

Sistem Pengendalian Intern Atas Pendapatan Jasa Servis Bengkel pada PT. Indotruck Utama Cabang Manado

Brigita Sabrina Kawetik¹ Ruhiyat² Raykes Hinrich Tuerah³

Program Studi DIII Akuntansi Perpajakan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Manado, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia^{1,2,3}

Abstrak

Sistem pengendalian intern merupakan prosedur atau kebijakan selain itu untuk menjaga kekayaan perusahaan serta mendorong efisiensi dan kebijakan manajemen khususnya pendapatan, objek penelitian penulis adalah PT Indotruck Utama Cabang Manado, suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi yang bermerk volvo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif dan kualitatif yaitu menggambarkan, menguraikan, menjelaskan data dan teori dari hasil penelitian tentang sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT Indotruck Utama Cabang Manado menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel sudah memadai. Dikatakan demikian karena adanya komponen-komponen sistem pengendalian intern berdasarkan teori yang telah dikemukakan oleh COSO. Untuk itu sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis pada PT Indotruck Utama Cabang Manado diharapkan dapat dipertahankan dan ditingkatkan pengawasannya.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Intern, Jasa Service



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Sistem pengendalian intern atau disebut juga "*internal control*" Merupakan prosedur atau kebijakan yang meliputi struktur organisasi, metode, dan alat-alat yang dikoordinasikan dalam perusahaan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi serta mendorong efisiensi dan penerapan kebijakan manajemen. Sistem pengendalian internal yang handal dan efektif dapat memberikan informasi yang tepat bagi manajer maupun dewan direksi yang bagus untuk mengambil keputusan maupun kebijakan yang tepat untuk pencapaian tujuan perusahaan. PT Indotruck Utama yang berlokasi di Jln Arie Lasut, Kombos Timur, Kecamatan. Singkil, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara.

PT Indotruck Utama adalah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi serta pelayanan alat-alat berat yang berupa *truck*, serta mesin konstruksi, PT Indotruck Utama mendistribusikan *brand-brand* ternama seperti Manitou, Renault, Kalmar, Mack, terutama sebagai distributor resmi *Volvo truck* dan *Construction Equipment*. Pelayanan PT Indotruck Utama tidak hanya sekedar penyediaan transportasi *truck*, melainkan juga pada alat-alat konstruksi lainnya seperti, *Wheel Loader, Excavator, Tracked Paver* dan lain sebagainya. PT Indotruck Utama melakukan penjualan baik unit maupun *sparepart* serta maintenance dari unit-unit tersebut. PT Indotruck Utama menyediakan layanan servis berupa maintenance unit berkala perbaikan unit, inspeksi alat, serta perakitan unit yang didatangkan secara terpisah antar mesin. Sehingga pada fungsi distribusinya, PT Indotruck akan melakukan jasa servis didalamnya, berupa inspeksi unit dan juga perakitan unit.

Setiap perusahaan pasti memiliki tujuan, salah satunya adalah pendapatan. Pendapatan adalah penghasilan yang diperoleh dari aktivitas perusahaan yaitu penjualan barang dagang dan jasa. Pengelolaan pendapatan yang kurang baik akan merugikan perusahaan. Oleh karena itu sistem pengendalian internal mempunyai peran yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencegah terjadinya kecurangan.

Berdasarkan uraian diatas, menjelaskan pentingnya peran sistem pengendalian intern bagi perusahaan maka penulis ingin mengetahui bagaimana sistem pengendalian interna atas jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengertian Sistem

Romney & Steinbart (2014:3) mendefinisikan sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai mendukung suatu tujuan. Sebagian besar sistem terdiri dari yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Menurut Susanto (2017:22) Sistem adalah kumpulan/ *group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik *phisik* atau pun non *phisik* yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu. Menurut Sujarweni (2019 : 1), Sistem adalah suatu rangkaian prosedur atau kegiatan yang dibuat untuk melaksanakan program perusahaan. Menurut Mulyadi (2016 : 2), Sistem merupakan sekumpulan unsur yang saling berkaitan, yang memiliki fungsi sama agar tercapai suatu tujuan tertentu. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya sistem adalah sekelompok unsur yang saling berhubungan erat satu dengan lainnya, yang berfungsi untuk mencapai tujuan tertentu.

Tujuan Sistem

Tujuan sistem merupakan target atau sasaran akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem, sistem ada karena tujuan. Sistem dibangun agar tujuan tercapai tidak menyimpang sehingga resiko kegagalan bisa diminimalkan. Agar supaya target tersebut bisa tercapai secara efektif dan efisien maka target atau sasaran tersebut harus diketahui terlebih dahulu ciri-ciri atau kriterianya agar sistem dapat dibangun dan menuntun dengan jelas dan tegas setiap aktivitas menuju tujuan yang telah ditetapkan. Upaya mencapai suatu sasaran tanpa mengetahui ciri-ciri atau kriteria dari sasaran tersebut beresiko besar sasaran tersebut tidak akan pernah tercapai. Ciri-ciri atau kriteria dapat digunakan sebagai tolak ukur dalam menilai keberhasilan suatu sistem dan menjadi dasar dilakukannya pengendalian untuk menjaga agar sistem selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Pengertian Pengendalian Internal

Secara umum, pengendalian internal adalah suatu sistem dan prosedur dari sebuah perusahaan untuk melindungi aset – aset di dalam perusahaan. Hal ini juga untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan peraturan yang berlaku. Yang di maksud dengan pengendalian internal adalah seluruh data dari suatu bagian akan otomatis diperiksa oleh bagian lain di suatu perusahaan. Menurut Horngren (2009:390) Pengendalian internal adalah semua rencana dan tindakan dalam organisasional yang dirancang untuk mengamankan aktiva, mendorong karyawan agar mengikuti kebijakan perusahaan, memastikan catatan akuntansi yang tepat, dan meningkatkan efisiensi oprasioanal. Menurut Hery (2016:159) Pengendalian internal adalah sebuah kesatuan perangkat kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari penyalagunaan, menjamin informasi akuntansi yang akurat, serta untuk memastikan bahwa semua peraturan dan undang-undang

dan kebijakan manajemen telah dipatuhi oleh seluruh karyawan. Menurut Dasaratha, V. Rama Frederick, L. Jones (2088:132) Pengendalian internal adalah suatu proses kebijakan perusahaan yang dipengaruhi oleh dewan direksi entitas, manajemen, dan personel – personel lainnya. Hal ini dibuat untuk memastikan kepastian terkait beberapa pencapaian meliputi, efektivitas, dan efisiensi operasional, keakuratan laporan keuangan, dan ketaatan terhadap peraturan yang berlaku.

Jenis – Jenis Pengendalian Intern

Pengendalian Internal Akuntansi: Yang dikendalikan dalam pengendalian internal akuntansi ini meliputi, keandalan data, persetujuan, pemisahan fungsi operasional, pencatatan, pengawasan, serta pengawasan aset perusahaan. Pengendalian Internal Administrasi; Dalam pengendaliannya, internal administrasi mengurus beberapa hal meliputi, efisiensi usaha, analisis resiko, kebijakan direksi, manajemen sumber daya, dan pengendalian mutu.

Tujuan Pengendalian Intern

Tujuan pengendalian intern adalah menjamin manajemen perusahaan/ organisasi/entitas agar: Tujuan perusahaan yang ditetapkan akan dapat dicapai. Laporan yang dihasilkan perusahaan dapat dipercaya. Kegiatan perusahaan sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian intern dapat mencegah kerugian atau pemborosan pengolahan sumber daya perusahaan. Pengendalian intern dapat menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kinerja perusahaan dan manajemen perusahaan serta menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman dalam perencanaan.

Ciri-Ciri Pokok Sistem Pengendalian Intern

Adanya struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tepat. Adanya suatu sistem wewenang/otorisasi terjadinya transaksi dan prosedur pembukaan yang baik, yang berguna untuk melakukan pengawasan akuntansi yang cukup terhadap harta milik, utang-utang modal, pendapatan dan biaya. Adanya praktek yang sehat harus dijalankan di dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsi setiap bagian dalam organisasi. Adanya tingkat kecakapan pegawai yang sesuai dengan tanggung jawabnya. (Indrayati, 2018).

Komponen Pengendalian Intern

Menurut COSO dalam buku V.Wiratna Sujarweni (2015:71), ada 5 komponen dari pengendalian intern, yaitu:

1. Lingkungan Pengendalian (*control environment*). Lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasarana yang ada di dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian intern yang baik. Beberapa komponen yang mempengaruhi lingkungan pengendalian intern adalah:
 - a. Komitmen manajemen terhadap integritas dan nilai – nilai etika (*commitment to integrity and ethical values*). Dalam perusahaan harus selalu ditanamkan etika di mana jika etika dilanggar itu merupakan penyimpangan.
 - b. Filosofi yang dianut oleh manajemen dengan gaya operasional yang dipakai oleh manajemen (*management's philosophy and operating style*), artinya disini bahwa manajemen akan selalu menegakkan aturan. Jika ada yang melanggar akan dikenakan sanksi yang tegas.
 - c. Struktur organisasi (*organizational structure*).
 - 1) Komite audit untuk dewan direksi (*the audit committee of the board of directors*). Tidak hanya karyawan kecil saja yang mendapatkan pengawasan, namun para jajaran tinggi perusahaan juga harus diawasi oleh suatu komite audit.

- 2) Metode pembagian tugas dan tanggung jawab (*methods of assigning authority and responsibility*). Dalam perusahaan harus jelas dan tegas melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
 - 3) Kebijakan praktik yang menyangkut sumber daya manusia (*human resources policies and practices*). Perusahaan dalam memilih karyawan harus selektif dan melalui prosedur tes yang semestinya bukan berdasarkan nepotisme dan sejenisnya.
 - 4) Pengaruh dari luar (*external influences*). Apabila lingkungan dalam perusahaan sudah baik, maka pengaruh dari luar yang buruk akan mudah bersama – sama ditangkal dan pengaruh yang baik akan lebih mudah diterima.
 - 5) Kegiatan pengendalian.
2. Aktivitas Pengendalian (*control activities*). Kegiatan pengawasan merupakan berbagai proses dan upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian oprasi perusahaan. COSO mengidentifikasi setidaknya – tidaknya ada lima hal yang dapat diterapkan oleh perusahaan, yaitu:
 - a. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan (*proper authorization of transactions and activities*).
 - b. Pembagian tugas dan tanggung jawab (*segregation of duties*).
 - c. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik (*design and use of adequate documents and records*).
 - d. Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan (*adequate safeguards of assets and records*).
 - e. Pemeriksaan independen terhadap kinerja perusahaan (*independent checks on performance*).
 3. Penaksiran Resiko (*risk assesment*). Manajemn perusahaan harus dapat mengidentifikasi berbagai resiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami resiko, manajemn dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar. Ada 3 kelompok resiko yang dihadapi perusahaan, yaitu:
 - a. Resiko strategis, yaitu mengerjakan sesuatu dengan cara yang salah.
 - b. Resiko finansial, yaitu resiko menhadapi kerugian keuangan. Hal ini dapat disebabkan karena uang hilang, dihambur – hamburkan, atau dicuri.
 - c. Resiko informasi, yaitu menghasilkan informasi yang tidak relevan, atau informasi yang keliru, atau bahkan sistem informasinya tidak dapat dipercaya.
 4. Informasi dan Komunikasi (*informasi and communication*). Merancang sistem informasi perusahaann dan manajemen puncak harus mengetahui hal – hal di bawah ini:
 - a. Bagaimana transaksi diawali.
 - b. Bagaimana data dicatat ke dalam formulir yang sip diinput ke sistem komputer atau langsung dikonversi ke sistem komputer.
 - c. Bagaiman file data dibaca, diorganisasi, dan diperbaharui isinya.
 - d. Bagaimana data diproses lagi menjadi informasi yang lebih berguna bagi pembuat keputusan.
 - e. Bagaimana informasi yang baik dilakukan.
 - f. Bagiaman transaksi berhasil.
 5. Pemantauan (*monitoring*). Pemantaun adalah kegiatan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi, sehingga apabila ada sesuatu berjalan tidak seperti yang diharapkan, dapat segera diambil tindakan. Berbagai bentuk pemantauan di dalam perusahaan dapat dilaksanakan dengan salah satu atau semua proses berikut ini;
 - a. Supervisi yang efektif (*effective supervision*) yaitu manajemn yang lebih atas mengawasi manajemen dan karyawan di bawahnya.

- b. Akuntansi pertanggung jawaban (*responsibility accounting*) yaitu perusahaan menerapkan suatu sistem akuntansi yang dapat digunakan untuk menilai kinerja masing – masing proses yang dijalankan oleh perusahaan.
- c. Audit internal (*internal auditing*) yaitu pengauditan yang dilakukan oleh auditor di dalam perusahaan.

Unsur-Unsur Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2001:470) unsur – unsur pokok sistem pengendalian intern meliputi 4 unsur besar yang tiap poinnya tidak dapat dipisahkan, yaitu:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Prinsip pembagiannya adalah harus dipisahkan menurut fungsi-fungsi oprasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi. Struktur organisasi harus dapat menunjukkan garis wewenang dan tanggung jawab yang jelas, dalam arti suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi. Hal ini dapat dilakukan dengan pemisahan fungsi oprasi, fungsi penyimpanan dan fungsi akuntansi.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya. Dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Segala bentuk penggunaan dokumen harus diawasi sedemikian rupa untuk mengawasi pelaksanaan otorisasi.
3. Formulir merupakan dokumen yang dipakai sebagai dasar untuk pencatatan transaksi dalam catatan akuntansi. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya *reliability* yang tinggi.
4. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. Cara – cara yang umumnya ditempuh oleh perusahaan dalam menciptakan praktik yang sehat adalah:
 - a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh berwenang.
 - b. Pemeriksaan mendadak *surprised audit*.
 - c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain.
 - d. Perputaran jabatan *job rotation*.
 - e. Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.
 - f. Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya.
 - g. Pembentukan unit organisasi yang bertugas mengecek efektivitas unsur – unsur sistem pengendalian intern yang lain.
 - h. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai brikut dapat ditempuh:
 1. Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya. Manajemen harus melakukan analisis jabatan yang ada dalam perusahaan dan menentukan syarat yang dipenuhi oleh calon karyawan yang akan menduduki jabatan tersebut.
 2. Pengembangan pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.
 3. Efektivitas sistem pengendalian intern. Efektivitas adalah ukuran keberhasilan suatu kegiatan atau program yang dikaitkan dengan tujuan yang telah diterapkan. Suatu pengendalian internal dikatakan efektif apabila memahami tingkat sejauh mana tujuan

operasi entitas tercapai, laporan keuangan yang diterbitkan dipersiapkan secara handal, hukum dan regulasi yang berlaku dipatuhi.

Karakteristik dan Keterbatasan Pengendalian Intern

1. Karakteristik Pengendalian Intern. Pengendalian intern yang baik memiliki karakteristik yang meliputi hal-hal berikut:
 - a. Suatu rencana organisasi yang memungkinkan adanya pemisahan pertanggungjawaban fungsi secara tepat.
 - b. Suatu sistem otoritas yang prosedur pencatatan yang tepat untuk memungkinkan *accounting control*, yang memadai terhadap aktiva, hutang, pendapatan dan biaya.
 - c. Praktek yang sehat diikuti dalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari setiap bagian organisasi.
 - d. Kualitas pengamat yang cocok dengan tanggung jawabnya.
Karakteristik yang baik akan mendukung terciptanya pengendalian intern yang efektif. Rencana organisasi, sistem otoritas dan prosedur pencatatan yang tepat, praktek yang sehat serta kualitas pengamat yang cocok harus terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan tugasnya. Kelancaran pekerjaan akan memudahkan sistem pengendalian intern dalam mencapai tujuan.
2. Keterbatasan Pengendalian Intern. Menurut Mulyadi (2002:181) keterbatasan yang terdapat dalam pengendalian intern dapat mengakibatkan tujuan dari pengendalian intern tidak tercapai. Keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah:
 - a. Kesalahan dalam mempertimbangkan keputusan bisnis yang diambil atau dalam melaksanakan tugas rutin yang biasanya dilakukan oleh manajemen atau personil lain.
 - b. Adanya kekeliruan dalam memahami perintah, terjadi kesalahan karena kelalaian dan perubahan bersifat sementara atau permanen dalam personel atau dalam sistem atau prosedur yang telah diterapkan.
 - c. Kerja sama antara pihak-pihak yang terkait, yang mana antara pihak-pihak tersebut seharusnya saling mengawasi, tetapi saling bekerja sama untuk menutupi kesalahan – kesalahan yang dibuat baik secara sengaja maupun tidak sengaja.
 - d. Manajemen mengabaikan sistem dan prosedur yang sudah diterapkan semata-mata untuk kepentingan pribadinya sehingga sistem pengendalian intern tidak berfungsi dengan baik.
 - e. Biaya yang telah dikeluarkan untuk penerapan sistem pengendalian intern tidak boleh melebihi manfaat yang diharapkan dari adanya penerapan pengendalian intern.

Pengertian Pendapatan

Secara umum pendapatan dapat diartikan sebagai peningkatan penghasilan yang diperoleh perusahaannya dalam melakukan kegiatan atau aktivitas perusahaannya dan digunakan untuk membiayai seluruh aktivitas dari perusahaan itu. Pendapatan juga merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan karena besar kecilnya pendapatan yang diperoleh akan berpengaruh pada kalangan hidup perusahaan perusahaan sebagai salah satu elemen penentu laba rugi suatu perusahaan konsep dasar pendapatan pada dasarnya adalah suatu proses sebagai arus penciptaan barang dan jasa oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu. Berbagai definisi muncul mengenai pendapatan.

Menurut Akbar (2009:563) "Pendapatan merupakan arus masuk atau peningkatan ativa lainnya sebuah entitas atas pembentukan utang (atau sebuah kombinasi keduanya) dari pengantaran barang atau penghasilan barang, memberikan pelayanan atau melakukan aktivitas lain yang membentuk operasi pokok atau bentuk entitas yang terus berlangsung."

Menurut Munandar (2006:18) "Pendapatan adalah suatu pertumbuhan *assets* yang mengakibatkan bertambahnya *owners equity*, tetapi bukan karna pertambahan modal baru dari pemiliknya dan bukan pula merupakan pertumbuhan *assets* yang disebabkan bertambahnya *liabilities*". Menurut Theodurus M.Tuanakotta (2011:35) "Pendapatan (*Revenue*) dapat didefinisikan secara umum sebagai perusahaan. Pendapatan adalah darah kehidupan dari suatu perusahaan. Mengingat pentingnya sangat sulit mendefinisikan pendapatan sebagai unsur akuntansi pada dirinya sendiri. Seperti laba pendapatan adalah proses arus penciptaan barang atau jasa oleh suatu perusahaan selama suatu kurun waktu tertentu. Umumnya, pendapatan dinyatakan dalam satuan monoter (uang)." Sedangkan menurut PSAK No.23 paragraf 06 ikatan Akuntan Indonesia (2010;23.2) menyatakan bahwa "pendapatan adalah arus kas masuk bruto dari manfaat ekonomi yang timbul dari aktivitas normal perusahaan selama satu periode bila arus masuk tersebut mengakibatkan kenaikan ekuitas, yang baik berasal dari kotribusi penanam modal".

Jenis-Jenis Pendapatan

Pada umumnya, perusahaan memiliki 2 jenis pedapatan, yakni:

1. Pendapatan Oprasional. Pendapatan oprasional diperoleh dari hasil penjualan pokok perusahaan.
2. Pendapatan Nonoprasional. Pendapatan nonoprasioanal diperoleh dalam periode tertentu yang buan dari kegiatan oprasional utama perusahaan. Dari sisi lain, secara umum, pendapatan nonoprasioanal berasal dari: Penggunaan aktiva atau sumber ekonomi pihak lain, dan Penjualan aktiva di luar barang produksi.

Sementara itu juga, secara khusus, terdapat 5 jenis pendapatan nonoprasional yang sering didapatkan oleh perusahaan, yakni:

1. Pendapatan Sewa (*Rent Earned*). Pendapatan sewa atau *rent earned* adalah pendapatan yang sudah menjadi hak perusahaan. Hal itu karena jasa – jasanya. Dalam menyewakan sejumlah hartanya (aset) kepada pihak lain.
2. Pendapatan Dividen (*Cash Dividend Earned*). Pendapatan dividen tunai atau *cash dividen earned* adalah sejumlah uang atau penghasilan yang sudah menjadi hak perusahaan sebagai bagiann laba (keuntungan). hal itu karena perusahaan mempunyai sejumlah saham yang dikeluarkan oleh perusahaan lain.
3. Laba Penjualan Aktiva Tetap. Pada dasarnya, laba penjualan aktiva tetap bisa menjadi salah satu sumber dana.
4. Pendapatan Bunga (*Interest Earned*). Pendapatan bunga atau *interest earned* adalah pendapatan dari bunga yang telah menjadi hak perusahaan. Hal itu karena jasa-jasanya dalam memberikan pinjaman uang berupa uang kepada pihak lain.
5. Pendapatan Royalty (*Profit Asset*). Pendapatan royalty adalah keuntungan atau laba yang diperoleh perusahaan. Hal itu karena perusahaan menjual harta (aset/royalty) selain barang – barang yang menjadi objek usaha pokoknya. Seperti laba dan penjualan market securities, laba penjualan delevary equipment dan sebagainya.

Selain pendapatan oprasional dan nonoprasioanal terdapat juga pendapatan kotor dan pendapatan bersih, yaitu:

1. Pendapatan Kotor. Pendapatan kotor dapat dihitung dengan mengalikan setiap unit produk atau layanan yang dijual dengan harga jual unit masing-masing.
2. Pendapatan Bersih. Pendapatan bersih adalah pendapatan kototr setelah disesuaikan dengan item, seperti diskon, retur penjualan, dan jumlah yang tidak mungkin untuk dapat dikumpulkan.

Pengakuan Pendapatan

Pengakuan pendapatan (*revenue recognition*) merupakan penghasilan yang timbul selama aktivitas normal dari suatu entitas. Pendapatan itu sendiri berarti salah satu komponen dalam persamaan dasar akuntansi yakni modal. Prinsip dari pengakuan modal terletak pada pendapatan yang dianggap dapat terealisasi atau dianggap dapat menghasilkan. Dengan begitu, ada kemungkinan manfaat pengakuan pendapatan ini masa yang akan datang memengaruhi keberhasilan dari perusahaan. Sederhananya, pengakuan pendapatan adalah kondisi pengakuan atas penjualan barang atau jasa baik sebelum realisasi atau setelah penyerahan. Berdasarkan (PSAK 23) PSAK Pendapatan adalah arus masuk atas bruto yang didapatkan dari manfaat ekonomi dan timbul dari aktivitas normal entitas selama suatu periode. Sehingga arus kas masuk itu mengakibatkan adanya kenaikan ekuitas yang tidak berasal dari penanaman modal. Oleh karena itu, dalam prinsipnya, pengakuan pendapatan terbagi menjadi 2, yaitu:

1. Pendapatan yang dapat direalisasikan atas barang atau jasa yang dapat ditukar atau dikonversikan dengan kas maupun klaim atas kas (piutang) nya.
2. Pendapatan yang menghasilkan kedalam sebuah entitas bersangkutan, sehingga pekerjaan yang sudah dikerjakan mendapatkan hak atas manfaat yang dimiliki oleh pendapatannya seperti pekerjaan dan penerimaan lama yang sudah selesai.

Dalam prinsipnya, pengakuan pendapatan pun harus memenuhi kriteria pendapatan, sehingga pendapatan tersebut dapat diakui. Ada 4 pendapatan yang sudah diakui dalam prinsip tersebut, diantaranya:

1. Pendapatan dari penjualan produk diakui pada tanggal penjualan (tanggal penyerahan ke pelanggan).
2. Pendapatan dari mempeberikan jasa diakui saat jasa sudah diberikan dan bisa ditagih.
3. Pendapatan dari memperbolehkan pihak lain untuk menerapkan aktiva perusahaan, seperti bunga, sewa, dan royalty, diakui layak dengan berlalunya waktu atau pada saat aktiva tersebut diterapkan.
4. Pendapatan dari penjualan aktiva kecuali produk diakui pada tanggal penjualan.

Praktek Sistem Pengendalian Intern Atas Pendapatan Jasa Service Bengkel Pada PT Indotruck Utama Cabang Manado

PT Indotruck Utama menggunakan aplikasi microsoft dynamics AX sebagai salah satu solusi ERP (*enterprise resource planing*) yang paling kuat digunakan oleh perusahaan. Microsoft dynamics AX ini digunakan oleh PT Indotruck Utama untuk menginput data – data pekerjaan, khususnya di *dept service*. Microsoft dynamics AX ini juga dapat digunakan untuk membuat *quatation*, *invoice*, dan sebagainya. Ini dilakukan guna untuk merekap data-data apabila di kemudian hari diperlukan. Namun demikian pengolahan data yang berada pada sistem microsoft dynamics AX masih menggunakan microsoft exel dimana data yang berada pada sistem microsoft dynamics AX harus disalin ke microsoft exel untuk dijadikan laporan.

Prosedur Pendapatan Jasa Service Bengkel Pada PT Indotruck Utama Cabang Manado

Pendapatatan jasa PT Indotruck Utama diperoleh dari layanan *service* berupa maintenance unit berkala, perbaikan unit, inspeksi alat, serta perakitan unit yang didatangkan secara terpisah antar mesin. Sehingga pada fungsi distribusinya, PT Indotruck Utama akan melakukan jasa servis di dalamnya, berupa inspeksi unit dan juga perakitan unit. Pelanggan yang akan diterima sesuai dengan prosedur perusahaan. Prosedur pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado:

1. Panggilan Pelanggan (*customer call*). Dimulai dengan *customer call* antara admin servis dan pelanggan untuk membicarakan sebuah keluhan atau masalah – masalah apa saja yang menjadi keluhan pelanggan pada unit tersebut.
2. Analisa Keluhan *Customer*. Analisa pelanggan ini adalah kegiatan yang dilakukan oleh produsen untuk menganalisa segala sesuatu yang dibutuhkan *customer*. Apabila masalah tersebut dapat diselesaikan melalui telepon (*solving by phone*), maka langsung diarahkan oleh SOH/Foreman tentang apa saja yang harus dilakukan. Kemudian jika masalah dapat diselesaikan melalui panggilan telepon maka mekanik tidak perlu lagi untuk ke lokasi tersebut. Namun jika belum juga dapat di selesaikan (*solve*) dengan melalui telepon, maka lanjut ke (*quotation*) penawaran harga jasa mekanik untuk inspeksi unit tersebut.
3. Penawaran Harga (*create quotation*). Penawaran harga (*create quotation*) langkah ini adalah membuat surat penawaran yang akan diberikan kepada *customer* setelah terjadinya permintaan dari perusahaan. Tujuan dari pembuatan *quotation* sebagai perjanjian kesepakatan harga antara perusahaan dan *customer*. Penawaran harga (*quotation*) ini akan dibuat oleh admin *service* sesuai dengan instruksi dari SOH/Foremen untuk tenaga kerja (*labour*), jasanya yang diperlukan brapa jam (*hour*), mekanik diperlukan berapa orang, serta biaya habis pakai (*consumable*) seperti sarung tangan, majun, dan lain – lain. Dan apabila jaraknya jauh maka dibutuhkan biaya BBM, akomodasi makan, serta penginapan. Setelah itu akan diberi tanda (*sign*) dan cap (*stample*) oleh SOH dan dikirim lewat whatsapp atau email. Namun apabila terjadi penolakan oleh pelanggan karena harganya mahal maka tidak akan dilanjut proses dan apabila *customer* meminta untuk revisi atau perubahan panawaran maka akan dilakukan revisi atau perubahan penawaran.
4. Penawaran Disetujui Pelanggan (*customer approved quotation*). Pelanggan yang disetujui ini adalah persetujuan yang telah terjadi antara perusahaan dan pelanggan. Apabila sudah fix dengan pengajuan panawaran harga (*quotation*), maka *customer* dapat mengirimkan kembali penawaran harga (*quotation*) yang telah disetujui (*approved*) ke admin *service*.
5. Pembayaran Tunai Untuk *Customer Retail (cash payment customer retail)* dan Terbit *purchase requisition (PR) Untuk Customer Key Account Credit (KAC)*. Pembayaran tunai (*cash payment*) ini adalah pembayaran langsung yang hanya dilakukan oleh *customer* retail dan untuk *customer* KAC harus mempunyai *purchase requisition (PR)*. Kemudian terbit *purchase order (PO)* yang telah di *approved* atau disetujui oleh *customer* kemudian dikirimkan ke dealer, SOH, *after market executive (AME)*, foremen, atau admin. *Purchase order (PO)* ini untuk dijadikan sebagai bukti tertulis pemesanan atas layanan jasa ke servis sehingga harus ada *purchase order (PO)* dan apabila tanpa *purchase order (PO)*, maka tidak bisa dilanjut proses.
6. *Mekanik On Job*. SOH/Foreman akan instruksi mekanik siapa saja yang akan berangkat ke lokasi unit customer yang bermasalah dengan membawa dukomen – dokumen seperti:
 - a. Berita Acara Serah Terima Pekerjaan (BAST)
 - b. *Field Service Report (FSR) 1 & 2*
 - c. Penawaran Harga (*quotation*)*Quotation* ini akan diberi tanda (*sign*) langsung, karena sebelumnya hanya melalui telepon dan email. Dan ada juga dokumen pendukung lainnya tergantung jenis pekerjaan, misalnya *job service periodic* harus membawa form mandatory, *service periodic* dan setiap unit tersebut akan berbeda – beda form. Untuk itu, semua dokument yang ada harus diberi tanda (*sign*) dan cap (*stemple*) *customer*.
7. *Create Invoice Pada Sistem Ms AX*. *Create invoice* ini akan dibuat setelah pekerjaan atau perbaikan unit sudah selesai, maka admin *service* akan membuat *invoice* yang nilainya harus sesuai dengan *quotation* yang di *approved* dan *purchase order* dengan menggunakan

microsoft dynamics AX. *Invoice* ini sebagai daftar lembar tagihan yang digunakan sebagai tagihan yang dikeluarkan perusahaan kepada *customer*.

8. Kirim *Invoice* ke *Customer Credit* (KAC). *Invoice* yang sudah dibuat akan di *ekspor* dari microsoft dynamics AX dan akan dikirimkan ke *team* pajak di HO atau pusat dengan bukti tranfer dan *purchase order* (PO) lewat email untuk diterbitkan faktur pajak. Kemudian setelah dikirimkan ke team HO pajak, maka *team* HO pajak akan mengirim faktur pajak ke admin. Kemudian admin mencetak *invoice*, faktur pajak, *purchase order* (PO), serta *quotation* yang di *approved* dan digabungkan dengan doumen mekanik, yaitu:
 - a. Berita Acara Serah Terima (BAST)
 - b. *Field Service Report* (FSR) 1 & 2Kemudian discan terlebih dahulu dan dokumen yang asli dikirimkan ke *customer* dan copyan hanya untuk dealer.
9. Pembayaran *Credit* Ke *Finance*. Pembayaran *credit* adalah pembayaran lasung ke *finance* yang nantinya akan ditagih oleh *after market executive* (AME). Sehingga *customer* dapat segera melakukan pembayaran ke *finance*.

Fungsi yang terkait sistem pendapatan jasa servis bengkel PT Indotruck Utama Cabang Manado

Adapun fungsi – fungsi yang terkait dalam sistem penerimaan pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado:

1. Admin *Service*. Admin *service* memiliki tanggung jawab dan fungsi untuk menghubungi *costomer* untuk membicarakan masalah apa yang terjadi pada unit tersebut dan admin bagian *service* juga melakukan pendataan terhadap layanan *service*, serta membuat penawaran dan penerimaan layanan *service*. Dokumen yang akan dibuat oleh admin *service* sesuai instruksi dari SOH/Foremen yaitu: *quotation*, berita acara serah terima (BAST), *field service report* (FSR) 1 & 2, dan *invoice*. Selain membuat dokumen – dokumen tersebut, admin *service* juga akan memprint dan scan faktur, *invoice*, *purchase order* (PO), *quotation* yang sudah *terapproved*, dan admin *service* menyerahkan dokument-dokumen yang telah diprint ke *customer*.
2. SOH/Foremen. SOH/Foremen memiliki tanggung jawab memerintahkan, melakukan bimbingan, arahan atau instruksi kepada mekanik, dan memonitorig setiap pekerjaan yang terjadi dilapangan. Selain itu juga SOH/Foremen mempunyai fungsi untuk menentukan jasa mekanik berapa orang, kebutuhan apa saja yang di perlukan mekanik dalam perbaikan dilapangan, serta mengatur fasilitas – fasilitas yang diperlukan mekanik apabila jauh.
3. Mekanik. Mekanik memiliki tanggung jawab dan fungsi yang besar disetiap pekerjaannya, yaitu kesiapan diri untuk terjun langsung ke lapangan dalam melakukan perbaikan sesuai dengan masalah apa yang terjadi pada unit tersebut. Seorang mekanik bukan hanya memiliki pengetahuan dasar mengenai sistem kontrol alat berat, memperbaiki dan juga merawatnya. Namun seorang mekanik juga harus perlu dalam memahami dengan jelas segala sesuatu tentang *sparepart* dari alat berat yang digunakan.
4. Team Pajak HO. *Team* pajak HO memiliki tanggung jawab dan fungsi untuk menerbitkan faktur pajak sebagai bukti dari pungutan pajak untuk melakukan penyerahan jasa kena pajak. Setelah bagian admin *service* mengirimkan bukti tranfer dari *costomer* dan *purchase order*, maka *team* pajak HO menerbitkan faktur pajak dan dikirimkan kembali ke admin *service*.
5. Keuangan (*Finance*). Keuangan (*finance*) bertanggung jawab untuk mengolah keuangan yang di dapatkan oleh servis, dan *finance* juga bertanggung jawab untuk mengontrol penjualan jasa secara kredit sehingga ada piutang (AR) sampai tertagih.

6. *After Market Executive (AME)*. *After market executive (AME)* mempunyai tanggung jawab dan fungsi yang sangat penting dalam meningkatkan pendapatan atau jumlah penjualan. *After market executive (AME)* juga harus mampu mempengaruhi *customer* untuk tertarik dengan produk yang di tawarkan. *After market executive (AME)* juga mempunyai fungsi untuk melakukan penagihan langsung kepada *customer* atas jasa *service* ketika pekerjaan sudah diselesaikan.

Dukumen yang digunakan dalam sistem pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado

1. *Quotation*. *Quotation* yaitu surat penarawan harga yang diajukan oleh perusahaan kepada *customer* dan digunakan sebagai perjanjian kesepakatan harga antara perusahaan dan *customer*.
2. *Purchase Order (PO)*. *Purchase order (PO)* yaitu sebagai bukti tertulis pemesanan atas layanan jasa ke servis sehingga harus ada *purchase order (PO)*, jika tanpa *purchase order (PO)* tidak akan bisa untuk dilanjut proses.
3. Berita Acara Serah Terima (BAST). Berita Acara Serah Terima (BAST) yaitu dokumen legalitas penyerahan hasil pekerjaan dari penyedia barang atau jasa kepada pemberi kerja. Berita acara serah terima (BAST) juga penting dalam pengajuan pembayaran. Penyedia barang atau jasa setelah menyelesaikan pekerjaannya dan dengan menunjukkan Berita acara serah terima (BAST) maka berhak memperoleh pembayaran.
4. *Field Service Report (FSR) 1 & 2*. *Field service report (FSR) 1* adalah daftar lembar yang akan digunakan untuk pencatatan terkait unit, sedangkan *field service report (FSR) 2* adalah daftar lembar yang digunakan untuk catatan setiap aktivitas mekanik mulai dari akan berangkat sampai kembali atau tiba dikantor. *field service report (FSR)* juga akan menjadi bukti proses bahwa memang benar sedang melakukan pekerjaan.
5. *Invoice*. *Invoice* yaitu sebagai daftar lembar tagihan yang digunakan sebagai tagihan yang dikeluarkan perusahaan kepada *customer* dan *Invoice* akan dibuat setelah pekerjaan atau perbaikan unit sudah selesai.
6. Bukti Tranfer. Bukti tranfer yaitu salah satu bukti dokumen yang akan dikirimkan ke *team* pajak HO sebagai bukti bahwa *customer* telah melakukan pembayaran atau penyetoran, sehingga *team* pajak HO dapat menerbitkan faktur.
7. Faktur Pajak. Faktur pajak adalah bukti dari pungutan pajak yang dibuat oleh pengusaha kena pajak sebagai bagian dari kewajiban pajak untuk melakukan penyerahan jasa kena pajak dan penyerahan barang kena pajak, dan untuk faktur pajak ini akan dibuat oleh *team* pajak HO untuk dikirimkan kembali ke admin dan diserahkan ke *customer* bersama dokumen yang lain.

Catatan yang digunakan dalam sistem pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Cabang Manado

Jurnal umum; Jurnal umum digunakan untuk mencatat semua transaksi baik dalam pendapatan maupun dalam pengeluaran. Kartu Persediaan; Kartu persediaan digunakan untuk mencatat mutasi persediaan barang *sparepart*.

Prosedur Pencatatan Pendapatan Jasa Servis Bengkel ke Dalam Jurnal

Prosedur pencatatan pendapatan ke dalam jurnal baik kas maupun piutang dilakukan oleh *finance*. Adapun jurnal yang akan dibuat saat melakukan penerimaan kas jasa servis bengkel yaitu:

Kas xx

Pendapatan jasa xx

Deskripsi:

1. Bagian Admin: Menerima keluhan dari *customer*, Melakukan pendataan layanan *service* membuat *quotation* sesuai instruksi dari Foremen, Menerima *approved quotation* dari customer, Membuat BAST dan FSR 1 & 2, Membuat *invoice* ke sistem.
2. Foremen: Menerima dokumen FSR 1 & 2, *quotation*, dan BAST
3. Bagian Pajak: Menerbitkan faktur pajak, Mengirimkan faktur pajak beserta dokumen lain ke admin untuk di cetak dan di scan sebagai arsip di perusahaan.

Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Atas Pendapatan Jasa Servis Bengkel Pada PT Indotruck Utama Cabang Manado

Hasil evaluasi mengenai sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel pada PT Indotruck Utama Caang Manado: Lingkungan Pengendalian; Komitmen terhadap integritas dan nilai – nilai etika sudah diterapkan dalam perusahaan PT Indotruck Utama Cabang Manado, baik dalam pelayanan maupun cara kerja dalam perusahaan, seperti adanya kejujuran, sopan santun dalam melakukan pekerjaan; Filosofi yang telah dianut oleh perusahaan PT Indotruck Utama Cabang Manado, yaitu sudah melalui peraturan dan pedoman karyawan, seperti mengikuti setiap peraturan-peraturan yang ditetapkan oleh perusahaan. Apabila ada karyawan yang melanggar hal tersebut, maka akan dikenakan sanksi yang tegas yaitu berupa pemotongan gaji serta mendapatkan surat teguran langsung dari perusahaan tersebut; Struktur Organisasi yang memisahkan antara tugas dan tanggung jawab secara jelas dan tegas sudah diterapkan oleh perusahaan PT Indotruck Utama Cabang Manado sesuai fungsi yang ada sehingga sudah menjamin tercapainya efisiensi oprasi yang baik dalam perusahaan.

Ativitas Pegendalian; Sudah adanya otorisasi yang jelas pada Perusahaan PT Indotruck Utama Cabang Manado, karena setiap adanya transaksi harus memberikan bukti seperti, nota atau bukti lain yang menunjukkan adanya transaksi guna untuk dijadikan laporan. Sehingga setiap transaksi yang dilakukan harus diketahui oleh yang berwenang agar *asetts* perusahaan terlindungi dan terjamin keamanannya. Penaksiran Resiko; Perusahaan sudah mengidentifikasi resiko, seperti yang sudah karyawan PT Indotruck Utama Cabang Manado lakukan, yaitu ketelitian dalam melakukan proses pekerjaan yang ada baik dalam pencatatan yang dilakukan sudah sesuai dengan dengan prinsip akuntansi sehingga perusahaan terhindar dari kerugian. Informasi dan komunikasi; Adanya informasi dan komunikasi yang berjalan dengan baik di PT Indotruck Utama Cabang Manado karena di dalamnya terdapat kumpulan-kumpulan dari prosedur dan pencatatan yang dibuat dalam memulai, merekam, memproses bisnis, seperti *quotation*, *purchase order*, dan *invoice* yang diinput melalui microsoft dynamics AX sehingga dapat memudahkan karyawan dalam melakukan pendataan. Pemantauan; Pemantauan dilakukan perusahaan yaitu pengawasan manajemen yang dilakukan oleh pimpinan PT Indotruck Utama Cabang Manado dan adanya audit oleh kantor pusat setiap tahun dua kali untuk memastikan bahwa laporan keuangan dalam perusahaan tersebut sudah akurat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada PT Indotruck Utama Cabang Manado yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis membuat kesimpulan bahwa PT Indotruck Utama Cabang Manado telah menerapkan sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel. Dikatakan demikian karena PT Indotruck Utama Cabang Manado terdapat adanya komponen – komponen sistem pengendalian intern yang terdiri dari

lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penaksiran resiko, informasi dan komunikasi, dan pemantauan berdasarkan teori yang telah di kemukakan oleh COSO dan dikembangkan oleh penulis.

Setelah melakukan penelitian pada PT Indotruck Utama Cabang Manado tentang sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel saya sebagai penulis memberikan saran agar sistem pengendalian intern atas pendapatan jasa servis bengkel yang sudah diterapkan oleh perusahaan tetap dijaga dan lebih lagi di tingkatkan pengawasannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriaty 2018. *Sistem Informasi Akuntansi (Teori dan Konsep Desain SIA)*. Yogyakarta. Penerbit: Aditya Media Publishing
- Maheswari, A.Y. 2018. *Perlakuan Akuntansi Atas Pendapatan Jasa Berdasarkan PSAK NO.23 Tahun 2015 Pada PT Surveyor Indonesia (PERSERO) Cabang Surabaya*.
- Retno.DC. (2016, November 24). *Pendapatan menurut PSAK no 23*. (online). Tersedia: <https://dconsultingbusinessconsultant.com/pendapatan-menurut-psak-no-23/> [17 Juli 2022]
- Romney, M. B., Steinbart, P. J. (2014). *Accounting Information Systems*
- Ruswanti. (2021, November 5). *Jenis Pendapatan dalam Pembukuan Perusahaan*. (online). Tersedia: <https://www.harianhaluan.com/pendidikan/pr-101606385/jenis-pendapatan-dalam-pembukuan-perusahaan?page=all> [15 Juli 2022]
- Sujarweni, V. W. 2015. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press