

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENDAPATAN JASA STUDI KASUS CV KOMBOS TENDEAN

Pretty Virgyna Ambalangi¹, Jeffry O. Rengku², Rolina Emmy Manggopa³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Manado

Email : prettyvirgynambalangi28@gmail.com

Abstract

This research aims to determine how the internal control system on service revenue is implemented at CV Kombos Tendean and to assess its effectiveness based on the internal control elements applied. This research was conducted at CV Kombos Tendean using a qualitative method with a descriptive approach, employing both primary and secondary data sources. Data collection techniques included interviews, observations, and documentation. The results of this study indicate that, in general, the internal control system at CV Kombos Tendean has been implemented fairly well. This is reflected in the clear organizational structure, the segregation of duties between work units, and the use of the Dealer Management System (DMS) for transaction recording. However, there are several weaknesses that need to be addressed, such as the absence of written procedures when the system experiences disruptions (resulting in manual recording), the lack of regular employee training to ensure proper understanding and consistent implementation of control procedures, and the need to schedule regular internal audits to prevent errors or fraud in recording service revenue. The author recommends that the company develop written Standard Operating Procedures (SOPs) as guidelines for transaction recording and service revenue control, improve the stability of the information system, schedule internal audits regularly, and conduct periodic training for all employees involved in the service revenue process.

Keywords: Internal Control System, Service Revenue, Evaluation, Internal Audit,CV Kombos Tendean.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa yang diterapkan oleh CV Kombos Tendean serta menilai efektivitasnya berdasarkan unsur-unsur pengendalian internal yang diterapkan. Penelitian ini dilaksanakan pada CV Kombos Tendean. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan secara umum sistem pengendalian internal telah diterapkan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari struktur organisasi yang jelas, adanya pemisahan fungsi antar unit kerja, dan penggunaan sistem *Dealer Management System (DMS)* untuk pencatatan transaksi. Namun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperhatikan ,antara lain belum adanya prosedur tertulis saat sistem mengalami gangguan (sehingga pencatatan dilakukan secara manual), perlu adanya pelatihan rutin bagi karyawan agar dapat memahami dan menerapkan prosedur pengendalian dengan baik dan konsisten, dan perlu dijadwal audit internal yang rutin agar dapat mencegah kesalahan atau

kecurangan pencatatan pendapatan sejak dini. Penulis merekomendasi pada perusahaan untuk menyusun SOP tertulis sebagai panduan pencatatan transaksi dan pengendalian pendapatan jasa, meningkatkan sistem informasi agar lebih stabil, menjadwalkan audit internal secara berkala, dan melakukan pelatihan berkala bagi seluruh karyawan yang terlibat dalam proses pendapatan jasa.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Pendapatan Jasa, Evaluasi, Audit Internal, CV Kombos Tendeian.

PENDAHULUAN

Dunia bisnis dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan dan daya saing guna menjaga kelangsungan usaha. Dalam hal ini, informasi menjadi hal krusial, khususnya melalui sistem akuntansi yang menyediakan data keuangan terstruktur guna mendukung pengambilan keputusan manajemen (Hasibuan et al., 2023). Sistem ini mencatat dan mengelola transaksi keuangan, serta memastikan keuangan perusahaan tercatat secara jelas dan akurat. Sistem pengendalian internal yang efektif berperan penting dalam membantu perusahaan jasa mengelolah sumber daya keuangan dengan lebih efisien, tanpa sistem yang ketat perusahaan berisiko menghadapi fraud, kebocoran keuangan, serta kesulitan dalam mengontrol arus kas yang dapat mempengaruhi keberlangsungan bisnis (Rahman et al., 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan pentingnya pengendalian internal dalam pengelolaan pendapatan jasa. Penelitian oleh (Winarso & Muawiyah, 2019) menyatakan bahwa penerapan sistem pengendalian internal dirujuk dalam teori Mulyadi dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan perusahaan jasa. Hal ini terjadi karena sistem tersebut dapat mengurangi kesalahan pencatatan dan mencegah kecurangan. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh (Parlindungan et al., 2022) menemukan bahwa lemahnya pengawasan dalam proses pendapatan menyebabkan bertambahnya piutang tak tertagih dan kesalahan pencatatan di LPP RRI Medan.

Meskipun sudah banyak penelitian tentang sistem pengendalian internal, sebagian besar penelitian masih terfokus pada sektor manufaktur dan publik. Studi mengenai siklus pendapatan jasa, khususnya terkait pengelolaan tunai, kredit, dan piutang, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan studi kasus pada CV Kombos Tendeian untuk menganalisis penerapan pengendalian internal serta kelemahan yang terjadi, dan memberikan rekomendasi peningkatan sistem.

Sistem pengendalian yang lemah dapat menimbulkan masalah seperti piutang tak tertagih, manipulasi laporan keuangan, dan kesalahan pencatatan yang mempengaruhi ketersediaan dana dan menghambat operasional perusahaan (Ruskito, 2025). Hal ini berisiko pada reputasi dan keberlanjutan bisnis. Maka, pemahaman akan pentingnya pengendalian internal dalam pengelolaan pendapatan menjadi sangat penting.

CV Kombos Tendeian merupakan entitas bergerak di bidang jasa, dengan pendapatan dari penjualan jasa dan parts, baik melalui pembayaran tunai, debit, virtual account, transaksi kredit bagi pelanggan tetap, maupun piutang. Namun, perusahaan menghadapi tantangan karena ketergantungan pada sistem Dealer Management System (DMS) yang kerap mengalami gangguan / error. Saat sistem bermasalah, transaksi dilakukan secara manual tanpa prosedur tertulis, berisiko menimbulkan ketidaksesuaian laporan dan kondisi kas aktual. Selain itu, dalam penyampaian informasi oleh mengenai jumlah pendapatan sering kali mengalami keterlambatan karena DMS bermasalah dan tidak rutin dilakukan audit internal menyebabkan sistem pengendalian belum berjalan optimal, meningkatkan risiko penyimpangan data dan pelaporan yang tidak akurat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa (Studi Kasus Pada Cv. Kombos Tendean)"

LANDASAN TEORI

1. Sistem Pengendalian Internal

Menurut (Hasibuan et al., 2023) mengatakan bahwa sistem pengendalian internal merupakan strategi yang diterapkan oleh perusahaan guna melindungi aset, memastikan keakuratan informasi akuntansi, serta menjamin kepatuhan terhadap regulasi. Pengendalian ini mencakup struktur organisasi, metode, dan prosedur untuk meningkatkan efisiensi dan kepatuhan manajemen. Tujuannya meliputi:

- Meningkatkan efisiensi dan efektivitas untuk mengurangi pemborosan sumber daya,
- Melindungi aset dari penyalahgunaan atau kecurangan,
- Memastikan laporan keuangan yang akurat dan mendorong kepatuhan karyawan.

Sistem pengendalian internal juga merupakan suatu mekanisme sistematis yang melibatkan seluruh lapisan organisasi guna memastikan proses berjalan efisien, laporan keuangan dapat diandalkan, dan seluruh aktivitas sesuai regulasi yang berlaku (Anastasia et al., 2022).

Pengendalian internal adalah serangkaian aktivitas berdasarkan arahan manajemen yang bertujuan melindungi aset serta memastikan kepatuhan organisasi terhadap peraturan. Penerapannya terbukti mendukung kinerja manajemen dan mencegah penyalahgunaan.

Agar sistem pengendalian internal berjalan baik, diperlukan empat unsur menurut Mulyadi(2016):

- Struktur Organisasi – pembagian tugas ke dalam unit berbeda sesuai fungsi untuk mengurangi risiko kecurangan.
- Sistem Otoritas dan Prosedur Pencatatan – alat manajemen untuk mengawasi kegiatan dan transaksi agar sesuai aturan.
- Praktik yang Sehat – pelaksanaan tugas sesuai prosedur serta kebiasaan kerja disiplin dan terencana.
- Karyawan yang Cakap – karyawan kompeten melalui seleksi dan pelatihan, karena kualitas kerja memengaruhi keberhasilan perusahaan

2. Tujuan Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa

Tujuan utama pengendalian internal atas pendapatan jasa adalah memastikan pencatatan pendapatan dilakukan secara akurat, lengkap, dan tepat waktu. Selain itu, pengendalian ini juga bertujuan untuk melindungi aset, memastikan kepatuhan terhadap hukum dan regulasi, serta meningkatkan efisiensi operasional perusahaan. Adapun tujuan spesifiknya meliputi:

- Keakuratan dan kelengkapan pencatatan menjamin semua pendapatan jasa dicatat dengan benar, lengkap, dan sesuai waktu.
- Pencegahan dan deteksi kesalahan mencegah serta mengidentifikasi kesalahan seperti perhitungan yang keliru, pemalsuan, atau penipuan.
- Keamanan asset melindungi aset terkait pendapatan seperti kas dan piutang dari risiko pencurian atau penyalahgunaan.
- Kepatuhan hukum dan regulasi memastikan perusahaan mengikuti aturan perpajakan, standar akuntansi, dan peraturan lain yang relevan.
- Efektivitas dan efisiensi operasional meningkatkan kecepatan dan efisiensi proses pencatatan serta menekan biaya pengelolaan pendapatan.
- Pelaporan keuangan yang andal menghasilkan laporan keuangan yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan yang tepat.

Dengan tercapainya tujuan tersebut, pengendalian internal atas pendapatan jasa berperan penting dalam meningkatkan kinerja keuangan, mengurangi risiko, dan memperkuat kepercayaan stakeholder.

3. Pengertian Pendapatan

Menurut (Muchlisin, 2023) pendapatan (revenue) adalah semua penerimaan atau peningkatan aset dari aktivitas utama perusahaan, seperti penjualan barang atau jasa, serta dari sumber lain seperti bunga, dividen, atau sewa dalam periode tertentu. Pendapatan mencerminkan arus masuk manfaat ekonomi yang meningkatkan ekuitas tanpa berasal dari penanaman modal. Sementara itu, Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) mendefinisikan pendapatan sebagai arus masuk bruto dari manfaat ekonomi akibat aktivitas normal perusahaan selama satu periode, yang meningkatkan ekuitas tanpa kontribusi modal.

Menurut (Annisa, 2020), pendapatan dalam akuntansi terbagi menjadi dua jenis:

- a. Pendapatan Operasional, yaitu pendapatan dari aktivitas utama perusahaan, seperti:
 - 1) Penjualan: penerimaan dari transaksi penjualan produk atau layanan.
 - 2) Sewa: pendapatan dari penyewaan properti.
 - 3) Jasa: pendapatan dari layanan profesional seperti konsultasi.
- b. Pendapatan Non-Operasional, yaitu pendapatan dari aktivitas di luar kegiatan utama, seperti:
 - 1) Pendapatan bunga: dari investasi, deposito, atau pinjaman.
 - 2) Penjualan aset: hasil dari penjualan aset atau peralatan perusahaan.

Perlu dicatat bahwa pendapatan mencakup tidak hanya uang tunai yang diterima, tetapi juga piutang. Pendapatan tinggi menunjukkan kinerja bisnis yang baik dan kemampuan menghasilkan laba. Macam-macam pendapatan menurut jenis usaha (Edward, 2024)

- a. Perusahaan Industri, memperoleh pendapatan dari penjualan produk hasil produksi.
- b. Perusahaan Dagang, memperoleh pendapatan dari penjualan barang dagangan yang dibeli sebelumnya.
- c. Perusahaan Jasa, memperoleh pendapatan dari imbalan atas jasa yang diberikan kepada konsumen.

4. Karakteristik Pendapatan Jasa Dibandingkan Dengan Pendapatan Barang

Menurut (Widya, 2025) pendapatan dari jasa dan barang memiliki karakteristik berbeda, baik secara akuntansi maupun operasional:

a. Karakteristik Pendapatan Jasa:

- 1) Tidak berwujud: Berasal dari layanan seperti konsultasi atau perbaikan, tanpa bentuk fisik.
- 2) Tanpa persediaan: Pendapatan diperoleh saat layanan diberikan, tidak ada stok fisik.
- 3) Diakui saat layanan selesai: Pendapatan diakui saat jasa diberikan atau sesuai progres.
- 4) Harga bervariasi: Bergantung pada kompleksitas, durasi, dan keahlian yang dibutuhkan.

b. Karakteristik Pendapatan Barang:

- 1) Berwujud: Pendapatan berasal dari penjualan produk fisik seperti makanan atau elektronik.
- 2) Memiliki persediaan: Perusahaan perlu mengelola stok barang.
- 3) Diakui saat risiko berpindah: Pendapatan dicatat saat kepemilikan barang berpindah ke pembeli.
- 4) Harga lebih stabil: Dipengaruhi oleh biaya produksi dan permintaan pasar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut (Safrudin et al., 2023) penelitian kualitatif adalah metode untuk mengkaji fenomena dalam kondisi alami. Dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen, serta memiliki karakteristik subjektivitas, kontekstualitas, kompleksitas, dan bersifat fleksibel.

Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pimpinan dan karyawan bagian akuntansi CV Kombos Tendean, serta data sekunder dari buku, jurnal, internet, dan observasi lapangan. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara dengan manajemen dan kasir, observasi langsung proses pencatatan pendapatan, serta dokumentasi seperti laporan keuangan, bukti transaksi, dan SOP.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan pengumpulan data, klasifikasi pendapatan jasa berdasarkan metode pembayaran, identifikasi komponen sistem pengendalian internal menurut Mulyadi (struktur organisasi, sistem wewenang dan pencatatan, praktik sehat, dan karyawan yang kompeten), evaluasi implementasi sistem untuk mengetahui kelemahan dan risiko kecurangan, pengujian kepatuhan terhadap kebijakan serta efektivitas sistem dalam mencegah kesalahan, dan diakhiri dengan kesimpulan serta rekomendasi untuk meningkatkan pengelolaan pendapatan jasa dan transparansi laporan keuangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Atas Pendapatan Jasa Studi Kasus Pada CV Kombos Tendean

a. Deskripsi Sistem Pendapatan

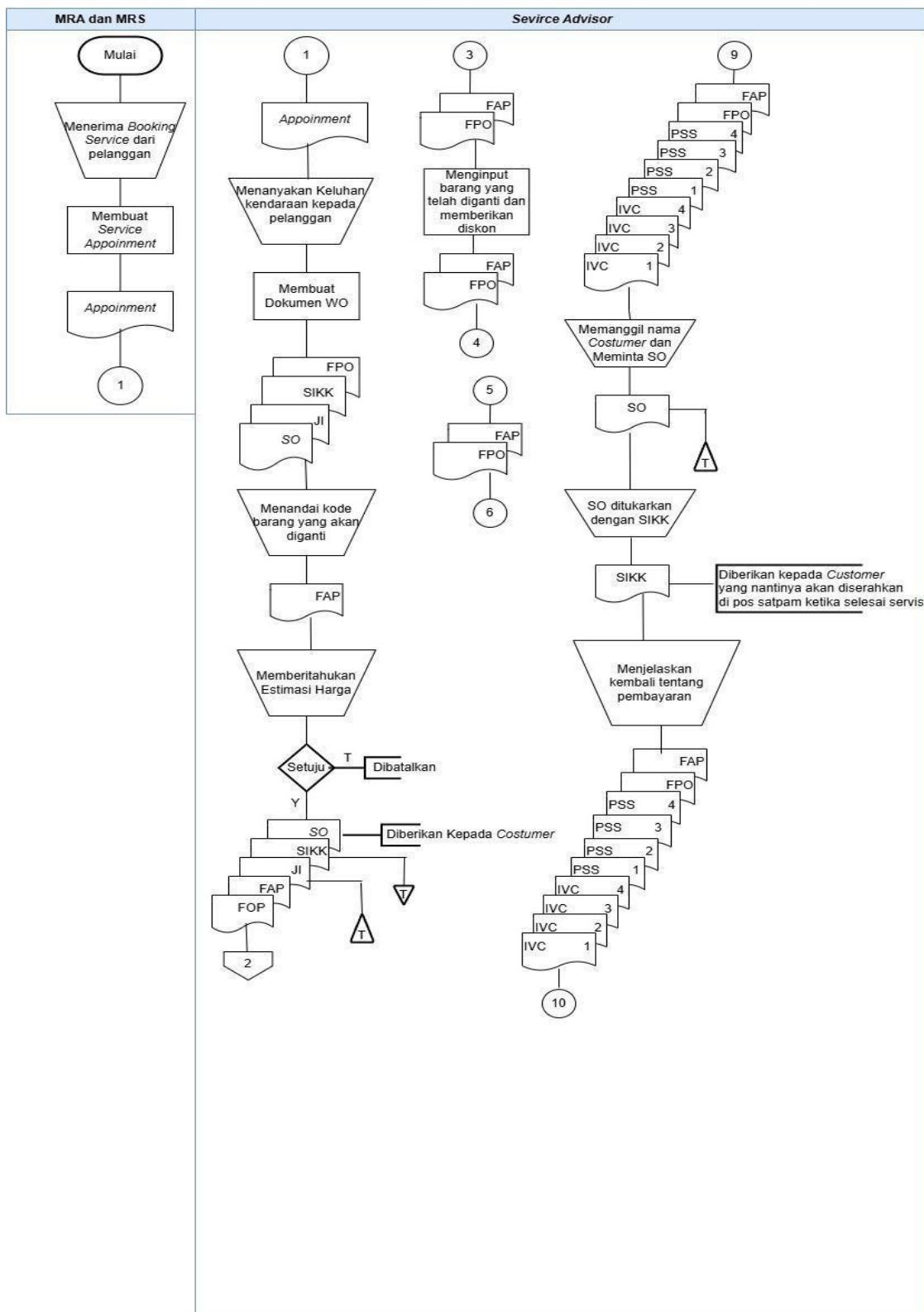
CV Kombos Tendean adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbaikan mobil merek Toyota dan penjualan sparepart, melayani mulai dari servis berkala hingga perbaikan body kendaraan. Perusahaan ini memiliki struktur organisasi yang jelas, dengan pembagian tugas pada bagian MRA & MRS, Service Advisor, Teknisi, Gudang/Cardex, Administrasi Keuangan, dan Kasir, sehingga pengelolaan pendapatan dapat dilakukan secara efektif dan efisien. Untuk mendukung kelancaran operasional dan finansial, CV Kombos Tendean menerapkan sistem pengendalian internal yang ketat, mencakup otoritas, pencatatan terstruktur, serta prosedur pengelolaan transaksi yang tepat. Selain itu, perusahaan menerapkan praktik pengelolaan kas dan sumber daya manusia yang sehat, dengan merekrut karyawan yang memiliki potensi dan kualifikasi sesuai tanggung jawab. Dengan pendekatan terstruktur ini, CV Kombos Tendean berkomitmen memberikan layanan terbaik kepada pelanggan dan mengelola keuangan secara terkendali guna meminimalkan risiko kecurangan.

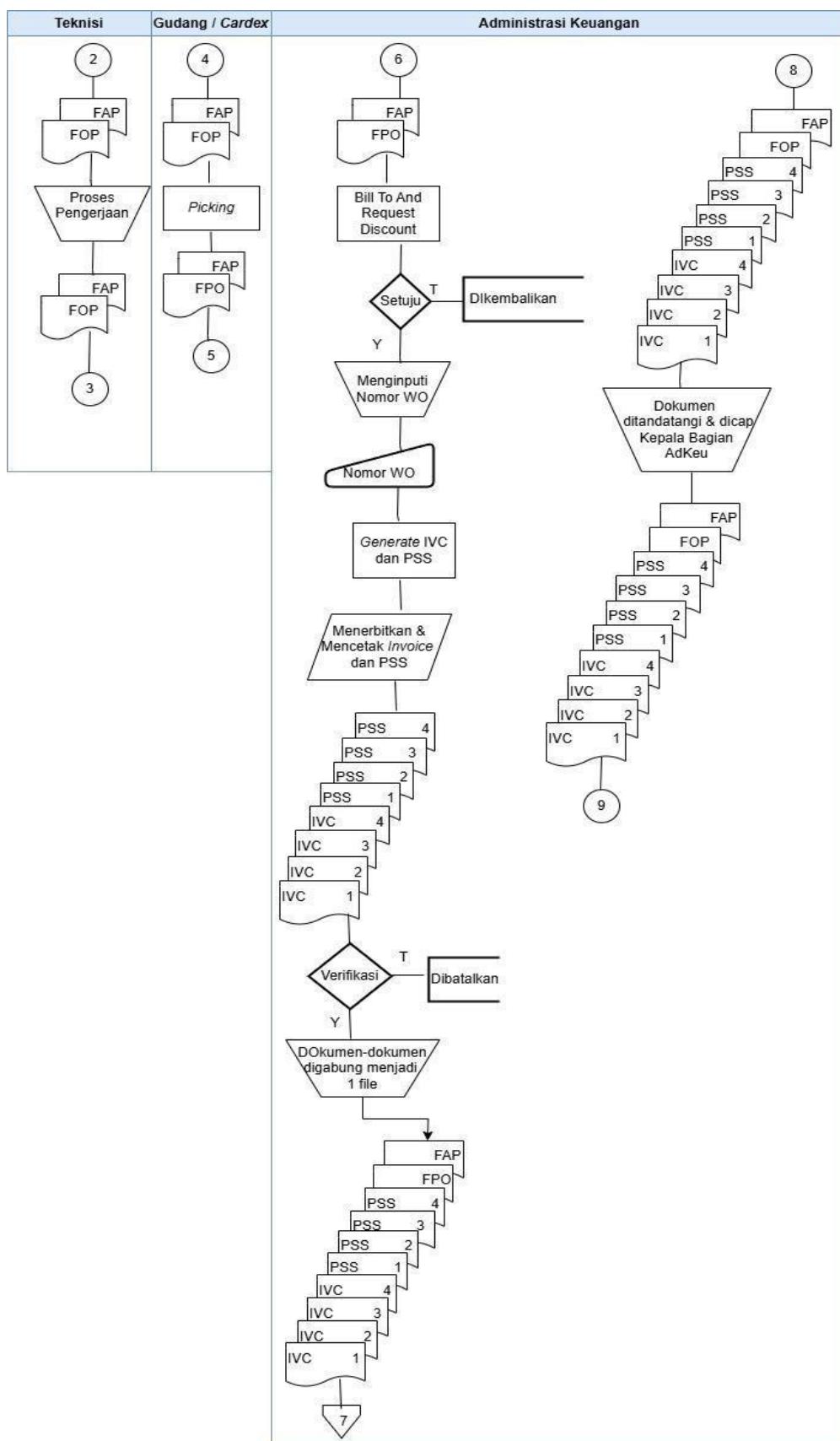
b. Prosedur Pendapatan Jasa Servis

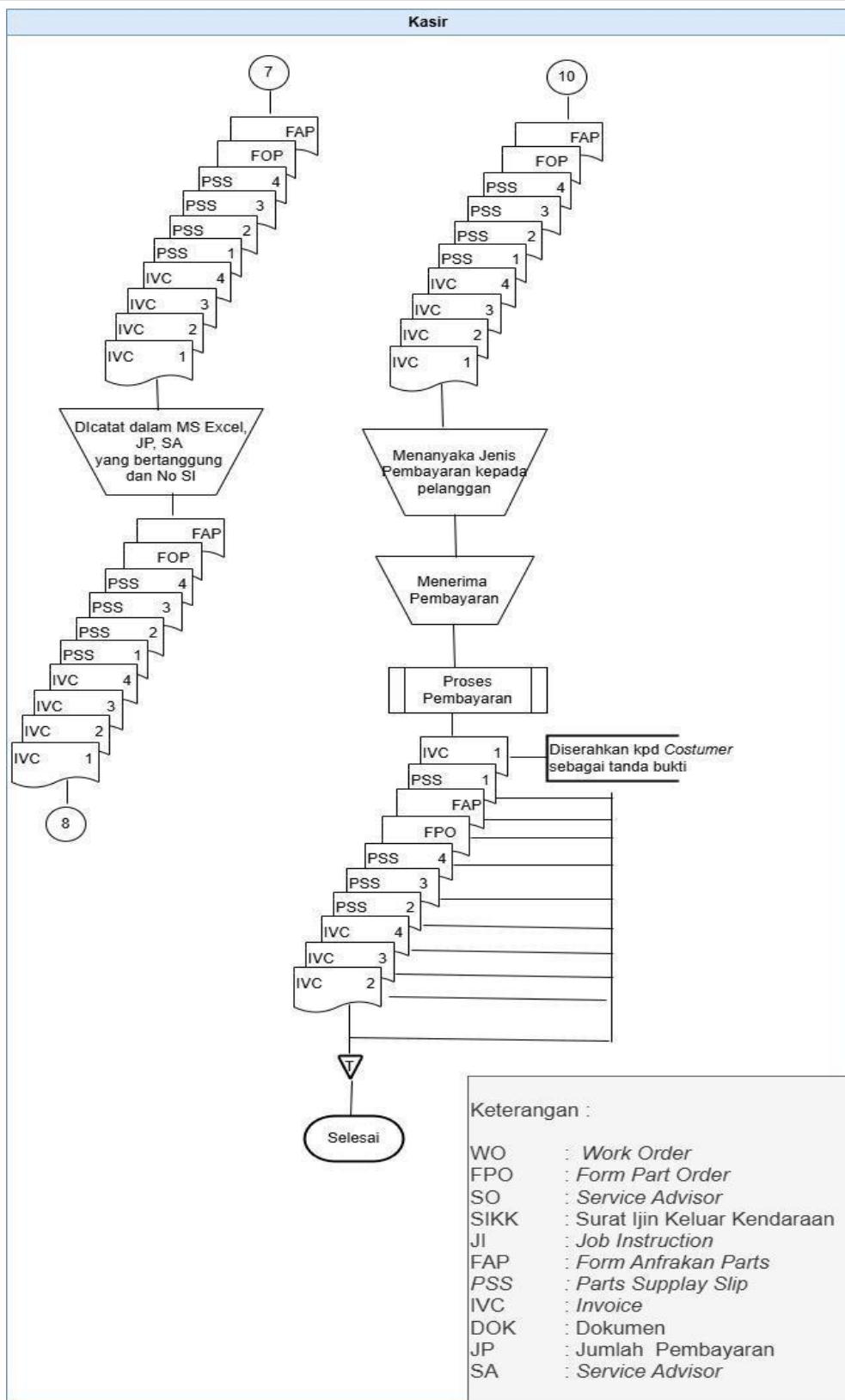
Pendapatan jasa servis pada CV Kombos Tendean diperoleh dari layanan perbaikan kendaraan, mulai dari servis berkala hingga perbaikan body. Prosedur dimulai ketika pelanggan melakukan booking dan menyampaikan keluhan kendaraan ke bagian MRA/MRS, yang selanjutnya diteruskan ke Service Advisor (SA). SA mengonfirmasi keluhan, menentukan komponen yang perlu diperbaiki, dan membuat dokumen Work Order (WO) yang terdiri dari beberapa lembar dengan fungsi berbeda, termasuk estimasi biaya. Jika pelanggan setuju, dokumen-dokumen tersebut didistribusikan ke bagian teknisi, gudang, dan keuangan sesuai alur kerja. Setelah kendaraan diperbaiki, SA menginput data parts yang diganti ke sistem, dan bagian gudang melakukan proses *picking* untuk memperbarui stok. Dokumen yang telah diperiksa diserahkan ke bagian keuangan untuk pembuatan *invoice* dan *parts supply slip*. Setelah pembayaran

diproses oleh kasir sesuai metode pilihan pelanggan, *invoice* diberikan sebagai bukti pembayaran, dan kendaraan bisa diambil kembali. Prosedur ini dirancang untuk memastikan pencatatan yang akurat dan pelayanan yang efisien.

Prosedur Pendapatan Jasa Service Pada CV Kombos Tendean







Sumber: Data Diolah (2025)

Gambar 1. Flowchart Prosedur Pendapatan Jasa Servis

- c. Dokumen Yang Digunakan Dalam Sistem Pendapatan Jasa Servis Pada CV Kombos Tendean
- 1) Lembar *Service Appointment*
 - a) Dibuat oleh bagian MRA & MRS.
 - b) Berfungsi mencatat jadwal booking, identitas pelanggan dan kendaraan, serta jenis servis.
 - c) Menjadi dokumen pendukung dalam pencatatan pendapatan jasa servis dan arsip resmi saat terjadi complain.
 - 2) *Service Order (SO)* / Tanda Terima Kendaraan
 - a) Dibuat oleh *Service Advisor (SA)*.
 - b) Diberikan kepada pelanggan sebagai bukti bahwa kendaraan akan diservis.
 - 3) *Job Instruction*
 - a) Merupakan ringkasan pekerjaan yang akan dilakukan.
 - b) Disimpan sebagai arsip oleh *Service Advisor*.
 - 4) *Form Part Order*
 - a) Berisi parts atau barang yang akan diganti selama servis.
 - b) Digunakan juga untuk melakukan pemesanan *parts* ke gudang.
 - 5) *Work Order (WO)*
 - a) Dibuat setelah konfirmasi keluhan pelanggan.
 - b) Merinci pekerjaan dan parts/bahan yang akan diganti.
 - 6) *Form Anfrakan Parts/Bahan*
 - a) Merupakan daftar parts/bahan beserta estimasi harga dan kode barang.
 - 7) *Invoice*
 - a) Diterbitkan oleh bagian administrasi keuangan.
 - b) Digunakan untuk proses penagihan dan pembayaran jasa serta *parts* yang telah digunakan.
 - 8) *Parts Supply Slip*
 - a) Mencatat rincian pengambilan *sparepart* dari gudang.
 - b) Digunakan untuk menagih biaya servis kepada pelanggan.
 - 9) Surat Izin Keluar Kendaraan
 - a) Diberikan kepada pelanggan setelah pembayaran selesai.
 - b) Diserahkan kepada satpam saat kendaraan keluar sebagai bukti bahwa servis telah dilakukan.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang ditemukan dalam sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa di CV Kombos Tendean antara lain adalah ketergantungan pada sistem Dealer Management System (DMS) yang jika mengalami gangguan akan mengharuskan pencatatan dilakukan secara manual, sehingga berisiko menimbulkan kesalahan pencatatan dan ketidakakuratan data yang berdampak pada efektivitas pengendalian internal. Selain itu, belum tersedianya SOP tertulis menyebabkan beberapa prosedur masih dijalankan berdasarkan arahan lisan dan kebiasaan kerja, yang dapat menimbulkan ketidakteraturan dalam pelaksanaan tugas, terutama saat terjadi pergantian karyawan. Kurangnya pelatihan berkala bagi karyawan juga berpotensi menurunkan kualitas dan akurasi data dalam jangka panjang. Di samping itu, belum adanya audit internal yang rutin turut menjadi kendala dalam memastikan pelaksanaan pengendalian internal berjalan secara konsisten dan akurat.

Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi terhadap sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa pada CV Kombos Tendean yang mengacu pada empat unsur menurut Mulyadi, ditemukan bahwa:

- a. Struktur organisasi perusahaan telah tersusun secara jelas dan efektif, dengan pembagian tugas yang tegas tanpa terjadi perangkapan fungsi, mencerminkan prinsip pemisahan tugas yang baik;
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan telah berjalan dengan dukungan sistem Dealer Management System (DMS) yang efektif, namun masih terdapat kelemahan berupa belum tersusunnya SOP tertulis untuk pencatatan manual saat sistem mengalami gangguan;
- c. Praktik yang sehat telah diterapkan seperti penggunaan dokumen bernomor urut dan pencatatan harian, serta dokumen yang dikelompokkan berdasarkan warna untuk memudahkan pelacakan dan validasi. Namun, sebagian besar praktik tersebut masih bergantung pada arahan lisan dan belum sepenuhnya didokumentasikan dalam SOP tertulis, sehingga menimbulkan risiko ketidakteraturan saat terjadi pergantian staf. Selain itu, pelaksanaan audit internal belum dilakukan secara rutin, yang berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam mendeteksi kesalahan atau ketidaksesuaian dalam proses operasional. Audit internal yang tidak berjalan secara berkala juga mengurangi efektivitas pengawasan dalam sistem pengendalian internal. Oleh karena itu, dibutuhkan penyusunan SOP tertulis dan pelaksanaan audit internal yang rutin untuk memastikan semua prosedur dijalankan sesuai standar dan potensi risiko dapat diidentifikasi serta ditindaklanjuti lebih cepat;
- d. Karyawan dinilai cakap dan kompeten dalam menjalankan tugas, ditempatkan sesuai keahliannya dan mampu mengoperasikan sistem DMS, namun belum adanya pelatihan lanjutan secara rutin menjadi tantangan tersendiri dalam menjaga efektivitas sistem secara berkelanjutan. Dengan demikian, meskipun secara umum sistem pengendalian internal telah berjalan cukup baik, penyusunan SOP tertulis, audit internal rutin, dan pelatihan berkala tetap diperlukan guna meningkatkan efektivitas dan konsistensi pelaksanaannya di masa mendatang.

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa pada CV Kombos Tendeon yang mengacu pada empat unsur utama menurut Mulyadi, dapat disimpulkan bahwa perusahaan telah menerapkan prinsip-prinsip pengendalian internal secara cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti belum adanya SOP tertulis dan belum rutin dilakukan audit internal. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai sejauh mana sistem pengendalian internal telah dilaksanakan secara efektif, berikut disajikan tabel penilaian efektivitas pengendalian internal berdasarkan masing-masing unsur yang telah dianalisis.

Tabel 1. Penilaian Keefektifan Perusahaan

Unsur-Unsur Mulyadi	Hasil Pembahasan	Praktik di CV Kombos Tendeon	Penilaian Keefektifan
Struktur Organisasi	Unsur ini menekankan pentingnya pembagian tugas yang jelas antar unit/ fungsi agar tidak ada perangkapan tugas yang membuka celah kecurangan. Hasil pembahasan, struktur organisasi di CV Kombos Tendeon sudah dibuat terstruktur dan terpisah fungsionalnya.	Struktur organisasi terpisah secara fungsional : a. Service Manager b. Kepala Bagian Teknik c. Kepala Bagian Keuangan d. Service Advisor (SA) e. Teknisi f. Admin Keuangan g. Kasir	efektif Pemisahan tugas yang jelas, organisasi tertata

		h. Gudang/ Cardex i. Billing / pajak Setiap bagian memiliki fungsi tersendiri, tidak ada perangkapan tugas.	
Sistem otoritas dan prosedur pencatatan	Pada CV Kombos Tendean sudah melakukan pencatatan yang terkomputerisasi atau pencatatan menggunakan sistem DMS namun belum ada SOP tertulis.	Prosedur dilakukan melalui <i>Dealer Management System</i> (DMS) : a. Booking Service b. Service Advisor membuat <i>work order</i> , dan menjelaskan estimasi c. Teknisi melaksanakan servis d. Admin keuangan meverifikasi dan cetak invoice e. Kasir menerima pembayaran Prosedur manual digunakan jika sistem DMS eror , tapi belum ada SOP tertulis	Belum sepenuhnya efektif , Karena tidak ada SOP tertulis. Dokumentasi SOP perlu dibuat
Praktik Yang sehat	Pada penelitian ini sudah menunjukan pembagian tugas yang baik, sudah menggunakan dokumen yang bernomor urut dan dokumen transaksi sudah disusun berdasarkan warna agar mempermudah proses validasi data, namun belum ada pelaksanaan audit internal yang rutin	a. Dokumen (WO, <i>Invoice</i> , bukti pembayaran) bernomor urut. b. Verifikasi harian bulanan dilakukan c. Audit internal belum rutin d. Masih ada ketergantungan pada arahan lisan	Cukup Efektif Ada praktik pengendalian tetapi belum didukung sistem audit internal
Karyawan yang cakap	Pada penelitian ini karyawan direkrut sesuai keahlian / bidangnya, tapi belum adanya pelatihan rutin bagi karyawan	a. Karyawan direkrut sesuai dengan keahlian b. Mampu mengoperasikan sistem DMS dan mengikuti prosedur . c. Belum ada pelatihan lanjutan secara berkala	Cukup Efektif Ada praktik pengendalian namun belum ada pelatihan rutin bagi karyawan

Sumber: Data Olahan (2025)

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengendalian internal atas pendapatan jasa pada CV Kombos Tendean telah berjalan cukup baik, ditinjau dari empat unsur pengendalian internal menurut Mulyadi. Struktur organisasi perusahaan telah menunjukkan pemisahan tugas yang jelas antar unit seperti Service Advisor, teknisi, bagian gudang, kasir, dan admin keuangan, yang memastikan tidak terjadi perangkapan tugas serta mendukung akuntabilitas setiap proses. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan dijalankan secara berjenjang dan terdokumentasi dengan baik, di mana setiap transaksi dicatat dalam sistem Dealer Management System (DMS) dan didukung oleh dokumen sah seperti Work Order, Form Part Order, dan invoice yang bermotor urut. Praktik operasional menunjukkan alur kerja yang tertata, penggunaan dokumen pendukung secara konsisten, serta pencatatan yang dilakukan sesuai prosedur. Namun, kelemahan masih ditemukan pada belum tersusunnya SOP tertulis jika terjadi gangguan sistem, serta belum adanya audit internal yang dilakukan secara rutin untuk mendeteksi kesalahan atau potensi kecurangan sejak dulu. Karyawan pada CV Kombos Tendean tergolong cakap dan memahami sistem kerja, namun belum mendapatkan pelatihan berkala mengenai pengendalian internal, manajemen risiko, dan kedaruratan sistem. Di sisi lain, gangguan pada sistem DMS masih menjadi kendala karena pencatatan manual yang dilakukan saat sistem bermasalah dapat menurunkan akurasi data dan keterandalan laporan keuangan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyusun dan menerapkan SOP tertulis, menjadwalkan audit internal secara berkala, menyediakan sistem pencatatan alternatif, serta melaksanakan pelatihan rutin bagi karyawan untuk menjaga konsistensi pelaksanaan, akurasi data, dan efektivitas sistem pengendalian internal secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, M., Rahmayanti, N. P., Anizar, S., & Andriani, N. W. (2022). Sistem Pengendalian Intern Pembelian Dan Penjualan Barang Pada Cv. Intiga Harapan Banjarbaru. *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 10(2), 205–216. <https://doi.org/10.21067/jrma.v10i2.6992>
- Annisa, H. (2020). *jenis pendapatan dalam akuntansi*. <https://kledo.com/blog/pendapatan-dalam-akuntansi/>
- Edward, M. (2024). *Pendapatan Perusahaan*. <https://mekari.com/blog/pendapatan-perusahaan/>
- Hasibuan, R., Ilyas, M., Hertati, L., Saputra, E., Anggun, B., Lestari, H., Kustina, K. T., & Ristiyania, R. (2023). *Sistem akuntansi*.
- Muchlisin, R. (2023). *Pendapatan (Revenue)*. <https://www.kajianpuptaka.com/2023/09/pendapatan-revenue.html>
- Parlindungan, P., Nanggolan, E. P., & Meidina, L. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Intern Pendapatan LPP RRI Medan. *Bursa:JurnalEkonomidanBisnis*, 1(2), 56–64.
- Rahman, K., Kamilah, K., & Ilhamy, M. L. (2024). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Inap Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pendapatan Rumah Sakit (Studi Kasus Rumah Sakit Mata Smec Medan)*. 2. <https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Maslahah/article/view/538>
- Ruskito, T. M. (2025). *Optimalisasi Sistem Pengendalian Internal Berbasis Coso Framework Dan Digitalisasi Untuk Mitigasi Risiko Piutang Tidak Tertagih*. 4(2), 802– 808.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1–15.
- Widya, U. N. (2025). *Perbedaan perusahaan jasa,dagang dan manufaktr*. <https://www.jurnal.id/id/blog/2017-perbedaan-akuntansi-perusahaan-jasa-dagang-dan-manufaktur/>
- Winarso, W., & Muawiyah, Y. (2019). Analisis Pengaruh Pengendalian Internal Sistem Pendapatan jasa Dan Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Managerial - Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 2(1), 21–30.