

**EVALUASI PENGARUH *QUALITY MANAGEMENT SYSTEM*
TERHADAP EFEKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL
LAPORAN PENJUALAN DI PT. PERTAMINA
PATRA NIAGA SALES AREA SULUTGO**

Novelin E.Tampoli¹, Antonius A. Tandi², Deisy Lusiana³

^{1,2,3} Politeknik Negeri Manado

Email : tampolinovelin@gmail.com

Abstract

This study aims to evaluate whether the Quality Management System can improve the effectiveness of internal control, particularly in sales reporting. This study used a descriptive qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and documentation studies. The results indicate that the implementation of the Quality Management System has strengthened internal control components, such as the control environment, control activities, and information and communication. However, improvements are needed in the documentation aspect of sales reports, and employee competency development through ongoing training is also needed.

Keywords: *Quality Management System, Internal Control, Sales Report*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan *mengevaluasi* apakah *Quality Management System* dapat meningkatkan efektifitas pengendalian internal khususnya pada laporan penjualan yang selama ini dilakukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Quality Management System* telah memperkuat komponen pengendalian internal, seperti lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, serta informasi dan komunikasi. Namun dalam aspek Dokumentasi laporan penjualan perlu adanya perbaikan dan lagi perlunya peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan yang berkelanjutan.

Kata Kunci: *Quality Management System, Pengendalian Internal, Laporan Penjualan*

PENDAHULUAN

PT. Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo sudah menerapkan *Quality Management System* (QMS) berbasis ISO 9001:2015. Menurut Mulyadi (2017), penerapan QMS yang efektif bisa meningkatkan kepuasan pelanggan, kesadaran karyawan akan kualitas, serta keseluruhan efisiensi operasional. Pengendalian internal yang baik akan memberikan keyakinan memadai terhadap pencapaian tujuan perusahaan, termasuk dalam hal efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (COSO, 2013).

Penerapan QMS dalam laporan penjualan pada PT. Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo adalah dengan menstandarisasi prosedur input data, melakukan pengecekan berlapis, serta validasi oleh pengawas menggunakan sistem digital yang terintegrasi. Semua laporan penjualan harus melewati proses verifikasi internal sebelum ditutup dalam sistem untuk dipengendalian internal secara berkala.

Mengingat pentingnya integrasi antara sistem mutu dan pengendalian internal, *penelitian* bertujuan ingin mengevaluasi apakah dengan adanya QMS dapat mengefektifkan pengendalian internal pada laporan penjualan. Hal ini setelah ditemukan adanya ketidaksesuaian dan temuan pengendalian internal yang mengindikasikan lemahnya konsistensi pelaksanaan sistem mutu dan pengendalian internal.

LANDASAN TEORI

Quality Management System

Pemenuhan mutu yang baik dalam suatu Perusahaan dapat dicapai salah satunya dengan menggunakan *Quality Management System* (QMS). *Quality management system* (QMS) merupakan suatu sistem formal yang mendokumentasikan struktur perusahaan, tugas dan tanggung jawab karyawan dan manajemen, prosedur-prosedur yang dipersyaratkan untuk mewujudkan mutu produk atau jasa. *Quality Management System* adalah hubungan interaksi-interaksi antara kebijakan manajemen mutu, fungsi dari manajemen terhadap organisasi-organisasi yang digunakan untuk mengarahkan dan mengontrol bagaimana kebijakan *Quality* dijalankan dan tujuan-tujuan *Quality* dicapai (Shoemaker, Sigler, and keneth, 2015). Menurut Krause (2017), QMS bukan hanya sekadar alat kontrol, tetapi merupakan sistem manajemen strategis yang membentuk perilaku organisasi dalam pengambilan keputusan berbasis data. Hal ini mendorong perusahaan untuk mendesain proses secara efisien, mendokumentasikan prosedur dengan jelas, serta menyediakan mekanisme pengukuran performa yang dapat dipengendalian internal. Kebijakan mutu adalah maksud dan arahan organisasi secara menyeluruh yang terkait dengan mutu, seperti yang dinyatakan secara resmi oleh pimpinan puncak.

Pengendalian internal.

Pengendalian internal adalah serangkaian prosedur dan kebijakan yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan organisasi dapat tercapai, terutama dalam hal efektivitas dan efisiensi operasional, kepatuhan terhadap hukum dan regulasi, serta keandalan Laporan Penjualan (COSO, 2013). Menurut COSO (2013), pengendalian internal yang efektif harus mencakup lima komponen utama, yaitu: 1. Kontrol lingkungan; 2. Penilaian risiko; 3. Aktivitas kontrol; 4. Informasi dan komunikasi; dan 5. Pemantauan

Dokumen adalah informasi dan media pendukungnya. Dalam hal ini, dokumen berupa pernyataan kebijakan, prosedur, spesifikasi, tabel kalibrasi, grafik, buku teks, poster dan lain-lain. Dokumentasi dalam *Quality Management System* digunakan sebagai acuan yang pasti untuk penerapan *quality management system* sehingga dapat menjaga konsistensi mutu data hasil pengujian. Jadi dokumentasi ini merupakan suatu dokumen atau seri dokumen sederhana yang berisi pernyataan kebijakan dan sasaran mutu serta menjelaskan tentang langkah praktis yang digunakan dalam menerapkan dan memantau kesesuaian kegiatan operasional yang telah ditetapkan (Hadi and, Anwar, 2005, p 46).

Mautz dan Neumann (2020) berpendapat bahwa pengendalian internal Laporan Penjualan tidak hanya berfokus pada pencegahan kecurangan atau kesalahan, tetapi juga mencakup evaluasi berkelanjutan terhadap sistem pengendalian yang ada untuk memperbaiki proses-proses yang mungkin kurang efektif atau efisien. Evaluasi berkelanjutan ini merupakan bagian penting dari proses pengendalian internal, di mana perusahaan harus memastikan bahwa prosedur yang diterapkan selalu relevan dan sesuai

dengan perkembangan lingkungan bisnis serta regulasi yang berlaku. Oleh karena itu, pengendalian internal yang efektif tidak bersifat statis, tetapi harus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di dalam dan luar perusahaan (Rezaee, 2019).

Hubungan Pengendalian internal dan QMS

Pengendalian internal sangat menentukan terhadap quality management system. Dengan pengendalian internal dimaksudkan agar manajemen atau organisasi salah satunya dapat melindungi organisasi dari kegagalan sistem. Pengendalian internal memiliki berbagai manfaat terhadap mutu yang terdapat dalam organisasi atau manajemen.

Manfaat dari pengendalian internal antara lain sebagai berikut (Hadi & Anwar, 2005, p. 123): 1. Untuk memeriksa apakah penerapan sistem mutu telah memenuhi standard. 2. Menilai kesiapan dalam rangka menghadapi pengendalian internal eksternal yang dilakukan oleh pihak kedua yaitu pelanggan. 3. Memenuhi ketentuan yang disyaratkan oleh pelanggan apabila ditetapkan dalam suatu kontrak. 4. Melindungi investasi yang telah dikeluarkan untuk pembuatan quality management system, dan. 5. Mencegah biaya yang timbul yang berkaitan dengan kegagalan *quality management system*. Tujuan pengendalian internal antara lain adalah sebagai berikut (Hadi and, Anwar, 2005, p. 171-172): 1. Dengan melaksanakan pengendalian internal internal, ketidaksesuaian yang kadang-kadang terjadi dalam penerapan *quality management system* dapat diidentifikasi sedini mungkin dan dilakukan tindakan seefektif mungkin. 2. Untuk memberikan reaksi atas berbagai problem *quality management system* yang terjadi melalui identifikasi akar penyebab masalah sekaligus mengidentifikasi perbaikan. 3. Untuk mengidentifikasi kesempatan peningkatan sistem manajemen dengan menghindari penyimpangan, persyaratan yang sudah tidak berlaku, kegiatan yang tidak efektif dan efisien. 4. Memberikan jaminan kepada laboratorium bahwa *quality management system* yang sedang diterapkan sesuai dengan yang ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam fenomena mengenai evaluasi *quality management system* dengan pengendalian internal pada laporan penjualan.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama:

1. Wawancara mendalam, dilakukan terhadap lima informan kunci yang mewakili bagian administrasi, keuangan, dan manajemen. Wawancara bersifat semi terstruktur untuk menggali persepsi, pengalaman.
2. Observasi langsung, dilaksanakan selama dua minggu untuk memantau interaksi karyawan dengan sistem akuntansi serta perilaku kerja sehari-hari di lingkungan operasional.
3. Dokumentasi, yang mencakup analisis terhadap dokumen SOP, bukti transaksi penjualan kredit, laporan keuangan, dan catatan internal perusahaan yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Quality Management System (QMS) berbasis ISO 9001:2015 di PT. Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo terbukti meningkatkan efektivitas pengendalian internal laporan penjualan. Hal ini terlihat dari penggunaan prosedur standar seperti SOP terstruktur, digitalisasi sistem pelaporan melalui AutoRep, SAP, dan Portal BI, serta pelaksanaan audit internal berkala. Pengendalian internal dilakukan dengan pemisahan tugas, otorisasi berlapis, dan akses sistem berbasis peran. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti pelatihan pengguna sistem yang belum merata dan

evaluasi prosedur yang belum terintegrasi sepenuhnya. Secara keseluruhan, penerapan QMS mendukung lima komponen utama pengendalian internal menurut kerangka COSO, yaitu: lingkungan pengendalian yang kuat, penilaian risiko yang aktif, aktivitas pengendalian yang sistematis, komunikasi yang efektif melalui sistem digital, dan pemantauan berkelanjutan melalui audit dan evaluasi rutin.

Tabel 1. Hubungan antara Unsur Quality Management sistim dan Pengendalian Internal

No	Prinsip QMS	Komponen PI (COSO)	Penjelasan
1	Fokus pada Pelanggan	Lingkungan Pengendalian, Informasi dan Komunikasi	Perusahaan secara aktif merespons kebutuhan SPBU melalui layanan digital AutoRep dan penyediaan BBM tepat waktu, yang memperkuat keandalan sistem pelaporan.
2	Kepemimpinan	Lingkungan Pengendalian	Manajemen menunjukkan komitmen dalam memastikan SOP diterapkan, peran dan tanggung jawab dipahami, serta karyawan diberi arahan yang jelas.
3	Keterlibatan Orang	Aktivitas Pengendalian, Pemantauan	Karyawan terlibat dalam proses penginputan, verifikasi, dan pelaporan melalui sistem digital. Pelatihan dilakukan agar pengendalian internal berjalan efektif.
4	Pendekatan Proses	Aktivitas Pengendalian	Seluruh alur pengiriman dan pelaporan BBM mengikuti SOP yang ditetapkan secara runtut dan terdokumentasi, memastikan setiap tahapan dapat ditelusuri.
5	Perbaikan Berkelanjutan	Pemantauan	Evaluasi berkala dari hasil audit internal mendorong perbaikan sistem pelaporan dan pengendalian internal agar lebih efektif.
6	Pengambilan Keputusan Berdasarkan Fakta	Penilaian Risiko, Informasi dan Komunikasi	Keputusan operasional dan pelaporan didasarkan pada data dari Portal BI dan audit internal, bukan asumsi, guna menghindari kesalahan atau manipulasi.
7	Manajemen Hubungan	Lingkungan Pengendalian, Aktivitas Pengendalian	Kerja sama dengan transporter BBM yang profesional mendukung akurasi pengiriman dan pelaporan. Koordinasi dengan SPBU juga berjalan secara aktif.
8	Pendekatan Sistem terhadap Manajemen	Seluruh Komponen	Seluruh bagian bekerja dalam sistem yang terintegrasi dan berstandar, memperkuat sinergi antara pengendalian internal dan manajemen mutu.

Sumber: Data Diolah (2025)

KESIMPULAN & REKOMENDASI

Penerapan *Quality Management System* (QMS) di PT. Pertamina Patra Niaga Sales Area SulutGo telah dilaksanakan secara komprehensif dan sesuai dengan standar ISO 9001:2015. Penerapan prinsip-prinsip QMS yang meliputi fokus pada pelanggan, dasar pengambilan keputusan berbasis data, pendekatan proses, serta perbaikan yang berkelanjutan, telah sesuai dengan lima elemen pengendalian internal menurut COSO (Lingkungan Kontrol, Penilaian Risiko, Aktivitas Kontrol, Informasi dan Komunikasi, Pemantauan). Pengendalian internal pada laporan penjualan di perusahaan telah berlangsung dengan baik, tercermin dari proses input, pengecekan, validasi, dan pengarsipan digital, kontrol akses terhadap informasi, serta sistem pelacakan digital yang mendukung kegiatan audit dan pemantauan.

Rekomendasi perbaikan berupa adanya komunikasi efektif antar unit kerja (pada bagian penjualan dan produksi), pendokumentasi dokumen yang baik, pembaharuan secara berkala SOP pelaporan, peningkatan kemampuan karyawan melalui pelatihan berkelanjutan, serta pengembangan sistem sehingga penerapan sistem ini akan mempercepat proses laporan, mengurangi kemungkinan kesalahan manusia, serta meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam laporan penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

Barros, A. (2021). "Impact of Quality Management on Corporate Governance and Financial Transparency". *Corporate Governance: An International Review*, 29(4), 312-327.

Boiral, O. (2019). "ISO 9001:2015, System and Organizational Performance: An Overview". *Journal of Quality Management*, 24(2), 198-212.

Boulter, L., & Ngyen, V. (2020). The Relationship Between Quality Management Systems and Internal Control Effectiveness: Evidence from the Energy Sector. *Journal of Business and Management*, 15(4), 98-112.

COSO (2013). Internal Control—Integrated Framework. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.

ISO (2015). ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements. International Organization for Standardization.

Karim, R., & Hossain, F. (2021). "Strategic Human Resource Development for Effective Quality Management". *Human Resource Development Quarterly*, 32(2), 123-141.

Krause, M. (2017). Quality Management Systems and Financial Reporting Control. *Journal of Accounting and Finance*, 10(2), 43-55.

Krause, M., & Ebrahim, A. (2019). Internal Control and Financial Reporting: A Case Study in the Oil and Gas Industry. *International Journal of Accounting*, 12(6), 66-82.

Lean, M., Wilson, P., & Grant, R. (2018). Impact of Quality Management on Internal Control Effectiveness in Multinational Corporations. *International Business Review*, 19(2), 123-136.

Maharani, P. L. (2020). Evaluasi Sistem Pengendalian Internal (SPI) Pengelolaan Kas: Studi pada Sheraton Mustika Yogyakarta Resort and Spa. *Accounting and Business Information Systems*, 6(3), 1-14.

Mautz, R., & Neumann, W. (2020). Effectiveness of Internal Control in Financial Reporting: A Comprehensive Review. *Financial Accountability Review*, 22(1), 77-91.

Mulyani, E. (2021). Internal Control and Financial Transparency in State-Owned Enterprises. *Jurnal Keuangan dan Akuntansi*, 26(3), 45-63.

Mulyadi. (2017). Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.

Nicolai, A., & Boin, M. (2017). "Quality Management and Internal Control: Exploring the Link". *Business Process Management Journal*, 23(3), 651-667.

Rahman, S. (2020). "The Role of Internal Controls in Financial Reporting". *International Journal of Accounting and Financial Management*, 12(1), 34-42.

Sarens, G., & De Beelde, I. (2017). The Role of Internal Control in Enhancing Financial Reporting Quality in Large Firms. *Journal of Internal Control and Corporate Governance*, 8(2), 131-148.

Tari, J. (2015). "Assessing the Impact of Total Quality Management on Financial Performance". *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(5-6), 469-486.

Tari, J. (2016). Quality Management and Internal Control: A Critical Analysis of the Impact in the Energy Sector. *Quality Management Review*, 24(3), 89-101.

Trinh, T. (2018). Quality Management and Internal Control in Large Corporations: An Empirical Study in Vietnam. *Journal of Corporate Finance and Governance*, 12(1), 112-130.

Vera, D., & Kostiuk, G. (2019). "Management Systems in Large Enterprises: A Study on Quality Assurance". *Journal of Operations and Quality Management*, 12(1), 15-29.

Vera, S., & Kostiuk, M. (2019). Influence of Quality Management Systems on Internal Control and Reporting in Global Corporations. *Global Journal of Financial Studies*, 15(3), 22-39