogyakarta : BPFE.
- Anastasia Diana, Lilis Setiawan. 2011 *Sistem Informasi akuntansi*, Perancangan,. Prosedur dan Penerapan
- Baridwan, Zaki. 2010. *Sistem Informasi Akuntansi*. Edisi Ketiga. BPFE. Yogyakarta.
- Basu Swastha 2014. *Manajemn Pemasaran Modern*. Yogyakarta. Liberty
- COSO *Internal Control Intergrated Framework* 2013
- Dewi, Irra Chrisyanti . 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, Jakarta : PT Prestasi Pustakarya
- Irham Fahmi. 2016. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Bandung : Alfabeta.
- Jogiyanto Hartono, 2017 *Analisis dan Desain*
- Krismaji. 2015 *Sistem Informasi Akuntansi*, Yogyakarta
- L.M.Samryn, 2015 *Pengantar Akuntansi*
- Mulyadi. 2013 *Sistem Akuntansi*, Jakarta. Salemba Empat
- Romney, Marshall B., dan Paul John Steinbart. 2015. *Accounting Information System*, 13th ed England: Pearson Education Limited.
- Sara Lord 2013. An Overview od COSO's 2013 *Control Intergeted Framework*.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suharso, *Pengendalian Intern Ala COSO* 2013
- Sujarweni, H Wiratna, 2015 *Sistem Akuntansi*, Yogyakarta : Penerbit Pustaka Baru