
**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN KREDIT
PADA PT. RAJAWALI NUSINDO CABANG MANADO**

Nindy Vannesya Budiman¹, Herman Karamoy², Victorina Z. Tirayoh²

^{1,2}Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Jl. Kampus Bahu, Manado, 95115, Indonesia

¹E-mail: budimannindy6@gmail.com

ABSTRACT

An internal control system for credit sales is needed to support the continuity operation of the company. By good internal recovery, credit sales activities can avoid the risks that cause losses. The objective of this study is to analyze the internal control system for credit sales applied at PT. Rajawali Nusindo Manado Branch and at the same time determine the system of internal control over credit sales has been well implemented by using descriptive qualitative approach. The analytical method used in this study is descriptive method which describes the results in accordance with those found directly through the process in the field. The result of PT. Rajawali Nusindo Manado Branch shows that the internal control system for credit sales is not being well protected due to a mismatch with some internal control components.

Keywords: analysis; internal control system; credit sales

1. PENDAHULUAN

Penjualan merupakan aktivitas utama dari setiap perusahaan dan laba menjadi tujuan utama dari setiap perusahaan baik dalam usaha jasa, usaha dagang maupun usaha manufaktur. Penjualan tunai dan penjualan kredit merupakan bagian dari bentuk penjualan yang sering terjadi dalam perusahaan dagang. Terjadinya penjualan kredit akan menghasilkan penerimaan kas yang ditangguhkan untuk perusahaan. Demi kelancaran operasional perusahaan dan menghindari timbulnya kerugian terhadap perusahaan maka diperlukan pengendalian internal yang akan membantu manajemen dalam pengelolaan perusahaannya serta mencapai tujuan secara efisien.

Menurut Romney dan Steinbart (2014:226), pengendalian internal merupakan bagian integral yang tidak bisa dipisahkan dari kegiatan manajemen perusahaan dimana proses dari pengoperasian suatu perusahaan terjadi. Pengendalian yang baik akan mampu meyakinkan manajemen bahwa keputusan atau kebijakan serta arahan yang ada berjalan dengan semestinya. Selain itu, adanya penerapan sistem pengendalian internal yang baik mampu membuat perusahaan mendapatkan pencapaian profit yang maksimal. Menurut Institut Akuntan Publik Indonesia (2016) yang dikutip dalam Sukrisno (2017:162), pengendalian internal dapat dikatakan sebagai proses yang dibuat sehingga mampu memberikan keyakinan yang rasional atas tercapainya tujuan: (1) keandalan dari pelaporan keuangan; (2) operasi perusahaan yang efektif dan efisien; dan (3) aturan dan regulasi yang ada memiliki kesesuaian dengan organisasi.

Sistem pengendalian internal dipengaruhi oleh sumber daya manusia beserta dengan sistem teknologi informasi yang dibuat khusus untuk memenuhi kebutuhan perusahaan sehingga tujuannya dapat tercapai. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi dan perdagangan. Perusahaan menyalurkan produk konsumsi, produk farmasi, hasil perkebunan, alat dan sarana perkebunan beserta alat-alat kesehatan. Penjualan dengan volume besar di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado adalah jenis penjualan dengan sistem kredit. Perusahaan sudah memiliki sistem dan prosedur

akuntansi yang dinilai telah cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan khususnya dalam aktivitas terkait penjualan kredit baik dalam pembagian fungsi dan tanggung jawab ataupun dokumen-dokumen terkait penjualan kredit. Risiko yang dapat terjadi pada perusahaan berkaitan dengan sistem penjualan kredit seperti pembatalan pembelian kredit yang dilakukan oleh pembeli dan terlambat membayar utang yang telah jatuh tempo atau bahkan keterlambatan proses pengantaran barang. Risiko-risiko tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado memerlukan sistem pengendalian internal yang baik dalam menjalankan aktivitasnya agar perusahaan dapat mengawasi kegiatannya untuk menilai kesesuaian perkembangan standar dari perusahaan serta bertujuan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada dalam prosedur dan kebijakan perusahaan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Pengendalian Internal. Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission* (COSO) dikutip dalam Sujarweni (2019:70), pengendalian internal adalah serangkaian tindakan yang terdiri dari serangkaian proses dalam organisasi. Pengendalian internal masuk dalam proses manajemen dasar yaitu perencanaan, pelaksanaan dan pemantauan. Menurut Harnanto (2019:240), sistem pengendalian internal meliputi berbagai teknik, prosedur dan praktik yang diterapkan perusahaan untuk mendapatkan suatu sistem informasi akuntansi yang efisien juga dapat diandalkan, sehingga manajemen mendapatkan bantuan dalam hal merencanakan dan mengendalikan kegiatan usaha dan menjaga keamanan aset perusahaan.

Tujuan Sistem Pengendalian Internal. Menurut Sujarweni (2019:69), tujuan perusahaan membuat sistem pengendalian internal adalah: (1) untuk menjaga kekayaan organisasi; (2) untuk menjaga kelancaran operasi perusahaan; (3) untuk menjaga kedisiplinan dipatuhinya kebijakan manajemen; (4) untuk menjaga ketepatan laporan keuangan perusahaan; dan (5) semua lapisan dalam perusahaan tunduk pada aturan dan hukum yang telah ditetapkan perusahaan.

Komponen Pengendalian Internal. Menurut *Committee of Sponsoring Organizations of The Treadway Commission* dikutip dalam Schandl dan Philip (2019:5), kerangka kerja pengendalian internal berfokus pada lima komponen yang terpadu yaitu:

1. *Lingkungan pengendalian.* Lingkungan pengendalian menggambarkan serangkaian standar, proses dan struktur yang memberikan dasar untuk melakukan pengendalian internal di seluruh organisasi.
2. *Penilaian risiko.* Penilaian risiko bertujuan membentuk dasar untuk menentukan bagaimana risiko akan dikelola. Penilaian risiko membutuhkan manajemen untuk mempertimbangkan dampak dari kemungkinan perubahan di lingkungan internal dan eksternal dalam mengambil tindakan untuk mengelola dampak tersebut.
3. *Aktivitas pengendalian.* Aktivitas pengendalian adalah tindakan (umumnya dijelaskan dalam kebijakan, prosedur dan standar) yang membantu manajemen meminimalkan risiko untuk memastikan pencapaian tujuan. Aktivitas pengendalian dapat bersifat preventif dan detektif serta dapat dilakukan disemua tingkatan organisasi.
4. *Informasi dan komunikasi.* Informasi diperoleh atau dihasilkan oleh manajemen dari sumber internal dan eksternal untuk mendukung komponen pengendalian internal. Komunikasi berdasarkan sumber internal dan eksternal digunakan untuk menyebarkan informasi penting di dalam ataupun di luar organisasi, sebagaimana diperlukan untuk merespon dan mendukung tujuan organisasi.
5. *Kegiatan pemantauan.* Kegiatan pemantauan merupakan evaluasi berkala atau berkelanjutan untuk memastikan bahwa masing-masing dari 5 (lima) komponen

pengendalian internal termasuk pengendalian yang memengaruhi prinsip-prinsip dalam setiap komponen telah berfungsi.

Kegiatan Pengendalian Internal. Menurut Susanto (2017:100), kegiatan pengendalian internal meliputi:

1. *Prosedur otorisasi*, yaitu kewenangan yang diberikan kepada karyawan dalam melakukan aktivitas suatu transaksi.
2. *Mengamankan aset dan catatannya*, yaitu perlindungan yang baik ditetapkan manajemen dalam melindungi aset dan catatannya seperti pengamanan secara fisik dan kepastian tanggung jawabnya.
3. *Pemisahan fungsi*, yaitu manajemen harus menunjukkan pemisahan wewenang dan tanggung jawab yang jelas kepada karyawan yang diberikan antara seorang kepada yang lain.
4. *Catatan dokumen yang memadai*, yaitu penggunaan dokumen dan catatan akuntansi harus menjamin setiap peristiwa atau transaksi akuntansi.

Keterbatasan Sistem Pengendalian Internal. Susanto (2017:110) menjelaskan bahwa terdapat beberapa keterbatasan pengendalian internal yang menyebabkan pengendalian internal tidak bisa berfungsi, antara lain: (a) kesalahan (*error*); (b) kolusi (*collusion*); (c) penyimpangan manajemen; dan (d) manfaat dan biaya. Sedangkan menurut Warren et al. (2016:406), pengendalian internal tidak memberikan jaminan. Hal ini disebabkan oleh faktor: (a) pengendalian elemen manusia; dan (b) pertimbangan biaya-manfaat.

Penjualan kredit. Menurut Mulyadi (2016:162), penjualan kredit adalah pesanan pelanggan yang telah terpenuhi lewat pengiriman barang atau jasa sehingga membuat perusahaan dalam jangka waktu tertentu memiliki piutang kepada pelanggannya. Pratiwi (2012) menjelaskan bahwa penjualan kredit dilakukan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli tersebut.

Unsur Pengendalian Internal atas sistem akuntansi penjualan kredit. Menurut Mulyadi (2016:221), unsur pengendalian internal yang seharusnya ada dalam sistem akuntansi penjualan kredit adalah sebagai berikut:

1. Organisasi
 - a. Fungsi penjualan harus terpisah dengan fungsi kredit.
 - b. Fungsi akuntansi harus terpisah dari fungsi penjualan dan fungsi kredit.
 - c. Fungsi akuntansi harus terpisah dari fungsi kas.
 - d. Transaksi penjualan kredit harus dilaksanakan oleh fungsi penjualan, fungsi kredit, fungsi pengiriman, fungsi penagihan dan fungsi akuntansi. Tidak ada transaksi penjualan kredit yang dilaksanakan secara lengkap hanya oleh satu fungsi.
 2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan
 - a. Penerimaan order dari pembeli diotorisasi oleh fungsi penjualan dengan menggunakan formulir surat order pengiriman.
 - b. Persetujuan pemberian kredit diberikan oleh fungsi kredit dengan membubuhkan tanda tangan pada *credit copy*.
 - c. Pengiriman barang kepada pelanggan diotorisasi oleh fungsi pengiriman dengan cara menandatangani dan membubuhkan cap "sudah dikirim" pada *copy* surat order pengiriman.
 - d. Penetapan harga jual, syarat penjualan, syarat pengangkutan barang dan potongan penjualan berada di tangan direktur pemasaran dengan penerbitan surat keputusan mengenai hal tersebut.
 - e. Terjadinya piutang diotorisasi oleh fungsi penagihan dengan membubuhkan tanda tangan pada faktur penjualan.
-

-
- f. Pencatatan ke dalam kartu piutang dan ke dalam jurnal penjualan, jurnal penerimaan kas dan jurnal umum diotorisasi oleh fungsi akuntansi dengan cara memberikan tanda tangan pada dokumen sumber (faktur penjualan, bukti kas masuk dan memo kredit).
 - g. Pencatatan terjadinya piutang didasarkan pada faktur penjualan yang didukung dengan surat order pengiriman dan surat muat.
3. Praktik yang sehat
 - a. Surat order pengiriman bernomor urut tercetak dan pemakaiannya dipertanggungjawabkan oleh fungsi penjualan.
 - b. Faktur penjualan bernomor urut tercetak dan pemakaiannya dipertanggungjawabkan oleh fungsi penagihan.
 - c. Secara periodik fungsi akuntansi mengirim pernyataan piutang kepada setiap debitur untuk menguji ketelitian catatan piutang yang diselenggarakan oleh fungsi tersebut.
 - d. Secara periodik diadakan rekonsiliasi kartu piutang dengan rekening kontrol piutang dalam buku besar.

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2016:2), metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena menerapkan observasi langsung pada objek untuk melakukan konfirmasi antara fakta, keadaan dan fenomena dengan data atau informasi yang didapatkan tentang penerapan sistem pengendalian internal pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado khususnya di bagian penjualan kredit. Objek penelitian ini adalah PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado yang berlokasi di Jl. Garuda No. 53, Mahakeret Barat, Manado, Sulawesi Utara, Indonesia.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif, dimana pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Data kuantitatif berupa data akuntansi berupa faktur penjualan tahun 2019, ikhtisar piutang dagang yang terjadi pada tahun 2019, dokumen pengiriman dan pengeluaran barang serta *bill of landing* tahun buku 2019 yang ada di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado. Data kualitatif berupa hasil wawancara, gambaran umum perusahaan, struktur organisasi dan visi misi perusahaan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil penelitian

Lingkungan pengendalian. Lingkungan pengendalian pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado adalah berupa:

- a. *Komitmen atas integritas dan nilai-nilai etika.* Pimpinan dan karyawan yang ada di perusahaan selalu berusaha mengedepankan perilaku yang berintegritas dalam bekerja. Kepala Cabang selalu membuat aturan mengenai tata cara, etika dan perilaku yang dikomunikasikan dengan baik kepada setiap karyawan. Karyawan harus bersikap profesional, disiplin waktu, berperilaku sopan, mengutamakan kepuasan pelanggan, berpakaian sesuai dengan aturan perusahaan dan dapat bekerja sama dengan tim (*teamwork*).
- b. *Filosofi dan gaya operasional manajemen.* Perusahaan memiliki filosofi yaitu “Unggul dan Terpercaya”. Filosofi ini menjelaskan bahwa semua produk yang dijual kepada pelanggan adalah produk-produk dengan harga dan kualitas terbaik. Perusahaan juga memiliki yel yaitu “Yakin Mau Bisa” dan sering disorakan oleh para karyawan ketika melakukan *briefing* setiap pagi bersama dengan pimpinan. Seluruh aturan dan kebijakan di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado dibuat oleh kepala cabang dan diberikan sanksi tegas bagi karyawan yang melakukan pelanggaran.

-
- c. *Komite audit*. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado tidak memiliki komite audit. Fungsi audit ataupun pemeriksaan diambil alih oleh kantor pusat PT. Rajawali Nusindo yang berlokasi di Jakarta Selatan.
 - d. *Metode pembagian tugas*. Perusahaan telah memiliki prosedur dan kebijakan secara tertulis mengenai syarat penjualan kredit, pengiriman dan penyimpanan barang dagang, pencatatan transaksi penjualan kredit serta untuk penagihan piutang. Setiap bagian juga memiliki daftar uraian tugas (*jobdesk*) masing-masing.
 - e. *Kebijakan menyangkut sumber daya manusia*. Perusahaan menetapkan kebijakan perekrutan karyawan baru dengan memperhatikan usia, latar belakang pendidikan serta memberikan tes secara tertulis dan lisan. Perusahaan memberikan *training* untuk karyawan baru selama tiga bulan tetapi belum memberikan pelatihan, pengembangan atau pendidikan khusus untuk karyawan lama.

Penaksiran risiko. Seluruh aktivitas penjualan kredit yang ada di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado harus menetapkan berbagai aturan untuk menghindari risiko-risiko yang terjadi seperti kesalahan ataupun penyelewengan. Akses untuk keluar masuk gudang hanya diijinkan oleh karyawan gudang dan karyawan yang memiliki kepentingan khusus. Pencocokkan berkala antara kartu gudang dan persediaan dilakukan setiap bulan tetapi untuk proses pengiriman barang kepada pelanggan belum ada prosedur tindak lanjut atas masalah keterlambatan, hal ini disebabkan oleh ketidakterediaan *driver* atau jasa ekspedisi. Pencatatan atau pembukuan perusahaan hanya dapat diakses oleh bagian akuntansi serta dilakukan pemisahan antara dokumen piutang yang sudah dibayar dan yang belum dibayar. Tidak dilakukan konfirmasi kembali kepada pelanggan yang melakukan pemesanan karena tugas tersebut diberikan kepada bagian operasional atau *salesman*. Perusahaan tidak melakukan proses analisa kredit oleh bagian khusus yang menangani kredit, serta tidak memberlakukan syarat batas kredit bagi pelanggan. Pemberian kredit dapat terjadi jika pelanggan melakukan pembelian minimal tiga kali selama tiga bulan dalam jangka waktu satu tahun berturut dan juga *plafond* kredit masing-masing pelanggan diberikan termin berbeda sesuai dengan jenis toko/perusahaan/instansi.

Aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado adalah berupa:

- a. *Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan*. Kegiatan penjualan kredit perusahaan harus mendapatkan otorisasi dari pihak berwenang seperti pemesanan barang oleh pelanggan yang harus lebih dahulu mendapatkan persetujuan dari supervisor. Khusus untuk pemesanan obat, alat kesehatan dan produk farmasi lainnya harus mendapat persetujuan dari penanggung jawab farmasi/alkes, faktur yang telah dicetak oleh bagian penjualan akan diotorisasi atau ditandatangani terlebih dahulu oleh kepala cabang. Pengeluaran barang dari gudang harus mendapat otorisasi dari kepala gudang berupa tanda tangan pada faktur penjualan.
- b. *Pembagian tugas dan tanggung jawab*. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado membagi tugas dan tanggung jawab sebagai berikut: (1) pemasaran produk serta pencarian order penjualan dilakukan oleh bagian operasional; (2) penerimaan pesanan dilakukan oleh bagian penjualan yaitu administrasi penjualan; (3) persetujuan kredit dan pencatatan piutang dilakukan oleh bagian akuntansi yaitu administrasi piutang; (4) pengeluaran barang dari gudang diotorisasi oleh kepala gudang dan dikirimkan oleh *driver*; dan (5) penagihan dilakukan oleh penagih dan *salesman*.
- c. *Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik*. Terdapat beberapa dokumen penjualan kredit di perusahaan seperti surat pesanan intern, daftar pelanggan, faktur penjualan, *packing list*, buku faktur dan buku ekspedisi. Catatan akuntansi penjualan kredit seperti jurnal penjualan kredit, kartu piutang, kartu gudang dan kartu persediaan. Perusahaan juga membuat daftar harga dan pedoman potongan penjualan

yang selalu diperbaharui. Faktur dan *packinglist* bernomor urut tercetak dengan mencantumkan spesifikasi seperti jenis barang, kuantitas, harga dan tanggal pengiriman tetapi sering didapatkan kesalahan pencatatan (*human error*) yang dilakukan oleh bagian gudang atau bagian penjualan dalam menggunakan buku faktur dan buku ekspedisi.

- d. *Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan.* Perusahaan selalu melakukan pencocokkan fisik persediaan dengan menggunakan kartu persediaan yang dilakukan oleh bagian gudang dan akuntansi. Secara berkala administrasi piutang selalu melakukan pencocokkan antara kartu piutang dengan buku besar serta sering dilakukan *update* status piutang seperti memeriksa kelengkapan dokumen penjualan kredit ataupun dokumen penghapusan piutang. Dokumen dan catatan penjualan kredit perusahaan selalu disimpan di dalam tempat penyimpanan dokumen.
- e. *Pemeriksaan independen terhadap kinerja perusahaan.* Sering dilakukan pengawasan untuk semua aktivitas penjualan kredit di perusahaan serta dimintakan laporan sebagai alat pertanggungjawaban oleh bagian operasional, bagian penjualan, bagian gudang, bagian akuntansi dan bagian penagihan.

Informasi dan komunikasi. Perusahaan membuat daftar dan data pelanggan yang berisi informasi-informasi yang dibutuhkan oleh bagian penjualan dan bagian operasional. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado juga memiliki sistem informasi khusus yang menyimpan informasi-informasi yang berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit perusahaan seperti *Sales Force Automation (SFA)* dan *Distribution & Trading Management System*. Bagian operasional, bagian penjualan, bagian gudang, bagian akuntansi dan bagian penagihan selalu membuat laporan dalam memberikan informasi kepada pimpinan. Semua hal yang berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit dalam perusahaan dapat dikomunikasikan dengan baik antar setiap karyawan.

Kegiatan pemantauan. PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado selalu melakukan pemeriksaan rutin dan pengawasan secara langsung yang dilakukan oleh kepala cabang, kepala operasional bersama dengan seluruh supervisor.

4.2. Pembahasan

Lingkungan pengendalian. Lingkungan pengendalian yang ada di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik, dimana terdapat kekurangan berkaitan dengan hal kebijakan menyangkut sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam perusahaan. Tidak adanya pelatihan atau pengembangan untuk karyawan lama khususnya pada bagian-bagian terkait aktivitas penjualan kredit yang ada di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado. Menurut Widdia (2018), manajemen perusahaan harus melakukan analisis jabatan yang ada dalam perusahaan dan menentukan syarat-syarat yang harus dipenuhi calon karyawan, setiap karyawan yang baru diterima harus diberikan pelatihan untuk memberikan pengetahuan mengenai pelaksanaan kerja yang akan dilakukan serta melakukan pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dijelaskan bahwa komponen lingkungan pengendalian untuk kebijakan menyangkut sumber daya manusia di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan sesuai dengan hasil penelitian yang ditemukan, perusahaan melakukan perekrutan karyawan baru dengan memperhatikan usia, latar belakang pendidikan, memberikan tes secara tertulis dan lisan, memberikan *training* untuk karyawan baru selama tiga bulan tetapi tidak memberikan pelatihan, pengembangan atau pendidikan khusus untuk karyawan lama. Pelatihan dan pengembangan karyawan lama pada PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas karyawan dan meningkatkan keterampilan agar dapat berkembang sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaan yang semakin luas.

Penaksiran risiko. Penaksiran risiko di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum terlaksana dengan baik dikarenakan risiko peluang terjadinya kerugian sangat besar.

Perusahaan tidak melakukan proses analisa kredit oleh bagian khusus yang menangani kredit dan tidak memberlakukan syarat pemberian batas kredit, penjualan kredit dapat terjadi jika pelanggan sudah melakukan transaksi tiga kali selama 3 bulan berturut dalam jangka waktu satu tahun. Keterlambatan pengiriman barang juga dihadapi PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado dikarenakan ketidakterediaan *driver* atau jasa ekspedisi untuk mengantar barang kepada pelanggan. Menurut Pratiwi (2012), penaksiran risiko merupakan proses mengidentifikasi dan menilai atau mengukur risiko-risiko yang dihadapi dalam mencapai tujuan. Perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang meningkatkan risiko bisnis dalam perusahaan serta harus menentukan bagaimana cara mengelola risiko tersebut agar tidak menimbulkan kerugian. Sebagai perusahaan distributor dan perdagangan yang sebagian besar kegiatan penjualan dilakukan dengan sistem kredit, PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum mampu mengatasi risiko-risiko yang berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit. Risiko tidak tertagihnya piutang dan risiko keterlambatan penerimaan pembayaran piutang sangat besar yang diakibatkan oleh tidak adanya proses analisa kredit. Risiko keterlambatan pengiriman barang juga sering dihadapi perusahaan dikarenakan kurangnya koordinasi oleh bagian gudang yang sering menyebabkan keluhan dari para pelanggan dan tentunya hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian internal untuk penjualan kredit di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum sepenuhnya dilaksanakan dengan baik. Hal ini disebabkan dengan adanya ketidaksesuaian dengan beberapa unsur aktivitas pengendalian yaitu pembagian tugas dan tanggung jawab serta rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan perusahaan yang baik. Untuk pembagian tugas dan tanggung jawab, perusahaan tidak memiliki bagian kredit dan menyerahkan tugas pemberian otorisasi kredit kepada bagian akuntansi sehingga terjadinya perangkapan tugas oleh bagian akuntansi yaitu melakukan fungsi kredit dan fungsi akuntansi. Perangkapan tugas juga terjadi terhadap aktivitas penagihan dimana tugas untuk melakukan penagihan yang harusnya hanya dilakukan oleh bagian penagih juga dilakukan oleh *salesman* yang berada dalam bagian operasional perusahaan. Dokumen dan catatan perusahaan selalu diperbaharui, mencantumkan spesifikasi serta adanya buku-buku pendukung yang digunakan sebagai salinan. Namun, permasalahannya yaitu sering terjadi kesalahan pencatatan (*human error*) yang dilakukan oleh bagian gudang atau bagian penjualan dalam menyalin kembali informasi yang ada dalam dokumen atau catatan penjualan kredit. Melalui penelitian terdahulu, Nisa (2017) menjelaskan bahwa dalam sistem penjualan kredit fungsi akuntansi berperan dalam mencatat piutang harus dipisahkan dari fungsi kredit yang menganalisis kewajiban pembeli dalam pelunasan. Dipisahkannya kedua fungsi tersebut agar catatan piutang dapat dijamin ketelitian dan keandalannya serta kekayaan perusahaan (piutang) dapat dijamin keamanannya (piutang tak tertagih). Fungsi kredit harus dijalankan oleh pihak *finance* yang berperan untuk menganalisis suatu kredibilitas pelanggan dan mengotorisasinya. Struktur organisasi dalam perusahaan dinilai belum sesuai dengan unsur pengendalian internal jika adanya juga perangkapan fungsi untuk fungsi penjualan dan fungsi penagihan, dimana *sales* dalam divisi penjualan merangkap sebagai penagih utang para pelanggan. Adanya keterkaitan antara fungsi penjualan dan penagihan dapat memberi kesempatan pada karyawan untuk melakukan kecurangan serta dapat menyebabkan kemungkinan terjadinya *overjob* atau *lapping*. Apriyanti (2013) juga menjelaskan bahwa prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam telah dicatat dalam catatan akuntansi dengan ketelitian dan keandalan yang tinggi. Dengan demikian sistem otorisasi akan menjamin dihasilkannya dokumen yang dapat dipercaya, sehingga akan menjadi masukan yang dapat dipercaya bagi proses akuntansi. Berdasarkan hal-hal tersebut dapat dijelaskan bahwa komponen aktivitas pengendalian untuk pembagian tugas dan tanggung jawab belum terlaksana dengan baik, hal ini dikarenakan bagian akuntansi seharusnya tidak boleh merangkap fungsi pencatatan dan fungsi kredit yang

nantinya akan memengaruhi ketelitian dan keandalan data akuntansi. Kegiatan penagihan yang dilakukan oleh bagian penagih juga dilakukan oleh *salesman* yang berada dalam bagian operasional perusahaan dapat menyebabkan peluang terjadinya kecurangan cukup tinggi. Komponen aktivitas pengendalian untuk rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik juga tidak sepenuhnya terlaksana, hal ini disebabkan oleh kesalahan pencatatan (*human error*) yang dilakukan oleh bagian-bagian yang berkaitan dengan transaksi penjualan kredit sehingga dapat berpengaruh terhadap keakuratan data akuntansi.

Informasi dan komunikasi. Untuk menunjang kelancaran aktivitas penjualan kredit, PT Rajawali Nusindo Cabang Manado telah menerapkan sistem informasi yang baik. Perusahaan membuat daftar dan data pelanggan dalam memperoleh informasi-informasi yang diperlukan oleh bagian operasional dan bagian penjualan. Informasi berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit dalam perusahaan juga dapat diakses melalui *Sales Force Automation (SFA)* dan *Distribution & Trading Management System*. Rohma (2018) menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan media pembuktian aktivitas penjualan yang dirancang untuk memuat data transaksi dan materi informasi lainnya yang berkaitan dengan aktivitas penjualan sekaligus merupakan media komunikasi antar bagian-bagian yang terlibat dalam transaksi penjualan. Hal ini sudah sesuai dengan hasil penelitian yang didapat dimana PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado memiliki sistem untuk data penjualan kredit, bagian terkait aktivitas penjualan kredit seperti bagian operasional, bagian penjualan, bagian gudang dan bagian akuntansi juga selalu membuat laporan dalam memberikan informasi kepada pimpinan serta semua informasi penjualan kredit baik yang berkaitan dengan pemesanan, pengiriman, penagihan dikomunikasikan dengan baik antar setiap karyawan.

Kegiatan pemantauan. Kegiatan pemantauan untuk aktivitas penjualan kredit di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado telah dilakukan dengan baik dalam mendukung terciptanya pengendalian internal yang memadai. Kegiatan pemantauan dilakukan oleh kepala cabang, kepala operasional bersama dengan supervisor dengan cara melakukan pemeriksaan rutin dan pengawasan secara langsung atas setiap pelaksanaan kegiatan perusahaan terkait aktivitas penjualan kredit serta memberikan peringatan dan sanksi yang tegas jika terdapat adanya pelanggaran. Menurut Herry (2019:190), pemantauan merupakan suatu proses penilaian sepanjang waktu atas kualitas pelaksanaan pengendalian internal dan dilakukan perbaikan jika dianggap perlu. Fathah (2019) juga menjelaskan bahwa supervisi yang efektif dapat meliputi monitor kinerja karyawan serta mengamankan harta dengan mengawasi karyawan yang memiliki akses terhadap harta organisasi. Supervisi sangat penting, terutama dalam organisasi yang tidak memiliki pemisahan tugas yang cukup memadai. Hal ini tentunya sudah sesuai dengan kegiatan pemantauan yang dilakukan oleh PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado dimana perusahaan melakukan pemeriksaan dan pengawasan oleh pihak-pihak perusahaan yang bertanggung jawab melakukan kegiatan pemantauan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Komponen lingkungan pengendalian di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum sepenuhnya sesuai dengan pengendalian internal COSO dikarenakan salah satu unsur yaitu kebijakan menyangkut sumber daya manusia belum dilaksanakan dengan baik. Perusahaan tidak melakukan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan lama khususnya yang ada di bagian penjualan kredit.
2. Komponen penaksiran risiko di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado tidak terlaksana dengan baik dikarenakan risiko tidak tertagihnya piutang, keterlambatan penerimaan piutang dan keterlambatan pengiriman barang dalam perusahaan cukup tinggi. Hal ini disebabkan karena tidak adanya proses analisa kredit dan pemberian

- batas kredit bagi pelanggan serta ketidaktersediaan *driver* atau jasa ekspedisi untuk melakukan pengantaran barang.
3. Komponen aktivitas pengendalian di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado belum sepenuhnya sesuai dengan pengendalian internal COSO dikarenakan beberapa unsur seperti pembagian tugas tanggung jawab serta penggunaan dokumen dan catatan belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini disebabkan dengan adanya perangkapan tugas oleh bagian akuntansi untuk melakukan fungsi pencatatan dan fungsi kredit dikarenakan tidak adanya bagian kredit dalam perusahaan, bagian operasional yang bertugas mencari order penjualan juga melakukan fungsi penagihan serta sering terdapat kesalahan pencatatan oleh bagian penjualan dan bagian gudang dalam mencatat dokumen atau catatan penjualan kredit.
 4. Komponen informasi dan komunikasi di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan pengendalian internal COSO. Perusahaan memiliki *Sales Force Automation (SFA) dan Distribution & Trading Management System* sebagai sistem informasi penjualan kredit perusahaan serta seluruh informasi selalu dikomunikasikan dengan baik antar karyawan.
 5. Komponen kegiatan pemantauan di PT. Rajawali Nusindo Cabang Manado sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan pengendalian internal COSO. Perusahaan selalu melakukan pemeriksaan rutin dan pengawasan secara langsung atas setiap kegiatan penjualan kredit di perusahaan serta diberikan sanksi yang tegas jika terdapat adanya pelanggaran.

5.2. Saran

1. Sebaiknya perusahaan harus melakukan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan lama khususnya untuk bagian operasional agar dapat meningkatkan pengetahuan dan *skill* dalam bekerja agar dapat berkembang sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang semakin luas.
2. Perusahaan harus merekrut karyawan khusus untuk menangani bagian kredit yang bertugas menganalisis kelayakan pemberian kredit pada pelanggan, menentukan batas kredit dan mengurus semua data yang berkaitan dengan pelanggan yang melakukan pembelian kredit, hal ini bertujuan untuk mengurangi risiko-risiko yang dapat merugikan perusahaan.
3. Sebaiknya perusahaan tidak memberikan tugas penagihan kepada bagian operasional dan harus memberikan sepenuhnya tugas terkait penagihan kepada bagian penagih, agar segala bentuk kecurangan dan penyelewengan dalam perusahaan dapat dihindari.
4. Perusahaan harus lebih teliti lagi dalam hal melakukan proses pencatatan terhadap dokumen atau catatan yang berkaitan dengan penjualan kredit karena akan berpengaruh terhadap keandalan data akuntansi perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyanti, T. (2013). Analisis sistem pengendalian intern penjualan dalam menilai kebijakan penjualan kredit pada PD. Lestari Lahat. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Palembang. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/601>
- Fathah, R. N. (2019). Analisis sistem pengendalian internal pada Rumah Sakit Umum PKU Muhammadiyah Nanggulan. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 198-208. <http://dx.doi.org/10.24912/jmieb.v3i1.2079>
- Harnanto. (2019). Dasar-dasar akuntansi. Yogyakarta: Andi & BPFE.
- Herry. (2019). Intisari konsep dasar akuntansi. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Mulyadi. (2016). Sistem akuntansi, Edisi 4. Jakarta: Salemba Empat.

-
- Nisa, H. (2017). Analisis sistem pengendalian intern persetujuan kredit dalam memperkecil resiko piutang tak tertagih pada PT. Nusa Surya Ciptadana Cabang Martapura. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 3(1), 83-94. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/view/54>
- Pratiwi, D. A. (2012). Evaluasi sistem pengendalian internal atas sistem penjualan kredit studi kasus pada PT. Mitra Setia Motor. Skripsi.. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya. <http://eprints.perbanas.ac.id/3414/>
- Rohma, W. (2018). Analisis sistem dan prosedur akuntansi penjualan kredit untuk menilai sistem pengendalian intern pada CV. Maju Mapan. *Jurnal SIMKI-Economic*, 2(4), 1-12. http://simki.unpkediri.ac.id/edisi_jurnal/Simki-Economic/16/
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). Sistem informasi akuntansi, Edisi 13. Jakarta: Salemba Empat.
- Schandl, A., & Philip L. F. (2019). COSO Internal Control – Integrated Framework. COSO: Crowe.
- Sugiyono. (2016). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). Sistem akuntansi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukrisno, A. (2017). Auditing, Buku 1. Edisi 5. Jakarta: Salemba Empat.
- Susanto, A. (2017). Sistem informasi akuntansi : pemahaman konsep secara terpadu. Edisi 1, cetakan 1. Bandung: Lingga Jaya.
- Warren, C. S., Reeve, J. M., Duchac, J. E., Suhardiyanto, N., Kalanjati, D. S., Jusuf, A. A., Djakman, C. D. (2016). Pengantar akuntansi adaptasi Indonesia, Edisi 25. Jakarta: Salemba Empat.
- Widdia. (2018). Evaluasi sistem pengendalian intern penjualan kredit pada PT. Madju Medan Cipta Medan. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. <https://core.ac.uk/display/225826150?source=3>