

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN  
PENJUALAN JASA PERAWATAN  
AIR CONDITIONER DAN PIUTANG PADA  
CV. MAVISTA TECHNIC**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
Pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**ADISTYA MAHARANI  
NIM. C2C7004**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2011**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Adistya Maharani  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C007004  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi

Judul Skripsi : **EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN  
INTERN PENJUALAN JASA PERAWATAN  
AIR CONDITIONER DAN PIUTANG PADA  
CV. MAVISTA TECHNIC**

Dosen Pembimbing : Drs. P. Basuki Hadipradjitno, MBA.,  
MSAcc., Akt.

Semarang, 16 Agustus 2011

Dosen Pembimbing,

(Drs. P. Basuki Hadipradjitno, MBA., MSAcc., Akt)

NIP. 19610109 198803 100

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Penyusun : Adistya Maharani  
Nomor Induk Mahasiswa : C2C007004  
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi

Judul Skripsi : **EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN  
INTERN PENJUALAN JASA PERAWATAN  
AIR CONDITIONER DAN PIUTANG PADA  
CV. MAVISTA TECHNIC**

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 25 Agustus 2011**

### **Tim Penguji**

1. Drs. P. Basuki Hadiprajitno MBA, M Acc, Akt. (.....)
2. Drs. H. Tarmizi Achmad, MBA, Ph.D. Akt. (.....)
3. Surya Raharja, SE. M.Si. Akt. (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini saya, Adistyia Maharani, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Perawatan *Air Conditioner* dan Piutang Pada CV. Mavista Technic, adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 16 Agustus 2011

Yang membuat pernyataan,

( Adistyia Maharani )

NIM. C2C007004

## **ABSTRACT**

*Sales represent one of aspect which is necessary for company effort to obtain profit. Unfavourable sales management directly will harm company. Therefore company need to provide internal control system of sales and account receivable in order to lessen the possibility of the happening of deviation, extravagance, ineffectiveness and inefficiencies which can harm company. CV. Mavista Technic apply such a sales system poured in Company Operational Standart Procedure which is arrange about how process of its management and sales ought to be conducted.*

*Company's activity to reach target with have been marked with lines have to do control. The control have to give benefit, in this case can improve effectiveness and also operation efficiency. The control also aim to to be everything walk as according to ought to. This material control to account receivable.*

*Target of this Research is to conduct evaluation of internal system sales service control and account receivable at CV. Mavista Technic Air Conditioner. Data collected by observation and interview method. Analysis conducted by qualitative and quantitative method, comparing theory with reality, and also examining related document by using attribute sampling stop or go sampling model. And by using test qualitative to internal control questioner of account receivable which relate at COSO framework at internal control elements.*

*Pursuant to the evaluation, showing that internal system sales service control at CV. Mavista Technic Air Conditioner which covering organization chart, system of authorization and record-keeping procedure, healthy practice and also employees which is qualified according to its responsibility specified by Company Operational Standart Procedure and has not digress from theory of accountancy science. And the result of examination indicate that from internal control activity element and risk less effective, while environmental element of control, information element and communications, and also monitoring element have is effective.*

*Key words : internal control system, sales, account receivable, attribute sampling, stop-or-go sampling.*

## ABSTRAK

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting bagi perusahaan dalam usahanya untuk memperoleh laba. Pengelolaan penjualan yang kurang baik secara langsung akan merugikan perusahaan. Untuk itulah diperlukan sistem pengendalian intern penjualan dan piutang agar dapat mengurangi kemungkinan terjadinya penyelewengan, pemborosan, ketidakefektifan dan ketidakefisienan yang dapat merugikan perusahaan. CV. Mavista Technic menerapkan suatu sistem penjualan yang dituangkan dalam Standar Operasional Perusahaan. Standar Operasional tersebut diantaranya mengatur tentang bagaimana proses penjualan dan pengelolaannya seharusnya dilakukan.

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang telah digariskan harus melakukan pengendalian. Pengendalian yang diterapkan harus memberimanfaat, dalam hal ini mampu meningkatkan efektifitas serta efisiensi operasi. Pengendalian tersebut juga bertujuan agar segala sesuatunya berjalan sesuai dengan seharusnya. Pengendalian dimaksud adalah pengendalian intern terhadap piutang usaha.

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi terhadap sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan *Air Conditioner* dan piutang pada CV. Mavista Technic. Data dikumpulkan dengan metode observasi dan wawancara. Analisis dilakukan dengan metode kualitatif dan kuantitatif, dengan membandingkan teori dengan praktek yang sebenarnya terjadi, serta melakukan pengujian terhadap dokumen terkait dengan menggunakan *attribute sampling* model *stop or go sampling*. Dan dengan menggunakan uji kualitatif terhadap kuesioner pengendalian intern piutang usaha yang mengacu pada kerangka kerja COSO pada unsur-unsur pengendalian intern.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa sistem, pengendalian intern penjualan jasa perawatan *Air Conditioner* pada CV. Mavista Technic yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan perusahaan dan tidak menyimpang dari teori yang terdapat dalam ilmu akuntansi. Dan dari unsur-unsur pengendalian intern menurut kerangka COSO, unsur penentuan resiko dan unsur aktivitas pengendalian kurang efektif, sedangkan unsur lingkungan pengendalian, unsur informasi dan komunikasi, serta unsur pengawasan atau pemantauan telah efektif.

Kata kunci : Sistem pengendalian intern, penjualan, piutang usaha, *attribute sampling*, *stop-or-go sampling*.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN JASA PERAWATAN AIR CONDITIONER DAN PIUTANG PADA CV. MAVISTA TECHNIC** yang disusun sebagai syarat akademis dalam menyelesaikan studi program Sarjana (S1) Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mohamad Nasir, M.Si., Ph.D.Akt. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
2. Bapak Drs. P. Basuki Hadipradjitno, MBA., MSAcc., Akt selaku dosen pembimbing atas segala arahan dan bimbingannya dengan penuh kesabaran serta nasehat sehingga penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
3. Bapak Surya Raharja, SE. M.Si, Akt. selaku dosen wali bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro
4. Kedua orang tua, H. Basuki Darmanto dan Hj. Anggrian Agustine, dengan ketulusan do'a serta kehangatan cinta dan kasih sayangnya memberi semangat.
5. Kakak dan adik, Ardhianti Febriandita S. Farm., Apt, Arina Pramudita S.Gz, Alike Noordyani, Raihan Hafidh Pramana, Nadhifa Anandayu Raihanun dan kakak ipar Drestanto Nandiwardhana S.T M.Eng , Sigit Nugroho S.KM M.M atas doa restu, kasih sayang, didikan dan arahan, dukungan moril dan finansial, serta kesabaran kepada penulis selama ini.

6. Uti Hanny Graitto dan keluarga Grahito atas doa restu, kasih sayang, dan dukungan moril selama penulisan skripsi.
7. Seftian Muhardy S.H., dengan do'a, kasih sayang dan kesabarannya telah memotivasi dan menginspirasi penulis untuk segera menyelesaikan skripsi.
8. Keluarga Pematangsiantar, H. Paimun, Kak Indah Diniaty, S.E., Renardi Febriansyah yang senantiasa memberikan motivasi dan do'a keberhasilan penulis.
9. Om DR. Ir. Munasik, MSc dan Tante Eny Anggraeni S.S yang telah mendampingi dalam penulisan skripsi.
10. Pimpinan, Staf dan karyawan CV. Mavista Technic.
11. Seluruh Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
12. Keluarga Prof. Dr. H. Edy Suandi Hamid, M.Ec.
13. Dr. Munawar, Sp. JP(K) dan Dr. Yan Herry, Sp. JP (K), FIMA dan asistennya Mas Purwoko, terimakasih Allah SWT memberikan kesempatan kepada beliau dalam mendampingi menyelesaikan masalah kesehatan jantung penulis.
14. Vica Herawati S.E., Risa Ganjar S.T., Jayanti Purnasiwi S.E. (Almh), Apul P. Damanik S.E., dan seluruh Abang, Kakak, serta teman-teman SMA Taruna Nusantara yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
15. Sahabat-sahabatku Akuntansi 2007 LG (Prima, Ririn, Rini, Mega, Jeremi, Fika, Tika, Maya), Aziz, Nadia, Rahmi, Ludy, Resti, Mery, Kak Laura, Ovi, Hana, Ratih serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu terima kasih atas persahabatan kalian selama ini.
16. Sahabat-sahabatku di ESQ Jateng dan DIY Pak Edhi, Bu Erna, Teh Dwi, Mba Veal, Mas Darma, Mba Lincak, Mba Ayu, Mba Ima Salmah, Nisa, Mas Eko, Mas Didit, Kak Gunawan, Mas Dira, Mas boby.
17. Keluarga Siwalan 21, Om Sukotjo, Tante Tya, Neo, Kak Triasnanda, Dofa, Desi, Siti.

18. Teman-teman KKN Suroteleng, Abi, Andika, Hendra, Doni, Anita, Thasya, Wulan, Akbar, Fahmi.

Serta Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu, atas segala bantuannya demi kelancaran penyelesaian skripsi ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara dan teman-teman sekalian.

Penulis menyadari, meskipun penyusunan skripsi ini telah berupaya secara maksimal namun tidak menutup kemungkinan adanya kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Kepada Allah saya bersyukur dan memohon ampun. Apa-apa yang baik dan benar maka datangnyanya dari Allah, apa-apa yang keliru dan buruk maka itu merupakan kekukangan dan kesalahan penulis.

Semarang, 4 Agustus 2011

Penulis

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penjualan tahun 2006 – 2010.....	7
Tabel 2.1 Hasil - Hasil Penelitian Terdahulu.....	48
Tabel 4.1 Skor Kuesioner Pengendalian Intern Piutang Usaha.....	111
Tabel 4.2 Tabel <i>Stop-or-Go Decision</i> .....	115
Tabel 4.3 Pembagian proposional.....	115
Tabel 4.4 Hasil Pemeriksaan Terhadap Atribut.....	118

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Skema Kerangka Teoritis.....	51
Gambar 4.1 Diagram Sistem Informasi Akuntansi CV. Mavista Technic.....	68

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4 Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA</b> .....	12
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu .....	12
2.1.1 Pengertian Sistem.....	12
2.1.2 Konsep Sistem Informasi Akuntansi.....	14
2.2 Pengendalian Intern.....	14
2.2.1 Defenisi Pengendalian Intern.....	14
2.2.2 Lingkungan Pengendalian .....	16
2.2.3 Elemen-elemen Sistem Pengendalian Intern.....	17
2.2.4 Tujuan Pengendalian Intern.....	17

2.2.5 Keterbatasan Pengendalian Intern Suatu Entitas.....	18
2.2.6 Komponen Pengendalian Intern.....	20
2.3 Sistem Pengendalian Intern.....	32
2.3.1 Defenisi Sistem Pengendalian Intern.....	32
2.3.2 Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Intern.....	34
2.3.3 Pengujian Pengendalian Intern.....	44
2.4 Penelitian Terdahulu.....	47
2.5 Kerangka Pemikiran.....	50
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>52</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	52
3.1.1 Variabel Penelitian.....	52
3.1.2 Defenisi Operasional.....	52
3.2 Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1 Populasi.....	53
3.2.2 Sampel.....	54
3.3 Teknik-Teknik Pengambilan Sampling.....	54
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.4.1 Jenis Data.....	54
3.4.2 Sumber Data.....	55
3.5 Teknik Pengambilan Data.....	56
3.6 Metode Analisa Data.....	57
3.6.1 Metode Kualitatif.....	57
3.6.2 Metode Deskriptif.....	57
3.6.3 Metode Kuantitatif (uji).....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	64
4.1.1 Sejarah Singkat dan Perkembangan Perusahaan.....	64
4.1.2 Lokasi dan Letak Perusahaan.....	67
4.1.3 Visi dan Misi.....	67

4.1.3.1 Visi.....	67
4.1.3.2 Misi.....	67
4.1.4 Aktivitas Perusahaan.....	68
4.1.5 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas CV. Mavista Technic.....	70
4.2 Analisis Sistem Pengendalian Intern Penjualan Jasa Perawatan <i>Air Conditioner</i> .....	85
4.2.1 Uji Kualitatif SPI Penjualan Jasa Perawatan <i>Air Conditioner</i> .....	85
Uji Deskriptif mengacu pada model COSO.....	100
Analisis Hasil Penelitian.....	109
4.2.2 Uji Kuantitatif Sistem Pengendalian Intern.....	113
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran.....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	123
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	124

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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 salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba, dan pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan. Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya. Sistem yang baik ini merupakan salah satu kunci dalam pengendalian. 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.

Evaluasi mengenai sistem pengendalian intern penjualan ini akan memberikan informasi-informasi yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan baik, dan dapat meningkatkan usahanya. Tentu saja aktivitas penjualan akan menghasilkan produktivitas yang optimal jika diimbangi oleh sistem pengendalian intern penjualan yang baik. (Mulyadi, 2002).

Berbagai cara yang ditempuh oleh pihak manajemen untuk meningkatkan volume penjualan barang dan jasa. Mulai dengan variasi produk, pemberian hadiah dan potongan harga, sampai dengan penjualan secara kredit. Perusahaan menyadari bahwa persaingan sangat ketat mengharuskan perusahaan terus bertahan dan menghasilkan laba. Oleh karena itu semakin dirasakan pentingnya suatu strategi pemasaran yang dapat membantu perusahaan untuk terus mempertahankan pangsa pasarnya. Strategi yang digunakan perusahaan untuk meningkatkan laba salah satunya adalah penjualan kredit. Penjualan kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas,

tetapi menimbulkan piutang kepada konsumen atau disebut piutang usaha, dan barulah kemudian pada hari jatuh temponya, terjadi aliran kas masuk (*cash in flow*) yang berasal dari pengumpulan piutang tersebut.

Sistem pengendalian intern ini dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan dewan personil lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan yaitu, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi. Oleh karena itu diperlukan evaluasi mengenai sistem pengendalian intern dan sistem informasi terhadap penjualan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan.

CV. Mavista Technic merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan barang dan jasa peralatan mekanikal dan elektrikal. Bidang usahanya meliputi sales, design, instalasi, maintenance, repair, sparepart, dan rental khususnya pada peralatan sistem refrigasi dan tata udara. Dalam penjualan barang, perusahaan juga menawarkan adanya pemberian kredit, sehingga CV. Mavista Technic juga memiliki piutang usaha dalam penjualan barang. Oleh karena itu, kebutuhan akan pengendalian intern terhadap piutang usaha perusahaan juga dibutuhkan.

Pengumpulan piutang usaha pada CV. Mavista Technic dapat dilakukan melalui *teller*, ARO, CMO, DSC, dan *A/R Admin*.

#### 1. *Teller*

Pelanggan datang ke kantor, selanjutnya membayar angsuran

ke bagian *teller* dengan membawa kartu angsuran. *Teller* lalu menyiapkan kuitansi pembayaran secara komputerisasi berdasarkan secara komputerisasi berdasarkan nomor kontrak yang terdapat pada kartu angsuran.

## 2. ARO

ARO (*Account Relationship Officer*) atas collector melakukan penagihan dengan menandatangani rumah atau perusahaan pelanggan. Penagihan dilakukan untuk pelanggan yang telah jatuh tempo, namun ada juga pelanggan yang memang setiap bulannya membayar melalui ARO. Setelah menerima uang dari pelanggan, ARO menyerahkan lembar kuitansi warna putih kepada konsumen, selanjutnya lembar warna merah dan warna kuning diserahkan ke bagian keuangan dan bagian piutang.

## 3. CMO

CMO (*Credit Marketing Officer*) atau *surveyor* dapat melakukan penagihan apabila pelanggan belum membayar angsuran pertama telah jatuh tempo.

## 4. DCS

DCS (*Dealer Counter Service*) adalah kasir yang ditempatkan di main dealer. Disamping bertugas menerima angsuran, DSC juga memperkenalkan produk dan informasi lain yang dibutuhkan pelanggan. Setelah menerima uang dari konsumen, DCS menyerahkan kuitansi lembar putih kepada pelanggan,

selanjutnya pada sore hari, kuitansi lembar merah dan kuning dikumpulkan dan dibuat rekapitulasi yang kemudian di *pick-up* oleh ARO ke cabang.

#### 5. *A/R admin*

Pelanggan dapat membayar angsuran kepada A/R Admin apabila jam kas telah tutup, yaitu pada jam 16.00-17.00 WIB. Kuitansi yang diberikan kepada konsumen sama dengan kuitansi yang dikeluarkan *teller*.

Dari keloma titik pembayarang (point of payment) tersebut, yang paling rawan terjadi kecurangan adalah CMO, ARO, dan DCS. Penagihan yang dilakukan oleh CMO kepada pelanggan untuk angsuran pertama sangat mungkin dilakukan penyimpangan. Penyimpangan tersebut berupa *cash lapping*. Sebelum tanggal jatuh tempo, CMO telah melakukan penagihan. Uang yang diterima dari pelanggan dikantongi. Biasanya perusahaan memberi tenggang waktu sampai 10 hari bagi pelanggan setelah 30 hari saat terjadinya penyerahan produk. Jadi, selama 10 hari uang tersebut dimanfaatkan oleh CMO sebelum diserahkan kepada *teller*.

ARO melakukan penagihan pada pelanggan yang telah jatuh tempo meupun pelanggan tetapnya. Pelanggan tetap yang setiap bulan membayar kepada ARO dapat menimbulkan penyimpangan, yakni berupa *cash lapping*. Uang yang telah diterima dari pelanggan dikantongi. Uang tersebut diserahkan kepada *teller* pada saat jatuh tempo. Penyimpangan yang dilakukan oleh DCS juga sama dengan penyimpangan yang

dilakukan oleh ARO.

Kecurangan yang mungkin dilakukan melalui ketiga point of payment di atas adalah melalui pencatatan palsu pada lembar kuitansi, yakni data kuitansi yang diberikan kepada pelanggan tidak sama dengan rangkap kuitansi merah dan kuning yang diserahkan kepada bagian piutang dan bagian keuangan. Apabila kecurangan ini terus menerus dilakukan, maka akan sulit bagi masing-masing personil untuk mengingat jatuh tempo setiap pelanggan, yang pada akhirnya menyebabkan meningkatnya jumlah piutang tak tertagih.

Data penjualan selama tahun 2006-2010 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1  
Data Penjualan tahun 2006 - 2010

Tahun	Jumlah penjualan unit AC	Jumlah penjualan jasa service
2006	10	110
2007	8	127
2008	10	129
2009	13	134
2010	17	141

Sumber: CV. Mavista Technic

Transaksi jasa perawatan *Air Conditioner* merupakan transaksi yang paling banyak terjadi dalam usaha ini sehingga evaluasi sistem dalam penjualan jasa ini perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepatuhan terhadap standar operasional perusahaan yang berlaku dan kesesuaian dengan teori yang terdapat dalam ilmu akuntansi, serta memberikan jaminan terhadap

kebenaran, kelengkapan dokumen dan pencatatan pada proses penjualan, sehingga akan menghindari adanya penyalahgunaan dan penyelewengan yang dapat merugikan perusahaan.

Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai evaluasi sistem pengendalian intern penjualan dalam praktik yang sebenarnya dalam perusahaan tersebut, maka dilakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi yang mengangkat judul, **“EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERN PENJUALAN JASA PERAWATAN AIR CONDITIONER DAN PIUTANG PADA CV. MAVISTA TECHNIC”**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Sistem pengendalian intern dan sistem informasi dalam suatu perusahaan sangatlah penting, karena pengendalian internal merupakan kebijakan dan prosedur yang melindungi aktiva dari penyalahgunaan, memastikan bahwa informasi akurat dan memastikan bahwa perundang-undangan serta peraturan dipatuhi sebagaimana mestinya dan sistem informasi digunakan untuk mendukung kegiatan operasional pada perusahaan CV. Mavista Technic.. Pada CV. Mavista Technic, penjualan jasa perawatan *Air conditioner* merupakan kegiatan yang paling banyak ditangani oleh perusahaan dan ujung tombak kelangsungan hidup perusahaan. Sehingga penelitian ini hanya dibatasi pada sistem pengendalian intern dan sistem informasi penjualan jasa perawatan *Air conditioner*. Berdasarkan hal tersebut maka perumusan masalahnya adalah apakah sistem pengendalian

intern penjualan jasa perawatan Air Conditioner pada CV. Mavista Technic dan piutang usaha sudah dapat dikatakan efektif?

### **1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini, memiliki tujuan untuk:

Manajemen CV. Mavista Technic sebagai evaluasi penerapan sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan *Air Conditioner* dan piutang usaha.

#### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini memiliki kegunaan, di antaranya :

1. Bagi CV. Mavista Technic

Sebagai evaluasi pada sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan dan piutang usaha diketahui adanya kelemahan-kelemahan maka diajukan saran-saran untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam pengendalian pada CV. Mavista Technic.

2. Bagi peneliti

Untuk memadukan dan membandingkan teori yang didapat dibangku kuliah dengan praktek bisnis yang sebenarnya, serta untuk mengetahui apakah teori tersebut dapat diaplikasikan untuk membantu dalam meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam CV. Mavista Technic.

### 3. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menambah wawasan pengetahuan tentang sistem pengendalian penjualan jasa dan piutang usaha, khususnya bagi pihak-pihak yang bersangkutan.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan skripsi ini, sistematika penulisan yang digunakan adalah:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan landasan yang kuat sebagai perbandingan antara teori dan praktek yang menjadi dasar untuk mengevaluasi, serta kerangka pemikiran.

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini disajikan jenis data dan sumber data yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, serta metode yang digunakan untuk membahas dan menganalisis data.

#### BAB IV ANALISIS DATA

Pada bab ini disajikan data yang berupa deskripsi objek penelitian, analisis data, serta hasil penelitian dan pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan kesimpulan dari penelitian yang diperoleh, dan saran sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen untuk menyelesaikan masalah dan mengadakan perbaikan Sistem pengendalian intern dan sistem informasi pada penjualan.

## **BAB II**

### **TELAAH PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu**

Akuntansi adalah proses mengidentifikasi, mengukur, dan melaporkan informasi ekonomi, untuk memungkinkan adanya penilaian dan keputusan yang jelas dan tegas bagi mereka yang menggunakan informasi tersebut. Jadi, akuntansi itu merupakan suatu proses yang dimulai dari transaksi, pencatatan, pengikhtisaran, dan laporan akuntansi. Dengan demikian informasi yang dihasilkan berguna dalam penilaian dan pengambilan keputusan mengenai perusahaan yang bersangkutan. (SR. Soemarso, 2004: 3).

Sebuah kerangka pengendalian menjamin bahwa pengendalian yang relevan mengukur tujuan pengendalian dengan menyediakan jaminan yang layak dimana resiko dihadapi dalam tiga struktur formal yang diimplementasikan. Karena pengendalian dan pengukuran keamanan diimplementasikan dalam struktur formal perusahaan dan terjalin erat didalamnya, kerangka pengendalian ini disebut pengendalian internal atau struktur pengendalian internal.

Menurut AICPA dalam SAS 55 dan penjelasan lebih lanjut pada AU 319.09 struktur pengendalian internal suatu perusahaan meliputi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur yang ditetapkan untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan tertentu perusahaan tersebut akan dapat dicapai. Dari definisi diatas dapat kita lihat bahwa terdapat 3 hal

penting yang berkenaan dengan struktur pengendalian intern yaitu kebijakan, prosedur dan tujuan.

### **2.1.1 Pengertian Sistem**

Pembahasan yang diuraikan dalam laporan penelitian ini dilandasi oleh konsep-konsep teori. Kerangka teori berfungsi untuk menjadi dasar analisis bukti yang diperoleh berikut implikasinya di dalam sistem informasi akuntansi. Atribut-atribut yang memiliki pengaruh tidak langsung terhadap adopsi-adopsi inovasi dapat pula berperan sangat penting. Atribut-atribut yang dimiliki oleh pengguna system informasi akuntansi (SIA) dapat saja mempengaruhi keputusan penggunaan sistem informasi akuntansi.

Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Mulyadi, 2001: 2). Dalam pengertian yang lain sistem adalah sekelompok atau lebih komponen-komponen yang saling berkaitan (*interrelated*) atau subsistem-subsistem yang bersatu untuk mencapai tujuan yang sama (*common purpose*) (Hall, 2001: 5).

Pengertian lainnya sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan (Baridwan, 1998: 3).

### **2.1.2 Pengertian Evaluasi**

Pada umumnya evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu program yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan program ke depannya agar jauh lebih baik. Evaluasi lebih bersifat melihat ke depan dari pada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program. Dengan demikian misi dari evaluasi itu adalah perbaikan atau penyempurnaan di masa mendatang atas suatu program. Dapat dikatakan juga evaluasi merupakan suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan.

## **2.2 Pengendalian Intern**

### **2.2.1 Definisi Pengendalian Intern**

Standar Auditing Seksi 319 *Pertimbangan atas Pengendalian Intern dalam Audit Laporan Keuangan* paragraph 06 mendefinisikan pengendalian intern sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan tujuan berikut ini:

1. Keandalan pelaporan keuangan
2. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku
3. Efektivitas dan efisiensi operasi

Dari definisi pengendalian tersebut terdapat beberapa konsep dasar berikut ini (Mulyadi, 2002):

1. Pengendalian intern merupakan suatu proses. Pengendalian intern merupakan suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu. Pengendalian intern itu sendiri bukan merupakan suatu tujuan. Pengendalian intern merupakan suatu rangkaian tindakan yang bersifat pervasif dan menjadi bagian tidak terpisahkan, bukan hanya sebagai tambahan, dari infrastrukturentitas.
2. Pengendalian intern dijalankan oleh orang. Pengendalian intern bukan hanya terdiri dari pedoman kebijakan dan formulir, namun dijalankan oleh orang dari setiap jenjang organisasi, yang mencakup dewan komisaris, manajemen dan personel lain.
3. Pengendalian intern dapat diharapkan mampu memberikan keyakinan memadai, bukan keyakinan mutlak, bagi manajemen dan dewan komisaris entitas. Keterbatasan yang melekat dalam semua sistem pengendalian intern dan pertimbangan manfaat dan pengorbanan dalam pencapaian tujuan pengendalian menyebabkan pengendalian intern tidak dapat memberikan keyakinan mutlak.
4. Pengendalian intern ditujukan untuk mencapai tujuan yang saling berkaitan: pelaporan keuangan, kepatuhan dan operasi.

Istilah sistem pengendalian intern mempunyai dua pengertian dalam arti sempit dan dalam arti luas. Bambang hartadi (1997: 3) memberikan pengertian: dalam arti sempit istilah tersebut merupakan prosedur-prosedur dan mekanis untuk memeriksa ketelitian dari data-data administrasi seperti pencocokan penjumlahan mendatar dan penjumlahan kebawah. Dalam arti luas sistem pengendalian intern merupakan sistem yang terdiri dari berbagai unsur dengan tujuan untuk melindungi harta milik, meneliti ketepatan dan sampai seberapa jauh data akuntansi dapat dipercaya mendorong efisiensi dan menjamin dipatuhinya kebijakan perusahaan. Sistem pengendalian intern mempunyai tiga unsur yaitu lingkungan pengendalian, sistem akuntansi dan prosedur pengendalian. Lingkungan pengendalian mencerminkan sikap dan tindakan para pemilik dan manajer perusahaan mengenai pentingnya pengendalian intern perusahaan. Efektifitas unsur pengendalian intern sangat ditentukan oleh atmosfer yang diciptakan lingkungan pengendalian.

### **2.2.2 Lingkungan pengendalian mempunyai empat unsur:**

1. filosofi dan gaya operasi
2. berfungsinya dewan komisaris dan komite pemeriksaan
3. metode pengendalian manajemen
4. kesadaran pengendalian

Sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan:

1. Untuk menjaga kekayaan organisasi.
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
3. Mendorong efisiensi.
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

### **2.2.3 Elemen-elemen sistem pengendalian intern:**

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.
- 3 . Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi tiap bagian organisasi.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya.

### **2.2.4 Tujuan Pengendalian Intern**

Tujuan pengendalian intern adalah untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tiga golongan tujuan (Mulyadi,2002):

1. Keandalan informasi keuangan
2. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku
3. Efektivitas dan efisiensi operasi.

Karena tidak semua tujuan pengendalian intern tersebut

relevan dengan audit atas laporan keuangan, tanggung jawab auditor dalam mematuhi standar pekerjaan lapangan kedua yang berbunyi:

”Pemahaman memadai atas pengendalian intern harus diperoleh untuk merencanakan audit dan menentukan sifat, saat, dan lingkup pengujian yang akan dilakukan”.

Oleh karena itu, auditor berkewajiban untuk memahami pengendalian intern yang ditujukan untuk memberikan keyakinan memadai bahwa laporan keuangan disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum di Indonesia.

#### **2.2.5 Keterbatasan Pengendalian Intern Suatu Entitas**

Pengendalian intern suatu perusahaan memiliki keterbatasan bawaan yang melekat, Mulyadi (2002):

1. Kesalahan dalam pertimbangan. Seringkali manajemen dan personel lain, dapat melakukan kesalahan dalam melakukan pertimbangan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin, karena tidak memadainya informasi, keterbatasan waktu, atau tekanan lain.
2. Gangguan lain dalam pengendalian yang telah ditetapkan dapat terjadi karena personel secara keliru memahami perintah atau membuat kesalahan karena kelalaian, tidak adanya perhatian, atau kelelahan. Perubahan yang bersifat sementara atau permanen dalam personel atau dalam sistem dan prosedur dapat

pula mengakibatkan gangguan.

3. Kolusi. Tindakan yang dilakukan bersama-sama oleh beberapa individu untuk tujuan kejahatan disebut dengan kolusi. Kolusi dapat mengakibatkan bobolnya pengendalian intern yang dibangun untuk melindungi kekayaan entitas dan tidak terungkapnya ketidakberesan atau tidak terdeteksinya kecurangan oleh pengendalian intern yang dirancang.
4. Pengabaian oleh manajemen. Manajemen dapat mengabaikan kebijakan yang telah ditetapkan untuk tujuan yang tidak sah seperti keuntungan pribadi manajer, penyajian kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan semu. Contohnya di sini manajemen melaporkan laba yang lebih tinggi dari jumlah yang sebenarnya untuk mendapatkan bonus yang lebih tinggi bagi dirinya, atau untuk menutupi ketidak patuhannya terhadap peraturan yang berlaku.
5. Biaya lawan manfaat. Biaya diperlukan untuk mengoperasikan pengendalian intern yang tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari pengendalian intern tersebut. Karena pengukuran secara tepat baik biaya maupun manfaat biasanya tidak mungkin dilakukan, manajemen harus memperkirakan dan mempertimbangkan secara kuantitatif dan kualitatif dalam mengevaluasi biaya dan manfaat pengendalian intern. Oleh karena itu, walaupun pengendalian untuk suatu hal diperlukan

namun, kadang-kadang tidak diterapkan oleh perusahaan karena biaya penyelenggaraan atau pengorbanan tidak sepadan dengan manfaatnya.

### **2.2.6 Komponen Pengendalian Intern**

Standar Auditing Seksi 319 *Pertimbangan atas Pengendalian Intern dalam Audit Laporan Keuangan* Lampiran A paragraph 84 menjelaskan lima komponen pengendalian intern yang kaitannya dengan audit atas laporan keuangan:

#### **1. Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan pengendalian menetapkan corak suatu organisasi. mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian intern yang lain, menyediakan disiplin dan struktur. Lingkungan pengendalian mencakup faktor-faktor berikut ini:

##### **a. Integritas dan nilai etika**

Efektivitas pengendalian tidak dapat meningkat melampaui integritas dan nilai etika orang yang menciptakan, mengurus, dan memantaunya. Integritas dan nilai etika merupakan unsure pokok lingkungan pengendalian, yang mempengaruhi pendesainan pengurusan, dan pementauan komponen yang lain. Integritas dan perilaku etika merupakan produk dari standar etika dan perilaku entitas,

bagaimana hal itu dikomunikasikan, dan ditegakkan dalam praktik. Standar tersebut mencakup tindakan manajemen untuk menghilangkan atau mengurangi dorongan dan godaan yang mungkin menyebabkan personel melakukan tindakan tidak jujur, melanggar hukum, atau melanggar etika. Standar tersebut juga mencakup komunikasi nilai-nilai dan standard perilaku entitas kepada personel melalui pernyataan kebijakan dan kode etik serta dengan contoh nyata.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas yang dibebankan kepada individu. Komitmen terhadap kompetensi mencakup pertimbangan manajemen atas tingkat kompetensi untuk pekerjaan tertentu dan bagaimana tingkat tersebut diterjemahkan ke dalam persyaratan keterampilan dan pengetahuan.

c. Partisipasi dewan komisaris dan komite audit

Kesadaran pengendalian entitas sangat dipengaruhi oleh dewan komisaris dan komite audit. Atribut yang berkaitan dengan dewan komisaris atau komite audit ini mencakup independensi dewan komisaris atau komite audit dari manajemen, pengalaman dan tingginya pengetahuan

anggotanya, luasnya keterlibatan dan kegiatan pengawasan, memadainya tindakan, tingkat sulitnya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh dean atau komite tersebut kepada manajemen, dan interaksi dengan atau komite tersebut dengan auditor intern dan ekstern.

d. **Filosofi dan gaya operasi manajemen**

Falsafah dan gaya operasi manajemen menjangkau tentang karakteristik yang luas. Karakteristik ini dapat meliputi antara lain: pendekatan manajemen dalam mengambil dan memantau risiko usaha; sikap dan tindakan manajemen terhadap pelaporan keuangan dan upaya manajemen untuk mencapai anggaran, laba serta tujuan bidang keuangan dan sasaran operasi lainnya. Karakteristik ini berpengaruh sangat besar terhadap lingkungan pengendalian terutama bila manajemen didominasi oleh satu atau beberapa orang individu, tanpa mempertimbangkan faktor-faktor lingkungan pengendalian lainnya.

e. **Struktur organisasi**

Struktur organisasi suatu entitas memberikan rerangka kerja menyeluruh bagi perencanaan, pengarahan, dan pengendalian operasi. Suatu struktur organisasi meliputi pertimbangan bentuk dan unit-unit organisasi entitas, termasuk organisasi pengolahan data serta hubungan fungsi

manajemen yang berkaitan dengan pelaporan. Selain itu, struktur organisasi harus menetapkan wewenang dan tanggung jawab dalam entitas dengan cara yang semestinya.

f. Pembagian wewenang dan tanggungjawab

Metode ini mempengaruhi pemahaman terhadap hubungan pelaporan dan tanggung jawab yang ditetapkan dalam entitas. Metode penetapan wewenang dan tanggung jawab meliputi pertimbangan atas:

1. Kebijakan entitas mengenai masalah seperti praktik usaha yang dapat diterima, konflik kepentingan dan aturan perilaku.
2. Penetapan tanggung jawab dan delegasi wewenang untuk menangani masalah seperti maksud dan tujuan organisasi, fungsi operasi dan persyaratan instansi yang berwenang.
3. Uraian tugas pegawai yang menegaskan tugas-tugas spesifik, hubungan pelaporan dan kendala.
4. Dokumentasi sistem computer yang menunjukkan prosedur untuk persetujuan transaksi dan pengesahan perubahan sistem.

g. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia

Praktik dan kebijakan karyawan berkaitan dengan pemekerjaan, orientasi, pelatihan, evaluasi, bimbingan,

promosi, dan pemberian kompensasi, dan tindakan perbaikan. Sebagai contoh, standar pemkerjaan individu yang paling memenuhi syarat dengan tekanan pada latar belakang pendidikan, pengalaman bekerja sebelumnya, prestasi sebelumnya, bukti tentang integritas dan perilaku etis menunjukkan komitmen entitas terhadap orang yang kompeten dan dapat dipercaya. Kebijakan pelatihan yang mengkomunikasikan peran dan tanggung jawab masa depan serta mencakup praktik-praktik seperti sekolah latihan dan seminar menunjukkan tingkat kinerja dan perilaku yang diharapkan. Promosi yang dipacu oleh penilaian kinerja berkala menunjukkan komiitmen entitas terhadap kenaikan personel yang cakap ke tingkat tanggung jawab yang lebih tinggi.

## 2. Penaksiran Risiko

Penaksiran risiko entitas untuk tujuan pelaporan keuangan merupakan pengidentifikasian, analisis, dan pengelolaan risiko yang relevan dengan penyusunan laporan keuangan yang disajikan secara wajar sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia. Sebagai contoh, penaksiran risiko dapat ditujukan ke bagaimana entitas mempertimbangkan kemungkinan transaksi yang tidak dicatat atau mengidentifikasi dan menganalisis estimasi signifikan

yang dicatat dalam laporan keuangan.

Risiko yang relevan dengan pelaporan keuangan yang andal juga berkaitan dengan peristiwa atau transaksi khusus. Risiko yang relevan dengan pelaporan keuangan mencakup peristiwa dan keadaan intern dan ekstern yang mungkin terjadi dan secara negatif berdampak terhadap kemampuan entitas untuk mencatat, mengolah, meringkas, dan melaporkan data keuangan konsisten dengan asersi manajemen dalam laporan keuangan. Sekali risiko diidentifikasi, manajemen mempertimbangkan signifikan atau tidaknya, kemungkinan terjadinya, dan bagaimana hal itu dikelola. Manajemen dapat membuat rencana, program, atau tindakan yang ditujukan ke risiko tertentu atau dapat memutuskan untuk menerima suatu risiko karena pertimbangan biaya atau yang lain. Risiko dapat timbul atau berubah karena keadaan seperti berikut ini:

- a. Perubahan dalam lingkungan operasi. Perubahan dalam lingkungan peraturan dan operasi dapat mengakibatkan perubahan dalam tekanan persaingan dan risiko yang berbeda dapat mengakibatkan perubahan dalam tekanan persaingan dan risiko yang berbeda secara signifikan.
- b. Personel baru. Personel baru mungkin memiliki fokus yang berbeda atas atau pemahaman terhadap pengendalian intern.

- c. Sistem informasi baru atau yang diperbaiki. Perubahan signifikan dan cepat dalam sistem informasi dapat mengubah risiko berkaitan dengan pengendalian intern.
- d. Pertumbuhan yang pesat. Perluasan operasi yang signifikan dan cepat dapat memberikan tekanan terhadap pengendalian dan meningkatkan risiko kegagalan dalam pengendalian.
- e. Teknologi baru. Pemasangan teknologi baru kedalam operasi atau sistem informasi dapat mengubah risiko yang berhubungan dengan pengendalian intern.
- f. Lini produk, produk, atau aktivitas baru. Dengan masuk ke bidang bisnis atau transaksi yang di dalamnya entitas belum memiliki pengalaman dapat mendatangkan risiko baru yang berkaitan dengan pengendalian intern.
- g. Restrukturisasi korporat. Restrukturisasi dapat disertai dengan pengurangan staf dan perubahan dalam supervise dan pemisahan tugas yang dapat mengubah risiko yang berkaitan dengan pengendalian intern.
- h. Operasi luar negeri. Perluasan atau pemerolehan operasi luar negeri membawa risiko baru atau seringkali risiko yang unik yang dapat berdampak terhadap pengendalian intern, seperti, risiko tambahan atau risiko yang berubah dari transaksi mata uang asing.

- i. Penerbitan standar akuntansi baru. Pemakaian prinsip akuntansi baru, atau perubahan prinsip akuntansi dapat berdampak terhadap risiko dalam penyusunan laporan keuangan.

### 3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian adalah kebijakan dan prosedur yang membantu meyakinkan bahwa tindakan yang diperlukan telah dilaksanakan untuk menghadapi risiko dalam pencapaian tujuan entitas. Aktivitas pengendalian memiliki berbagai tujuan dan diterapkan di berbagai tingkat organisasi dan fungsi.

Umumnya, aktivitas pengendalian yang mungkin relevan dengan audit dapat digolongkan sebagai kebijakan dan prosedur yang berkaitan dengan berikut ini:

- a. *Review* kinerja. Aktivitas pengendalian ini mencakup review atas kinerja sesungguhnya dibandingkan dengan anggaran, prakiraan, atau kinerja periode sebelumnya; menghubungkan satu rangkaian data yang berbeda operasi atau keuangan satu sama lain, bersama dengan analisis atas hubungan dan tindakan penyelidikan dan perbaikan; dan *review* atas kinerja fungsional atau aktivitas, seperti *review* oleh manajer kredit, konsumen sebuah bank atas laporan cabang, wilayah, tipe pinjaman, tentang persetujuan dan pengumpulan pinjaman.

- b. Pengolahan informasi. Berbagai pengendalian dilaksanakan untuk menecek ketepatan, kelengkapan, dan otorisasi transaksi. Dua pengelompokan luas aktivitas pengendalian sistem informasi (*application control*). Penegndalian umum biasanya mencakup pengendalian atas operasi pusat data, pemerolehan dan pemeliharaan perangkat lunak nsistem, keamanan akses, pengembangan dan pemeliharaan sistem aplikasi. Pengendalian ini berlaku untuk mainframe, minicomputer, dan lingkungan pemakaian akhir (*end-user*). Pengendalian aplikasi berlaku untuk pengolahan aplikasi secara individual. Pengendalian ini membantu menetapkan bahwa transaksi, adalah sah, diotorisasi semestinya, dan diolah secara lengkap dan akurat.
- c. Pengendalian fisik. Aktivitas ini mencakup keamanan fisik aktiva, termasuk penjagaan memadai seperti fasilitas yang terlindungi, dari akses terhadap aktiva dan catatan; otorisasi untuk akses ke program komputer dan *data files*; dan perhitungan secara periodic dan perbandingan dengan jumlah yang tercantum pada catatan pengendali. Luasnya pengendalian fisik yang ditujukan untuk mencegah pencurian terhadap aktiva adalah relevan dengan keandalan penyusunan laporan keuangan, dan oleh karena itu relevan dengan audit, adalah tergantung dari keadaan seperti jika

aktiva rentan terhadap perlakuan tidak semestinya. Sebagai contoh, pengendalian ini biasanya tidak relevan bila keruguan sediaan akan terdeteksi berdasarkan inspeksi fisik secara periodik dan dicatat dalam laporan keuangan. Namun, jika untuk tujuan pelaporan keuangan manajemen hanya semata-mata mempercayai *perpetual inventory records*, pengendalian keamanan fisik akan relevan dengan audit.

- d. Pemisahan tugas. Pembebanan tanggung jawab ke orang yang berbeda untuk memberikan otorisasi transaksi, pencatatan transaksi, menyelenggarakan penyimpanan aktivaditujukan untuk mengurangi kesempatan bagi seseorang dalam posisi baik untuk berbuat kecurangan dan sekaligus menyembunyikan kekeliruan dan kletidakberesan dalam menjalankan tugasnya dalam keadaan normal.

#### 4. Informasi dan komunikasi

Sistem informasi yang relevan dengan tujuan pelaporan keuangan, yang mencakup sistem akuntansi, terdiri dari metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas, dan melaporkan transaksi entitas (termasuk peristiwa dan keadaan) dan untuk menyelenggarakan akuntabilitas terhadap aktiva, utang, ekuitas yang bersangkutan. Kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem berdampak

kemampuan manajemen untuk mengambil keputusan semestinya dalam mengelola dan mengendalikan aktivitas entitas dan untuk menyusun laporan keuangan yang andal. Sistem informasi mencakup metode dan catatan yang digunakan untuk:

- a. Mengidentifikasi dan mencatat semua transaksi yang sah.
- b. Menjelaskan pada saat yang tepat transaksi secara cukup rinci untuk memungkinkan penggolongan semestinya transaksi untuk pelaporan keuangan.
- c. Mengukur nilai transaksi dengan cara sedemikian rupa sehingga memungkinkan pencatatan nilai moneter semestinya dalam laporan keuangan.
- d. Menentukan periode waktu terjadinya transaksi untuk memungkinkan pencatatan transaksi dalam periode akuntansi semestinya.
- e. Menyajikan transaksi semestinya dan pengungkapan yang berkaitan dalam laporan keuangan.

Komunikasi mencakup pemberian pemahaman atas peran dan tanggung jawab individual berkenaan dengan pengendalian intern atas pelaporan keuangan. Komunikasi meliputi luasnya pemahaman personel tentang bagaimana aktivitas mereka dalam sistem informasi pelaporan keuangan berkaitan dengan pekerjaan orang lain dan cara pelaporan penyimpangan kepada tingkat yang semestinya dalam entitas.

Pembukaan saluran komunikasi membantu memastikan bahwa penyimpangan dilaporkan dan ditindaklanjuti.

Komunikasi dapat mengambil berbagai bentuk seperti panduan kebijakan, akuntansi, dan panduan pelaporan keuangan, serta memorandum. Komunikasi juga dapat dilakukan secara lisan dan melalui tindakan manajemen.

#### 5. Pemantauan

Pemantauan adalah proses penetapan kualitas kinerja pengendalian intern sepanjang waktu. Pemantauan mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan tindakan perbaikan yang dilakukan. Proses ini dilaksanakan melalui aktivitas pemantauan secara terus menerus, evaluasi secara terpisah, atau suatu kombinasi di antara keduanya. Pemantauan secara terus menerus terhadap aktivitas dibangun ke dalam aktivitas normal entitas yang terjadi secara berulang dan meliputi aktivitas pengelolaan dan supervise yang regular. Manajer penjkualan, pembelian, dan produksi pada tingkat divisi dan korporat berhubungan dengan operasi dan dapat mengajukan pertanyaan atas laporan yang menyimpang secara signifikan dari pengetahuan mereka tentang operasi. Dalam banyak entitas, auditor intern atau personel yang melaksanakan fungsi semacam itu, membantu untuk melakukan pemantauan atas aktivitas entitas melalui evaluasi secara terpisah. Mereka

secara teratur memberikan informasi tentang berfungsinya pengendalian intern, memfokuskan sebagian besar perhatian mereka pada evaluasi terhadap desain dan operasi pengendalian intern. mereka mengkomunikasikan informasi tentang kekuatan dan kelemahan dan rekomendasi untuk memperbaiki pengendalian intern.

Aktivitas pemantauan dapat mencakup penggunaan informasi dari komunikasi dari pihak luar. *Customers* secara tersirat menguatkan data penaguhan dengan pembayaran faktur mereka atau pengajuan keluhan tentang pembebanan yang diterimanya. Di samping itu, badan pengatur kemungkinan berkomunikasi dengan entitas berkaitan dengan masalahmasalah yang berdampak terhadap berfungsinya pengendalian intern, seperti, komunikasi tentang pemeriksaan oleh badan pengatur perbankan. Demikian pula, manajemen dapat mempertimbangkan komunikasi yang berkaitan dengan pengendalian intern dari auditor ekstern dalam pelaksanaan aktivitas pemantauan.

## **2.3 Sistem Pengendalian Intern**

### **2.3.1 Definisi Sistem Pengendalian Intern**

Menurut Mulyadi (2002) Sistem pengendalian internal meliputi organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang

dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipenuhinya kebijakan manajemen. Untuk menguji kepatuhan terhadap pengendalian intern, auditor melakukan dua macam pengujian:

1. Pengujian adanya kepatuhan terhadap pengendalian intern

Untuk menentukan apakah informasi mengenai pengendalian yang dikumpulkan oleh auditor benar-benar ada, auditor melakukan dua macam pengujian:

- a. Pengujian transaksi dengan cara mengikuti pelaksanaan transaksi tertentu.
- b. Pengujian transaksi tertentu yang telah terjadi dan yang telah dicatat.

2. Pengujian tingkat kepatuhan terhadap pengendalian intern

Dalam pengujian tingkat kepatuhan klien terhadap pengendalian intern, auditor dapat menempuh prosedur audit berikut ini:

1. Mengambil sampel bukti kas masuk dan memeriksa kelengkapan dokumen pendukungnya serta tanda tangan pejabat yang berwenang baik dalam bukti kas keluar maupun dokumen pendukungnya.
2. Melaksanakan pengujian bertujuan ganda yang merupakan kombinasi antara pengujian yang tujuannya untuk menilai

efektivitas pengendalian intern (pengujian pengendalian) dan pengujian yang tujuannya menilai kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan (pengujian substantif).

### **2.3.2 Unsur-Unsur Sistem Pengendalian Intern**

Menurut Romney (2006 : 231) lima komponen Model Pengendalian Internal COSO yang saling berhubungan, yaitu:

#### **1) Lingkungan Pengendalian**

Inti dari bisnis apa pun adalah orang-orangnya, ciri perorangan, termasuk integritas, nilai-nilai etika, dan kompetensi serta lingkungan tempat beroperasi. Mereka adalah mesin yang mengemudikan organisasi dan dasar tempat segala hal terletak.

Lingkungan pengendalian terdiri dari faktor-faktor berikut ini:

##### **a) Komitmen atas integritas dan nilai-nilai etika**

Merupakan hal yang penting bagi pihak manajemen untuk menciptakan struktur organisasional yang menekankan pada integritas dan nilai-nilai etika. Perusahaan dapat mengesahkan integritas sebagai prinsip dasar beroperasi, dengan cara secara aktif mengajarkan dan mempraktikkannya.

b) Filosofi pihak manajemen dan gaya beroperasi

Semakin bertanggung jawab filosofi pihak manajemen dan gaya beroperasi mereka, semakin besar kemungkinannya para pegawai akan berperilaku secara bertanggung jawab dalam usaha untuk mencapai tujuan organisasi. Apabila pihak manajemen menunjukkan sedikit perhatian atas pengendalian internal, maka para pegawai akan menjadi kurang rajin dan efektif dalam mencapai tujuan pengendalian tertentu.

c) Struktur organisasional

Struktur organisasional perusahaan menetapkan garis otoritas dan tanggung jawab, serta menyediakan kerangka umum untuk perencanaan, pengarahan, dan pengendalian operasinya. Aspek-aspek penting struktur organisasi termasuk sentralisasi atau desentralisasi otoritas, penetapan tanggung jawab untuk tugas-tugas tertentu, cara alokasi tanggung jawab mempengaruhi permintaan informasi pihak manajemen, dan organisasi fungsi sistem informasi dan akuntansi.

d) Badan audit dewan komisaris

- e) Komite audit bertanggung jawab untuk mengawasi struktur pengendalian internal perusahaan, proses pelaporan keuangannya, dan kepatuhannya terhadap hukum, peraturan, dan standar yang terkait. Komite tersebut bekerja dekat dengan auditor eksternal dan internal perusahaan. Salah satu tanggung jawab komite ini adalah menyediakan peninjauan independen, atas nama pemegang saham perusahaan, terhadap tindakan para manajer perusahaan. Peninjauan ini berfungsi untuk memeriksa integritas manajemen dan meningkatkan kepercayaan publik yang berinvestasi, atas kesesuaian pelaporan keuangan.
- f) Metode untuk memberikan otoritas dan tanggung jawab
- Pihak manajemen harus memberikan tanggung jawab untuk tujuan bisnis tertentu ke departemen dan individu yang terkait, serta kemudian membuat mereka bertanggung jawab untuk mencapai tujuan tersebut. Otoritas dan tanggung jawab dapat diberikan melalui deskripsi pekerjaan secara formal, pelatihan pegawai, dan rencana operasional, jadwal, dan anggaran. Salah satu hal yang sangat penting adalah peraturan menangani masalah seperti standar etika berperilaku, praktik bisnis yang dapat dibenarkan, peraturan persyaratan, dan konflik kepentingan.

- g) Kebijakan dan praktik-praktik dalam sumber daya manusia
- h) Kebijakan dan praktik-praktik mengenai pengontrakan, pelatihan, pengevaluasian, pemberian kompensasi, dan promosi pegawai mempengaruhi kemampuan organisasi untuk meminimalkan ancaman, risiko, dan pajanan. Para pegawai harus dipekerjakan dan dipromosikan berdasarkan seberapa baik mereka memenuhi persyaratan pekerjaan mereka. Data riwayat hidup, surat referensi, dan pemeriksaan atas latar belakang, merupakan cara-cara yang penting untuk mengevaluasi kualifikasi para pelamar pekerjaan. Program pelatihan harus membuat pegawai baru mengetahui dengan baik tanggung jawab mereka, dan juga kebijakan serta prosedur organisasi. Terakhir, kebijakan yang berhubungan dengan kondisi bekerja, pemberian kompensasi, insentif bekerja, dan kemajuan karir dapat merupakan dorongan yang kuat dalam mendorong pelayanan yang efisien dan kesetiaan.
- i) Pengaruh-pengaruh eksternal  
Pengaruh-pengaruh eksternal yang mempengaruhi lingkungan pengendalian adalah termasuk persyaratan yang dibebankan oleh bursa efek, oleh Financial Accounting Standards Board (FASB), dan oleh Securities and Exchange Commission (SEC). Termasuk dalam pengaruh eksternal juga

persyaratan peraturan lembaga, seperti bank, sarana umum (*utility*), dan perusahaan asuransi.

## **2) Aktivitas Pengendalian**

Kebijakan dan prosedur pengendalian harus dibuat dan dilaksanakan untuk membantu memastikan bahwa tindakan yang diidentifikasi oleh pihak manajemen untuk mengatasi risiko pencapaian tujuan organisasi, secara efektif dijalankan. Secara umum, prosedur-prosedur pengendalian termasuk dalam satu dari lima kategori berikut ini:

### a) Otorisasi transaksi dan kegiatan yang memadai

Para pegawai melaksanakan tugas dan membuat keputusan yang mempengaruhi aset perusahaan. Oleh karena pihak manajemen kekurangan waktu dan sumber daya untuk melakukan supervisi setiap aktivitas dan keputusan, mereka membuat kebijakan untuk diikuti oleh para pegawai, dan kemudian memberdayakan mereka untuk melaksanakannya.

### b) Pemisahan tugas

Pengendalian internal yang baik mensyaratkan bahwa tidak ada pegawai yang diberi tanggung jawab terlalu banyak. Seorang pegawai seharusnya tidak berada dalam posisi untuk melakukan penipuan dan menyembunyikan penipuan atau kesalahan yang tidak

disengaja. Pemisahan yang efektif dicapai ketika fungsi-fungsi berikut ini dipisahkan:

- Otorisasi, menyetujui transaksi dan keputusan
- Pencatatan, mempersiapkan dokumen sumber, memelihara catatan jurnal, buku besar, dan file lainnya, mempersiapkan rekonsiliasi, serta mempersiapkan laporan kinerja
- Penyimpanan, menangani kas, memelihara tempat penyimpanan persediaan, menerima cek yang masuk dari pelanggan, menulis cek atas rekening bank organisasi.

c) Desain dan penggunaan dokumen serta catatan yang memadai

Desain dan penggunaan catatan yang memadai membantu untuk memastikan pencatatan yang akurat dan lengkap atas seluruh data transaksi yang berkaitan. Bentuk dan isinya harus dijaga agar tetap sesederhana mungkin untuk mendukung pencatatan yang efisien, meminimalkan kesalahan pencatatan, dan memfasilitasi peninjauan serta verifikasi. Dokumen-dokumen yang dipergunakan untuk memindahkan aset ke orang lain, harus memiliki ruang untuk tanda tangan pihak penerima aset. Dalam rangka mengurangi kesempatan

penggunaan dokumen untuk penipuan, dokumen harus diberikan nomor urut yang telah dicetak lebih dahulu, agar setiap dokumen dapat dipertanggungjawabkan. Jejak audit yang baik memfasilitasi pelacakan ke setiap transaksi melalui sistem, perbaikan kesalahan, dan verifikasi output sistem.

d) Penjagaan aset dan catatan yang memadai

Ketika orang berfikir tentang penjagaan aset, mereka sering kali berfikir tentang kas dan aset fisik, seperti persediaan dan perlengkapan. Akan tetapi, di masa sekarang ini, salah satu aset terpenting perusahaan adalah informasi. Oleh sebab itu, harus diambil langkah-langkah untuk menjaga baik aset berupa informasi maupun fisik. Prosedur-prosedur berikut ini menjaga aset pencurian, penggunaan tanpa otorisasi, dan vandalisme:

- Mensupervisi dan memisahkan tugas secara efektif
- Memelihara catatan aset, termasuk informasi, secara akurat
- Membatasi akses secara fisik ke aset
- Melindungi catatan dan dokumen
- Mengendalikan lingkungan

- Pembatasan akses ke komputer, file komputer, dan informasi

e) Pemeriksaan independen atas kinerja

Pemeriksaan internal untuk memastikan bahwa seluruh transaksi diproses secara akurat adalah elemen pengendalian lainnya yang penting. Pemeriksaan ini harus independen, karena pemeriksaan umumnya akan efektif apabila dilaksanakan oleh orang lain yang tidak bertanggung jawab atas jalannya operasi yang diperiksa.

### 3) Penilaian Resiko

Organisasi harus sadar akan dan berurusan dengan risiko yang dihadapinya. Organisasi harus menempatkan tujuan, yang terintegrasi dengan penjualan, produksi, pemasaran, keuangan, dan kegiatan lainnya, agar organisasi beroperasi secara harmonis. Organisasi juga harus membuat mekanisme untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko yang terkait. Penilaian risiko merupakan proses identifikasi dan analisis risiko yang dapat menghambat atau berhubungan dengan pencapaian tujuan perusahaan, serta menentukan cara bagaimana risiko itu ditangani. COSO mengarahkan kita melakukan identifikasi terhadap risiko internal maupun eksternal dari aktivitas suatu *entity* atau individu. Pada tahap ini terdapat *cost-benefit consideration* yang memperhitungkan *cost*

dan *benefit* yang akan dihasilkan dari suatu penerapan *control*. Artinya, jika biaya untuk pengendalian intern terlalu besar, maka sistem pengendalian intern tersebut sudah tidak punya makna positif lagi.

#### 4) Informasi dan Komunikasi

Di sekitar aktivitas pengendalian terdapat sistem informasi dan komunikasi. Mereka memungkinkan orang-orang dalam organisasi untuk mendapat dan bertukar informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan operasinya. Komponen ini menjelaskan bahwa sistem informasi sangat penting bagi keberhasilan atau peningkatan mutu operasional organisasi. Informasi, baik yang diperoleh dari eksternal maupun dari pengolahan internal merupakan potensi strategis (*potential strategic*). Sistem informasi hendaknya terintegrasi/terpadu (*integrated systems*), dan menjamin kebutuhan terhadap kualitas data. Sistem informasi harus dapat memberikan data yang memiliki karakteristik:

- a) *Relative to established objectives* (berhubungan dengan sasaran)
- b) *Accurate and in sufficient detail* (akurat dan terinci)
- c) *Understandable and in a usable form* (mudah dipahami/digunakan).

Komunikasi membahas mengenai perlunya penyampaian semua hal-hal yang berhubungan kebijakan pimpinan kepada seluruh anggota organisasi. Semua pegawai harus paham tentang kondisi perusahaan, kebijakan pimpinan, tentang *internal control*, *competitive*, dan keadaan ekonomi. Kebijakan manajemen harus diinformasikan, harus disampaikan dengan jelas, dibuat *policy manual*, tata administrasi (penggunaan surat menyurat, memo, perintah kerja), *standard* pelaporan, adanya risiko yang mungkin timbul karena adanya bidang baru, perubahan sistem, atau teknologi baru, perkembangan pesat organisasi/ entitas, aspek-aspek hukum yang harus diperhatikan, sebagainya. Segala sesuatunya harus dikomunikasikan kepada berbagai pihak dan seluruh personil.

##### **5) Pengawasan**

Seluruh proses harus diawasi, dan perubahan dilakukan sesuai dengan kebutuhan. Melalui cara ini, sistem dapat beraksi secara dinamis, berubah sesuai tuntutan keadaan. Komponen pemantauan atau pengawasan dijelaskan dalam COSO untuk memastikan kehandalan sistem dan *internal control* dari waktu ke waktu. Pengawasan merupakan proses yang menilai kualitas dari kinerja sistem dan *internal control* dari waktu ke waktu, yang dilakukan dengan melakukan aktivitas monitoring dan

melakukan evaluasi secara terpisah. Pada hakekatnya terdapat dua mekanisme pemantauan, yaitu:

- (a) yang bersifat *on going monitoring activities*, yaitu pengawasan yang langsung dilakukan oleh masing-masing atasan pihak yang bersangkutan berdasarkan jenjang hirarki jabatan, dan
- (b) *a separate monitoring activities*, yaitu pengawasan yang dilakukan oleh fungsi audit. Pada masa Orde Baru kedua jenis pengawasan ini sering disebut dengan istilah pengawasan melekat (oleh atasan) dan pengawasan fungsional.

Contoh aktivitas pengawasan:

- Manajemen *me-review* pengeluaran aktual dengan pengeluaran yang dianggarkan pada unit yang dipimpinnya.
- Dilakukannya pada suatu unit oleh fungsi audit.

### **2.3.3 Pengujian Pengendalian Intern**

*Attribute sampling* disebut pula dengan *proportional sampling*. Digunakan terutama untuk menguji efektivitas pengendalian intern. Ada tiga model *attribute sampling* (Mulyadi, 2002):

- (a) *Fixed-sample-size attribute*

Model pengambilan sampel ini adalah model yang paling

banyak digunakan dalam audit. Pengambilan sampel dengan model ini ditujukan untuk memperkirakan persentase terjadinya mutu tertentu dalam suatu populasi. Misalnya dengan model ini auditor dapat memperkirakan berapa persen bukti kas keluar (*voucher*) yang terdapat dalam populasi tidak dilampiri dengan bukti pendukung yang lengkap. Model ini terutama digunakan jika auditor melakukan pengujian pengendalian terhadap suatu unsur pengendalian intern dan auditor tersebut memperkirakan akan menjumpai beberapa penyimpangan (kesalahan).

Prosedur pengambilan sampel adalah sebagai berikut:

1. penentuan atribut yang akan diperiksa untuk menguji efektivitas pengendalian intern.
2. penentuan populasi yang akan diambil sampelnya.
3. penentuan besarnya sampel.
4. pemilihan anggota sampel dari seluruh anggota populasi.
5. pemeriksaan terhadap atribut yang menunjukkan efektivitas unsur pengendalian manajemen.
6. evaluasi hasil pemeriksaan terhadap atribut anggota sampel.

(b) *Stop-or-go-sampling*

Model pengambilan sampel ini sering juga disebut dengan *decision attribute sampling*. Model ini dapat mencegah auditor dari pengambilan sampel yang terlalu banyak, yaitu dengan

cara menghentikan pengujian sedini mungkin. Model ini digunakan jika auditor tidak menemukan adanya penyimpangan atau menemukan jumlah penyimpangan tertentu yang telah ditetapkan, ia dapat menghentikan pengambilan sampelnya.

Prosedur yang harus ditempuh oleh auditor dalam menggunakan *stop-or-go sampling* adalah sebagai berikut:

- a. Penentuan atribut yang akan diperiksa.
- b. Penentuan populasi yang akan diperiksa.
- c. Penentuan jumlah sampel.
- d. Seleksi sampel secara acak.
- e. Pemeriksaan terhadap atribut sampling.
  - Tentukan *desire upper precision limit* dan tingkat keandalan.
  - Gunakan tabel sampel minimum untuk pengujian pengendalian guna menentukan sampel pertama yang harus diambil.
  - Buatlah table *stop-or-go decision*.
- f. Evaluasi hasil pemeriksaan terhadap sampel.

(c) *Discovery sampling*

Model pengambilan sampel ini cocok digunakan jika tingkat kesalahan yang diperkirakan dalam populasi sangat rendah (mendekati nol). Dalam model ini auditor

menginginkan kemungkinan tertentu untuk menemukan paling tidak satu kesalahan, jika kenyataannya tingkat kesalahan sesungguhnya lebih besar dari yang diharapkan. *Discovery sampling* dipakai oleh auditor untuk menemukan kecurangan, pelanggaran yang serius dari unsur pengendalian intern dan ketidakberesan yang lain.

Prosedur pengambilan sampel dalam *discovery sampling* adalah sebagai berikut:

1. Tentukan *attribute* yang akan diperiksa.
2. Tentukan populasi dan besar populasi yang akan diambil sampelnya.
3. Tentukan tingkat keandalan.
4. Tentukan *desired upper precision limit*.
5. Tentukan besarnya sampel.
6. Periksa *attribute* sampel.
7. Evaluasi hasil pemeriksaan terhadap karakteristik sampel.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu sangat penting sebagai dasar pijakan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Kegunaan untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sekaligus sebagai perbandingan dan gambaran untuk mendukung kegiatan penelitian berikutnya:

**Tabel 2.1**  
**Hasil-hasil Penelitian Terdahulu**

No.	Judul dan Peneliti	Tujuan Penelitian dan Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Penjualan Kredit Pada PT. Repex International Branch Semarang. Peneliti: Achmad Arief Marjuki, 2006	Tujuan penelitian: 1. Untuk menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh di dalam pengendalian penjualan kredit 2. Untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor kebijakan piutang satu persatu terhadap pengendalian penjualan kredit Metode penelitian: 1. Metode kualitatif: unsur sistem pengendalian intern 2. Metode kuantitatif: atribut sampling/ proportional sampling dengan alat analisis fixed-sample-size attribut sampling	SPI Pengeluaran kas efektif
2	Evaluasi Atas Prosedur Pemeriksaan Operasional Dalam	Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bahwa pengendalian intern penjualan telah	Pengendalian Intern penjualan efektif

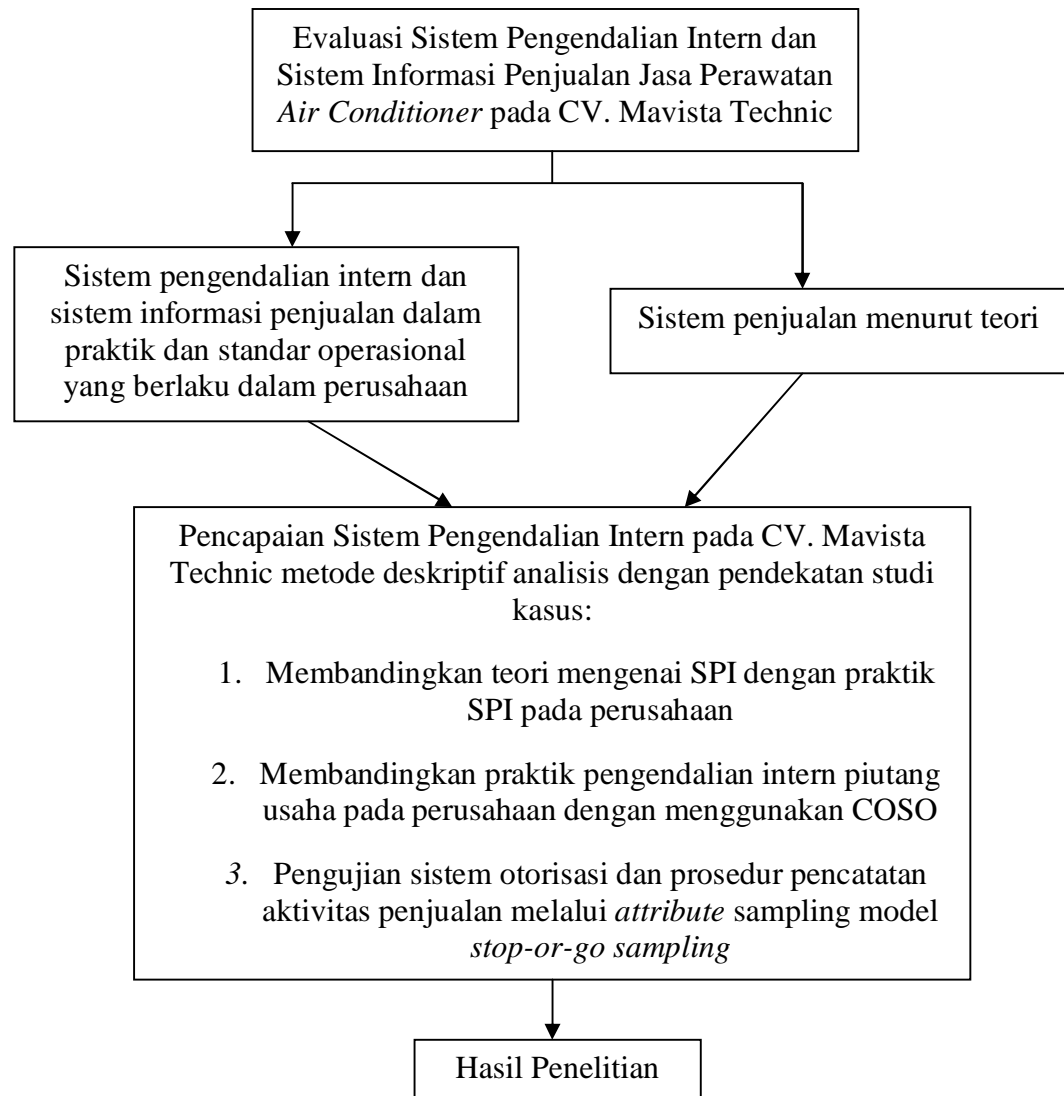
	<p>Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Penjualan. Peneliti: Iriyadi, 2004, Jurnal Ilmiah Ranggagading</p>	<p>berjalan secara efektif Metode Penelitian: 1. Jenis dan sumber data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder yang bersifat kualitati dan kuantitatif 2. Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan wawancara dengan pihakpihak yang terkait dalam perusahaan dan meninjau langsung proses kerja dalam perusahaan 3. Alat dan teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian kepustakaan, penelitian lapangan yaitu dengan observasidan interview dan melakukan analisis.</p>	
3	<p>Analisis Sistem Informasi akuntansi Penjualan Tunai Untuk Meningkatkan Pengendalian Intern Pada PT. Gendish Mitra Kinarya</p>	<p>Tujuan Penelitian: 1. Untuk mengetahui apakah ada kelemahan dan kebaikan dalam sistem informasi akuntansiyang dipakai oleh perusahaan 2. Untuk mengetahui apakah sudah memadai pengendalian internal</p>	<p>Hasil analisis sistem informasi akuntansi menunjukan beberapa kelemahan dan kebaikan dalam SIA Penjualan Intern pada PT.</p>

	Peneliti: Feto Daan Yos	terhadap sistem informasi akuntansi yang dipakai oleh perusahaan Metode penelitian: 1. Jenis data adalah data primer 2. Metode pengumpulan data adalah observasi dan wawancara	Gendish Mitra Kinarya Pengendalian Intern yang diterapkan perusahaan sudah memadai
--	----------------------------	---	--

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini mengevaluasi sistem pengendalian intern penjualan jasa perawatan *Air Conditioner* CV. Mavista Technic. Langkah yang dilakukan diawali dengan menguji keberadaan unsur-unsur sistem pengendalian intern dan sistem informasi yang seharusnya berlaku di CV. Mavista Technic dengan berdasar pada Standar Operasional Perusahaan, dan membandingkannya menurut teori kajian pustaka.

**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Teoritis**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1 Variabel Penelitian**

###### **1. Sistem Pengendalian Intern**

Suatu sistem pengendalian intern yang meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efektivitas dan efisiensi operasi dan mendorong dipatuhinya hukum dan peraturan yang berlaku (Mulyadi, 2000).

###### **2. Efektivitas**

Efektivitas adalah tujuan dibandingkan dengan keluaran (output). Efektivitas sistem pengendalian intern berarti tujuan dibandingkan dengan keluaran. Sistem pengendalian intern dikatakan efektif jika sistem tersebut telah benar-benar sesuai dengan yang direncanakan oleh perusahaan. (Mulyadi, 2000).

##### **3.1.2 Definisi Operasional**

Sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, maka variabel yang diteliti yaitu:

###### **1. Unsur-unsur Sistem pengendalian Intern**

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional

secara tegas.

- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, hutang, pendapatan, dan biaya.
  - c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.
  - d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya
2. Efektivitas

Pengujian pengendalian apabila batas ketepatan atas yang dicapai (AUPL) lebih rendah daripada batas ketepatan bawah yang diinginkan (DUPL), maka secara statistik dapat disimpulkan bahwa sistem pengendalian intern perusahaan adalah efektif. Sebaliknya apabila AUPL lebih tinggi daripada DUPL maka tidak efektif.

## **3.2 Populasi dan Sampel**

### **3.2.1 Populasi**

Populasi (*population*) mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Uma Sekaran, 2006). Obyek penelitian pada CV. Mavista Technic yang berkedudukan di Ronodigdayan DN III/ 465, Yogyakarta. Populasi yang digunakan penelitian ini adalah faktor penjualan jasa perawatan *Air conditioner* di perusahaan tersebut.

### 3.2.2 Sampel

Sampel (*sample*) adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi (Uma Sekaran, 2006). Sampel yang diambil adalah faktor penjualan jasa perawatan *Air conditioner* pada tahun 2010 karena dari sejak berdirinya perusahaan, penjualan pada tahun 2010 merupakan yang paling banyak diantara beberapa tahun sebelumnya.

### 3.3 Teknik Pengambilan Sampling

Teknik pengambilan adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. Teknik sampling yang akan digunakan dalam penelitian adalah *attribute sampling* atau disebut pula *proportional sampling* yang digunakan terutama untuk menguji efektivitas pengendalian intern (dalam pengujian pengendalian).

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

#### 3.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini adalah data subjek (*self report data*), dan data documenter (*documentary data*), yaitu:

1. Data Subyek (*self report data*)

Data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang

menjadi subjek penelitian(responden). (Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, 2002).

## 2. Data Dokumenter (*documentary data*)

Data dokumenter adalah jenis data penelitian yang antara lain berupa: faktur, jurnal, surat-surat, notulen hasil rapat, memo, atau alamat dalam bentuk laporan program. Data dokumenter memuat apa dan kapan suatu kejadian atau transaksi, serta siapa yang terlibat dalam suatu kejadian. Data dokumenter dalam penelitian ini adalah formulir-formulir yang terkait dengan aktivitas penjualan jasa CV. Mavista Technic, yaitu berupa surat penawaran jasa perawatan *Air conditioner*, surat perjanjian kerja, kwitansi tanda terima, bukti pelaksanaan kerja, dan dokumen pendukung lainnya.

### **3.4.2 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi (Uma Sekaran, 2006). Dalam hal ini responden harus menjawab beberapa pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner yang diberikan oleh peneliti.
2. Data Sekunder mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada (Uma Sekaran, 2006). Data sekunder

dalam penelitian ini adalah berupa data dokumen perusahaan, seperti dokumen keuangan, buku standar operasional perusahaan, dokumen-dokumen yang terkait dengan penjualan jasa.

### 3.5 Teknik Pengambilan Data

Dimensi waktu penelitian adalah *cross sectional* yang berarti penelitian hanya dilakukan sekali pada waktu tertentu. Metode yang digunakan adalah metode wawancara, observasi, dan survei dokumen.

#### 1. Wawancara

Wawancara ini dilakukan kepada staff CV. Mavista Technic untuk mendapatkan informasi tentang sistem pengendalian intern yang berlaku pada perusahaan.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengumpulkan data secara detail. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses dari awal penawaran jasa hingga pelaksanaan jasa perawatan *Air conditioner* pada pelanggan.

#### 3. Survei Dokumen

Survei dokumen ini dilakukan dengan cara melihat dokumen-dokumen yang terkait dengan sistem penjualan, dan membaca buku yang berhubungan dengan sistem penjualan.

### **3.6 Metode Analisis Data**

#### **3.6.1 Metode Kualitatif**

Metode analisis data pada penelitian ini dengan menggunakan unsure sistem pengendalian intern, yaitu:

1. Struktur organisasi.
2. Otorisasi dan prosedur pencatatan.
3. Praktik yang sehat.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya.

#### **3.6.2 Metode Deskriptif**

Metode deskriptif adalah metode analisis dengan terlebih dahulu mengumpulkan data yang ada kemudian diklarifikasi, dianalisis, dan selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang diteliti.

#### **3.6.3 Metode Kuantitatif**

Pengujian dilakukan pada kelengkapan dokumen-dokumen seperti formulir penjualan dan bukti-bukti transaksi lainnya, otorisasi yang terdapat dalam dokumen dan nomor urut yang tercetak pada dokumen tersebut. Aktivitas pengendalian yang diuji terhadap faktor penjualan adalah:

- a. Penggunaan formulir faktur penjualan yang bernomor urut tercetak.
- b. Adanya pertanggungjawaban penggunaan formulir faktur

- penjualan yang bernomor urut tercetak tersebut.
- c. Tanda tangan otorisasi atas faktur penjualan dari yang berwenang.
  - d. Kesesuaian informasi yang dicantumkan dalam faktur penjualan dengan informasi yang tercantum dalam dokumen pendukungnya, jenis jasa perawatan *Air conditioner* yang dilakukan.
  - e. Kelengkapan dokumen pendukung faktur penjualan (surat jalan dalam melakukan jasa perawatan *Air conditioner*).
  - f. Tanda tangan otorisasi atas dokumen pendukung dari yang berwenang.
  - g. Kesesuaian harga jual, syarat penjualan, dan potongan yang tercantum dalam faktur penjualan dengan peraturan yang berlaku mengenai hal tersebut.
  - h. Periksa bukti digunakannya formulir bernomor urut tercetak dan pertanggungjawaban atas formulir tersebut.

Tahap-tahap pengujian ini adalah sebagai berikut:

1. Penentuan atribut yang akan diperiksa

Setelah dilakukan analisis terhadap sistem pengendalian intern penjualan jasa, kemudian dilakukan analisis untuk menguji kekuatan dan kelemahan dokumen-dokumen yang terkait dengan aktivitas penjualan jasa dengan menggunakan attribute sampling. Dengan alat analisis yang digunakan adalah model *stop-or-go attribute sampling* karena mencegah dari pengambilan sampel yang terlalu banyak, yaitu dengan cara menghentikan pengujian sedini mungkin

dan jika tidak menemukan adanya penyimpangan atau menemukan jumlah penyimpangan tertentu yang telah ditetapkan, maka pengambilan sampel dapat dihentikan. Pengambilan sampel ini ditujukan untuk memperkirakan persentase terjadinya mutu tertentu dalam suatu populasi. Misalnya dengan memperkirakan berapa persen bukti penjualan jasa yang terdapat dalam populasi tidak dilampiri bukti pendukung yang lengkap.

## 2. Penentuan populasi

Pengujian ini dilakukan pada aktivitas penjualan bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2010. Populasi penelitian ini adalah 141 penjualan jasa perawatan *Air conditioner* karena jumlah transaksi penjualan selama tahun 2010 sebanyak 141 transaksi.

## 3. Penentuan jumlah sample

- a. Penentuan batas ketepatan atas yang diinginkan (*desired upperprecision limit/DUPL*) 5% dan tingkat keandalan 95%
- b. Langkah berikutnya menentukan besarnya sampel minimal yang harus diambil, dengan menggunakan tabel besarnya sampel minimum untuk pengujian pengendalian. Jika pengendalian intern klien baik tapi tingkat keyakinan tidak 100%, maka sebaiknya tidak menggunakan tingkat keandalan kurang dari 95% dan menggunakan *desired upperprecision limit* lebih dari 5%. Dengan demikian umumnya dalam pengujian pengendalian tidak pernah memiliki besarnya sampel harus tidak boleh kurang dari 60 tanpa

penggantian (Mulyadi, 2002). Besarnya sampel dapat dilihat pada lampiran I (tabel besarnya sample minimum untuk pengujian pengendalian (*Zero Expected Occurrences*)).

- c. Membuat tabel *stop-or-go-decision*. Setelah besarnya sample minimum ditentukan, langkah selanjutnya adalah membuat table keputusan *stop-or-go*. Dalam tabel *stop-or-go desicion* tersebut auditor akan mengambil sampel sampai 4 kali. Umumnya, dalam merancang tabel *stop-or-go desicion*, auditor jarang merencanakan pengambilan sampel lebih dari 3 kali.

Langkah pertama, auditor menentukan besarnya sample minimum dengan menggunakan tabel. Jumlah sampel dicantumkan dalam kolom Besarnya Sampel Kumulatif pada baris Langkah 1. Jika dari pemeriksaan terhadap 60 anggota sampel tersebut auditor tidak menemukan kesalahan, maka auditor menghentikan pengambilan sampel, dan mengambil kesimpulan bahwa unsur pengendalian internyang diperiksa adalah efektif. Pengambilan sampel dihentikan jika  $DUPL = AUPL$  (*desire upper precision limit* sama dengan *achivedupper precision limit*). Pada tingkat kesalahan sama dengan 0, AUPL dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$AUPL = \frac{\text{Confidence level factor at desired reliability for occurrence observed}}{\text{Sample size}}$$

Menurut *table confidence level factor* pada  $R\%=95$  dan tingkat kesalahan sama dengan 0 adalah 3, oleh karena itu,  $AUPL=3\div 60=5\%$ . Pada tingkat kesalahan sama dengan 0,  $DUPL=AUPL$ , dapat disimpulkan jika kesalahan yang dijumpai dalam pemeriksaan terhadap 60 anggota sampel sama dengan 0, maka unsur pengendalian intern klien adalah baik, karena AUPL tidak melebihi DUPL. Jika kesalahan yang dijumpai dalam pemeriksaan terhadap 60 anggota sampel tersebut sama dengan 1, maka *confidence level factor* pada  $R\%=95$  adalah sebesar 4,8 (lihat cara pencarian *confidence level factor* dalam *Attribute Sampling Table for Determining Stop-or-go Sampling dan Upper Precision Limit Population Occurrence Rate Based On Sample Results* pada lampiran).

Dengan demikian, jika tingkat kesalahan yang dijumpai dalam sampel sebanyak 1,  $AUPL=4,8\div 60=8\%$  adalah melebihi DUPL yang ditetapkan sebesar 5%. Oleh karena  $AUPL > DUPL$ , auditor perlu mengambil sampel tambahan. Sampel tambahan ini dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Sample size} = \frac{\text{Confidence level factor at desired reliability level for occurrence observed}}{\text{Desired upper precision limit (DUPL)}}$$

Besarnya sampel dihitung sebagai berikut:  $4,8 \div 5\% = 96$ . Angka besarnya sampel ini kemudian dicantumkan dalam tabel tersebut pada kolom “Besarnya Sampel Kumulatif yang Digunakan” dan baris “Langkah 2”.

Langkah 3. Jika dalam pemeriksaan terhadap atribut pada anggota sampel tersebut auditor menemukan 2 kesalahan atau penyimpangan, maka auditor akan mengambil 30 anggota sample tambahan sehingga pada langkah ke-3 ini jumlah sampel kumulatif menjadi sebanyak 126. Jika dari 126 anggota sampel tersebut hanya dijumpai 2 kesalahan, maka *achived upper precision limit* (AUPL) =  $6,3 \div 126 = 5\%$ . Dengan demikian, jika dari 126 anggota sampel tersebut hanya terdapat 2 kesalahan, auditor akan mengambil kesimpulan bahwa pengendalian intern klien adalah efektif, dan auditor akan menghentikan pengambilan sampelnya, karena AUPL sama dengan DUPL. Namun jika dari 126 anggota sampel tersebut auditor menemukan 3 kesalahan, maka AUPL menjadi sebesar  $6,19\% (7,8 \div 126)$ . Dalam keadaan ini auditor memerlukan tambahan sample sebanyak 156 ( $7,8 \div 5\%$ ) dan pindah ke langkah ke-4.

Langkah 4. Jika dalam pemeriksaan terhadap atribut 126 anggota sampel pada Langkah 3 tersebut auditor menemukan 3 kesalahan atau penyimpangan, maka auditor akan mengambil 30 anggota sampel tambahan sehingga pada langkah ke-4 ini jumlah sampel kumulatif menjadi sebanyak 156. Jika dari 156 anggota sample tersebut hanya dijumpai 3 kesalahan, maka *achived upper precisionlimit* (AUPL)

$=7,8 \div 156 = 5\%$ . Dengan demikian, jika dari 156 anggota sampel tersebut hanya terdapat 3 kesalahan, auditor akan mengambil kesimpulan bahwa pengendalian intern klien adalah efektif, dan auditor akan menghentikan pengambilan sampelnya, karena AUPL sama dengan DUPL. Namun, jika dari 156 anggota sampel tersebut auditor menemukan 4 kesalahan, maka AUPL menjadi sebesar  $5,9\% (9,2 \div 156)$ . Dalam keadaan ini auditor beralih ke langkah ke 5, yaitu mengambil kesimpulan bahwa unsur pengendalian intern yang diperiksa tidak dapat dipercaya atau auditor dapat menggunakan *fixed sample-size-attribute sampling* sebagai alternatif.

#### 4. Seleksi sampel secara acak

Sampel sebanyak 60 tersebut dibagi dalam setahun dengan pembagian proporsional. Setiap bulan diambil 5 dokumen sebagai sampel, agar sampel yang diambil dapat mencakup semua bulan dari Januari sampai Desember.

#### 5. Pemeriksaan terhadap Atribut

Sampel yang telah terpilih tersebut di atas kemudian diperiksa satu per satu apakah semua atribut yang telah ditentukan memang benar-benar ada.

#### 6. Evaluasi hasil pemeriksaan

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah unsur struktur pengendalian intern yang diuji telah efektif (AUPL=DUPL) atau tidak efektif (AUPL $\neq$ DUPL).