

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Sistem dan Prosedur	5
1. Pengertian Sistem	5
2. Karakteristik	6
3. Kalsifikasi Sistem	7
4. Tujuan Sistem	9
5. Pengertian Prosedur	9
2.2 Pengendalian Intern	10
1. Pengendalian Intern	10
2. Tujuan Pengendalian Intern	11
3. Unsur-unsur Pengendalian Intern	12
4. Komponen-komponen Pengendalian Intern	12
5. Ciri-ciri Pengendalian Intern	14
6. Peran Penting Pengendalian Intern	14
2.3 Sistem Pengendalian Intern	15
1. Pengertian Sistem Pengendalian Intern	15
2. Tujuan Sistem Pengendalian Internal	16
3. Unsur-unsur Pengendalian Intern	18
2.4 Pendapatan	19
1. Definisi Pendapatan	19
2. Pendapatan Jasa	22
2.5 Definisi Konseptual	25
2.6 Fokus Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27

	3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	27
	3.3 Sumber Data	27
	3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
	3.5 Teknik Analisis Data	29
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
	4.1 Gambaran Umum	30
	1. Sejarah Singkat	30
	2. Visi dan Misi	32
	3. Struktur Organisasi dan Job Description.....	32
	4.2 Hasil Penelitian Kegiatan Operasional Perusahaan	40
	1. Aktivitas Perusahaan	40
	2. <i>Body and Paint</i> Astra Daihatsu Malalayang	41
	3. <i>General Repair</i>	42
	4. <i>Quick Service</i>	42
	5. Produk dan Pelayanan <i>Service</i>	43
	4.3 Evaluasi Terhadap Prosedur Pendapatan Jasa Service	45
	1. Pengendalian Organisasional	45
	2. Pengendalian Dokumentasi	46
	3. Pengendalian aset/Akuntabilitas Aset	46
	4. Pengendalian Otorisasi	46
	5. Praktik yang Sehat	47
	6. Pengendalian Secara Umum	48
	4.4 Analisis Internal Control atas Pendapatan Jasa Service	48
	1. Pengendalian intern Penerimaan Service Kendaraan	48
	2. Analisis Uraian Internal Control	55
	a. Penerimaan Service Kendaraan	55
	b. Permintaan Suku Cadang	55
	c. Perbaikan Kendaraan	56
	d. Pembuatan Kwitansi	56
	e. Pembayaran Tunai	57
	f. Penjurnalan oleh <i>Finance</i>	57
	3. Analisis SIA atas Pendapatan Jasa Service	58
	a. Sistem Informasi Akuntansi	58
	b. Analisis Sistem Pengendalian Intern	58
	c. Analisis Praktik yang Sehat	59
BAB V	PENUTUP	
	5.1 Kesimpulan	61
	5.2 Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan perusahaan saat ini semakin pesat. Era saat ini mendorong banyak perusahaan untuk semakin memperluas usahanya dengan meraih pangsa pasar. Hal tersebut mendorong terjadinya persaingan ketat antar perusahaan. Perusahaan adalah suatu instansi yang terorganisir, berdiri dan berjalan yang tidak dapat terlepas dari hukum ekonomi dan prinsip dasar perusahaan pada umumnya. Perusahaan didirikan untuk mencari laba yang sebesar-besarnya dan untuk dipertahankan kelangsungan hidup usahanya. Perusahaan banyak melakukan usaha untuk mencapai tujuannya itu. Perusahaan harus tetap berusaha mempertahankan kelangsungan usahanya di masa yang akan datang. Usaha yang dilakukan pasti memiliki kemampuan untuk menghasilkan profit dan keuntungan. Perusahaan yang didirikan ada dua macam, yaitu di bidang jasa dan manufaktur. Tentu saja kelangsungan usaha ini dapat terwujud jika barang atau jasa yang ditawarkan dapat diterima di pasaran, dan dapat menarik pangsa pasar. Oleh karena itu, penting untuk perusahaan mempelajari sistem penjualan, karena penjualan merupakan sumber penghasilan bagi perusahaan. Penjualan yang sukses adalah penjualan yang dapat menguasai pangsa pasar. Dengan peningkatan penjualan maka laba yang akan diperoleh perusahaan akan meningkat serta perusahaan akan dapat melanjutkan kelangsungan hidupnya.

Penjualan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, dan tujuan dari penjualan itu sendiri adalah untuk mencapai target volume penjualan, bahkan lebih dari apa yang telah ditetapkan perusahaan sehingga perusahaan mendapatkan laba dan dapat menunjang pertumbuhan perusahaan. Karena persaingan begitu ketat, perusahaan dituntut lebih aktif dan kreatif dalam memasarkan produknya, dan salah satu faktor yang berperan dalam pemasaran produknya adalah dengan melakukan promosi yang merupakan usaha untuk menyampaikan pesan kepada publik, terutama konsumen sasaran mengenai keberadaan produk dipasar. Melalui kegiatan ini pihak manajemen perusahaan dalam aktivitasnya, senantiasa mempertimbangkan segala kemungkinan yang dapat

muncul serta memanfaatkan setiap peluang-peluang usaha yang ada dengan memperhatikan akan adanya ketersediaan sumber daya, keamanan, stabilitas, dan infrastruktur yang baik.

Kegiatan operasi perusahaan dapat dikatakan efektif bergantung pada kebijakan manajemen. Pihak manajemen mengutamakan adanya pengendalian intern, maka semua bagian dalam struktur organisasi pun akan mematuhi kebijakan dan prosedur yang ditetapkan perusahaan. Pemahaman terhadap pengendalian intern merupakan unsur yang penting, sebab dengan pemahaman tersebut aplikasi kunci-kunci pengendalian dapat diuraikan dalam melaksanakan transaksi penjualan. Agar tujuan pengendalian dapat terpenuhi perlu adanya pengendalian sistem penjualan.

Dalam aktivitas penjualan tidak hanya sekedar pekerjaan menjual saja, tapi adalah dari awal bagaimana aktivitas penjualan tersebut dapat tercatat baik, bagaimana memperoleh konsumen, kemudian mengadakan pemesanan, sampai barang tersebut diterima oleh konsumen dengan puas tanpa adanya keluhan dari konsumen

Pada perusahaan jasa maupun manufaktur, penjualan sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha perusahaan. Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka perlu adanya pengendalian internal. Pengendalian ditetapkan agar kegiatan operasi berjalan dengan efektif dan efisien, serta menjamin adanya keandalan mengenai catatan laporan keuangan. Pengendalian intern sangat besar pengaruhnya atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian intern akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik.

Pengendalian intern akan memberikan informasi-informasi yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan baik, dan dapat meningkatkan pendapatan jasa atas usahanya. Tentu saja aktivitas penjualan jasa akan menghasilkan produktivitas yang optimal jika diimbangi oleh sistem pengendalian intern penjualan yang baik (Mulyadi, 2001).

PT Astra International Tbk-Daihatsu Cabang Malalayang merupakan salah satu perusahaan yang melakukan penjualan kendaraan bermotor dan memiliki pangsa pasar yang cukup besar. Faktor yang berpengaruh dalam penjualan Mobil Daihatsu malalayang yaitu faktor produk, harga, promosi, dan tempat. Berdasarkan kiat mereka tersebut memicu volume penjualan Mobil Daihatsu semakin menegaskan dominasinya dengan penguasaan pasar. Dengan demikian Daihatsu dipandang cukup berhasil dan efektif membuat masyarakat dapat membeli dan menggunakan produknya.

Dalam permasalahan ini peneliti melihat seperti halnya pada perusahaan-perusahaan yang lain, PT Astra International Tbk-Daihatsu Cabang Malalayang harus mempunyai sistem pengendalian intern yang cukup sehingga kegiatan penjualan perusahaan tetap berjalan lancar sesuai rencana manajemen. Perusahaan ini telah menerapkan pengendalian intern dalam kegiatan penjualan kendaraan. Terbukti dengan adanya (1) Struktur organisasi dalam perusahaan yang membentuk suatu tingkat jabatan tertentu sehingga tidak terjadi tumpang tindih tugas; (2) Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan yang memberikan sebagian kekuasaan manajemen untuk karyawan dalam melakukan kegiatan termasuk pencatatan yang sesuai dengan prosedur dan fungsinya, serta mengambil keputusan; (3) Praktek yang sehat di dalam perusahaan salah satunya adalah karyawan wajib mengambil cuti yang menjadi haknya; (4) Karyawan yang cakap, perusahaan melakukan seleksi dan test-test untuk menentukan calon pegawai yang memenuhi kriteria yang diinginkan dan diadakan pelatihan bagi pegawai yang sudah diterima bekerja dalam perusahaan.

Masalah yang di temukan adalah sistem internal control dalam perlakuan pendapatan jasa service yang dilakukan oleh perusahaan. Dalam hal ini, setiap prosedur yang berjalan dalam perusahaan sudah baik, tetapi masih ada kurangnya sistem pengendalian intern dalam kegiatan pelaksanaan untuk pendapatan jasa service kendaraan, karena masih kurang adanya praktik yang sehat dalam pengawasan internal control dari pihak-pihak yang berwenang.

Dari paparan latar belakang tersebut penulis ingin mengambil judul **“Analisis Sistem Pengendalian Intern Pendapatan Jasa Service pada PT Astra International Tbk-Daihatsu Cabang Malalayang Sulawesi Utara”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yaitu “Apakah sistem pengendalian intern pendapatan jasa service pada PT Astra International Tbk-Daihatsu sudah diterapkan dengan baik?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah tersebut, adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pengendalian intern pendapatan jasa service pada PT Astra International Tbk-Daihatsu sudah diterapkan dengan baik.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Politeknik Negeri Manado

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Manado, serta sebagai informasi tambahan bagi mahasiswa khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Bagi PT. Astra International Tbk –Malalayang Sulawesi Utara

Dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan pelaksanaan Analisis Sistem Pengendalian Intern yang dilakukan di PT Astra International Tbk –Malalayang Sulawesi Utara. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi PT Astra International Tbk –Malalayang Sulawesi Utara sebagai pertimbangan atau bahan pendukung keputusan bahwa penilaian usaha sangat penting untuk mengetahui tingkat keberhasilan di PT Astra International Tbk –Malalayang Sulawesi Utara.

3. Bagi Peneliti

Dapat memperkaya ilmu pengetahuan, terutama yang berhubungan dengan sistem yang diperlukan perusahaan dengan praktek yang dilakukan di lapangan. Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam rangka penerapan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah.