

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN SEPEDA MOTOR HONDA DI DEALER SELAMAT LESTARI MOTOR PELABUHAN RATU

Moch Rizki Al Afghani¹; Sulaeman²; Gatot Wahyu Nugroho³

¹²³Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

¹mochrizkialafghani990@gmail.com; ²sulaeman1342@ummi.ac.id;

³gatotwahyuno2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengendalian internal dalam meningkatkan penjualan sepeda motor Honda pada Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhanratu. Permasalahan utama yang dihadapi dealer adalah kurang optimalnya sistem pengendalian internal yang menyebabkan ketidakefisienan proses penjualan, tumpang tindih tugas antar karyawan, dan gangguan pada sistem aplikasi penjualan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada lima komponen pengendalian internal menurut COSO, yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal telah diterapkan pada dealer, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Beberapa komponen seperti pembagian tugas, pengawasan terhadap stok barang, dan sistem informasi masih perlu ditingkatkan agar dapat mendukung pencapaian target penjualan secara maksimal. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi perusahaan dalam mengevaluasi dan memperbaiki sistem pengendalian internal yang ada, serta menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan studi akuntansi, khususnya dalam penerapan pengendalian internal dalam kegiatan operasional penjualan. Kata Kunci: Sistem Pengendalian Internal, Penjualan, Dealer Sepeda Motor, Honda, Deskriptif Kualitatif.

Abstract

This study aims to analyze the internal control system in improving Honda motorcycle sales at Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhanratu. The main problems faced by the dealer include suboptimal internal control systems resulting in inefficiencies in the sales process, overlapping employee duties, and disruptions in the sales application system. This research uses a descriptive qualitative method with data collection

techniques including observation, interviews, and documentation. The study is based on the COSO framework, which includes five components of internal control: control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. The results show that although the internal control system has been implemented, it is not yet fully optimized. Several components, such as task segregation, inventory supervision, and information systems, still require improvements to support maximum sales performance. This research contributes to the company by evaluating and enhancing its internal control system, and it also serves as a scientific reference for accounting studies, particularly in the application of internal control in sales operations. Keywords: Internal Control System, Sales, Motorcycle Dealer, Honda, COSO.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong perusahaan untuk terus beradaptasi agar mampu bersaing dalam pasar yang kompetitif. Hal ini tidak hanya berlaku bagi perusahaan besar, tetapi juga unit bisnis menengah seperti dealer kendaraan bermotor yang berperan penting dalam mendistribusikan produk otomotif kepada konsumen akhir. Efektivitas operasional dealer menjadi salah satu faktor utama dalam menunjang pencapaian target penjualan, yang tidak hanya bergantung pada strategi pemasaran, tetapi juga pada sistem pengelolaan internal yang baik.

Dealer sepeda motor memiliki struktur kerja yang kompleks, melibatkan berbagai divisi seperti pemasaran, penjualan, gudang, dan keuangan. Proses operasional seperti pengelolaan stok, pencatatan penjualan, hingga penerimaan kas, harus dijalankan secara efisien dan akurat. Dalam konteks ini, Sistem Pengendalian Internal (SPI) berperan penting sebagai instrumen untuk menjamin bahwa proses bisnis berjalan sesuai prosedur, serta meminimalkan risiko kesalahan, kehilangan aset, dan kecurangan.

Penelitian ini difokuskan pada Dealer Selamat Lestari Mandiri Motor Pelabuhan Ratu yang mengalami fluktuasi penjualan dalam tiga tahun terakhir. Berdasarkan observasi awal, kendala seperti tumpang tindih tugas, keterbatasan personel keamanan, serta sistem informasi yang kurang optimal diduga menjadi penyebab ketidakefisienan dalam proses penjualan. Hal ini menunjukkan bahwa penguatan SPI merupakan langkah strategis untuk meningkatkan efektivitas operasional dan pencapaian target penjualan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan sistem pengendalian internal dapat mendukung peningkatan penjualan sepeda motor Honda di Dealer Selamat Lestari Mandiri. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis dalam pengembangan literatur

akuntansi, maupun secara praktis bagi manajemen dealer dalam memperbaiki sistem internal yang ada.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan penerapan sistem pengendalian internal pada Dealer Selamat Lestari Pelabuhanrtu
2. Untuk menjelaskan efektivitas penjualan sepeda motor honda di Dealer Selamat Lestari Pelabuhanrtu
3. Menganalisis sistem pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas penjualan di Dealer Selamat Lestari Pelabuhanrtu

Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa kegunaan. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pemahaman mengenai sistem pengendalian internal dalam meningkatkan efektivitas pencatatan penjualan. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan acuan untuk penelitian sejenis, khususnya di lingkungan Universitas Muhammadiyah Sukabumi. Sedangkan bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang konstruktif dalam memperbaiki sistem pengendalian internal guna meningkatkan kinerja dan efektivitas penjualan.

2. Kajian Pustaka

2.1. Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal atau internal control menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) yang dikutip oleh Hayes adalah suatu proses yang dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lain suatu entitas, yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan dalam kategori berikut: efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan pengamanan aset terhadap perolehan, penggunaan atau disposisi yang tidak sah (Sukrisno Agoes, 2017).

Pengendalian internal adalah suatu proses yang dirancang dan dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya untuk memastikan pencapaian tujuan tertentu. Tujuan tersebut mencakup efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan, dan perlindungan aset dari penyalahgunaan. Pengendalian internal melibatkan struktur organisasi dan metode yang terkoordinasi untuk menjaga aset, memeriksa akurasi data akuntansi, mendorong efisiensi, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. Selain itu, pengendalian internal tersebar di seluruh aktivitas perusahaan dan menjadi bagian integral dari aktivitas manajemen, memberikan jaminan yang memadai meskipun tidak selalu menyeluruh atau sempurna karena keterbatasan biaya dan praktik operasional.

Komponen pengendalian internal menurut COSO dalam buku (Wiratna Sujarweni, 2023) adalah sebagai berikut:

a. Lingkungan Pengendalian (*control environment*)

Lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasarana yang ada di dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik.

b. Aktivitas Pengendalian (*control activities*)

Kegiatan pengawasan merupakan berbagai proses dan upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian operasi perusahaan.

c. Penaksiran Risiko (*risk assessment*)

Manajemen perusahaan harus dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar.

d. Informasi dan Komunikasi (*information and communication*)

Merancang sistem informasi perusahaan dan manajemen puncak harus mengetahui hal-hal dibawah ini:

(1) Bagaimana transaksi diawali

(2) Bagaimana data dicatat kedalam formular yang siap diinput ke sistem komputer atau langsung dikonversi ke sistem komputer

(3) Bagaimana fail data dibaca, diorganisasi, dan diperbarui isinya

(4) Bagaimana data diproses agar menjadi informasi dan informasi diproses lagi menjadi informasi yang lebih berguna bagi pembuat keputusan

(5) Bagaimana informasi yang baik dilakukan

(6) Bagaimana transaksi berhasil.

e. Pemantauan (*monitoring*)

Pemantauan merupakan kegiatan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi, sehingga apabila ada sesuatu berjalan tidak seperti apa yang diharapkan, dapat segera diambil tindakan. Berbagai bentuk pemantauan didalam perusahaan dapat dilaksanakan dengan salah satu atau semua proses supervisi yang efektif, akuntansi pertanggung jawaban dan audit internal.

2.2. Unsur Pengendalian Internal

Unsur pokok sistem pengendalian internal menurut (Mulyadi, 2016) adalah sebagai berikut:

a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, merupakan rerangka (*framework*) pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan

b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.

- c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi, pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya.
- d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, bagaimana pun baiknya struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, serta berbagai cara yang diciptakan untuk mendorong praktik yang sehat, semuanya sangat tergantung kepada manusia yang melaksanakannya.

2.3. Tujuan Pengendalian Internal

Tujuan pengendalian internal yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi, 2016). Menurut tujuannya, sistem pengendalian internal tersebut dapat dibagi menjadi dua macam yaitu pengendalian internal akuntansi dan pengendalian internal administratif.

- a. Pengendalian internal akuntansi, merupakan bagian dari sistem pengendalian internal, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga aset organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
- b. Pengendalian internal administratif, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen

2.4. Penjualan

Penjualan merupakan aktivitas utama dari setiap perusahaan dan laba menjadi tujuan utama dari setiap perusahaan baik dalam usaha jasa, usaha dagang maupun usaha manufaktur. Penjualan tunai dan penjualan kredit merupakan bagian dari bentuk penjualan yang sering terjadi dalam perusahaan dagang. Terjadinya penjualan kredit akan menghasilkan penerimaan kas yang ditangguhkan untuk perusahaan (Budiman et al., 2020). Dengan adanya penjualan individu-individu bisa saling bertemu muka untuk menciptakan, memperbaiki, menguasai atau mempertahankan hubungan pertukaran sehingga saling menguntungkan (Sherly Noveli Simon et al., 2023).

2.5. Penjualan Tunai

Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan penjual kepada pembeli. Setelah uang diterima oleh perusahaan barang kemudian diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh perusahaan (Mulyadi, 2016). Penjualan tunai merupakan sistem yang diberlakukan oleh perusahaan dalam menjual barang dengan cara mewajibkan pembeli untuk melakukan pembayaran harga

terlebih dahulu sebelum barang diserahkan pada pembeli. Setelah pembeli melakukan pembayaran, baru barang diserahkan, kemudian transaksi penjualan dicatat (Wiratna Sujarweni, 2023).

2.6. Penjualan Kredit

Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli tersebut. Untuk menghindari tidak tertagihnya piutang, setiap penjualan kredit yang pertama kali kepada seorang pembeli selalu didahului dengan analisis terhadap kelayakan pemberian kredit kepada pembeli tersebut (Mulyadi, 2016).

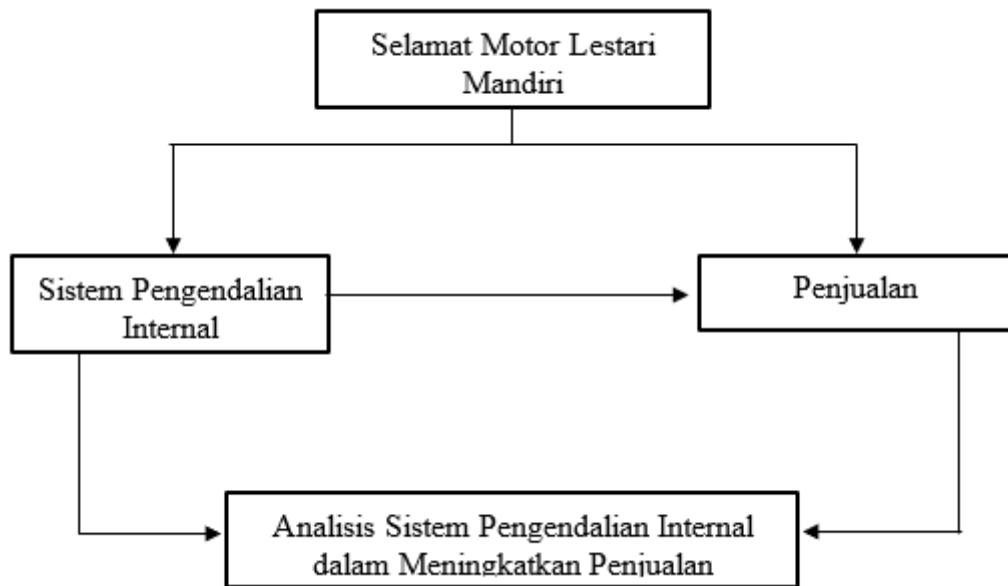
Penjual memberikan kepercayaan kepada pembeli untuk membayar di kemudian hari sesuai dengan ketentuan yang telah disetujui. Penjualan kredit memungkinkan pembeli untuk memperoleh barang atau jasa tanpa harus membayar secara langsung, memberikan fleksibilitas keuangan bagi pembeli dan memperluas potensi pasar bagi penjual. Namun, sistem ini juga mengharuskan adanya pengelolaan yang baik terhadap piutang untuk memastikan pembayaran tepat waktu dan mengurangi risiko kredit macet

2.7. Kerangka Berpikir

Sistem pengendalian internal memiliki hubungan yang signifikan terhadap pencapaian target penjualan, di perusahaan manufaktur di Indonesia, sistem pengendalian internal yang efektif dapat meningkatkan keandalan laporan keuangan dan operasional, serta mencegah terjadinya kecurangan dalam proses penjualan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa perusahaan dengan pengendalian internal yang baik mampu memantau kinerja penjualan secara lebih efektif, sehingga dapat segera mengidentifikasi dan mengatasi hambatan yang muncul (Lestari, 2021).

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan yang dikemukakan oleh peneliti di atas, maka dituangkan dalam kerangka pemikiran sebagai berikut. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis sistem pengendalian internal dalam meningkatkan penjualan dengan menggunakan teori dari (Wiratna Sujarweni, 2023) yaitu terdapat beberapa komponen di dalamnya:

1. Lingkungan Pengendalian (*control environment*)
2. Aktivitas Pengendalian (*control activities*)
3. Penaksiran Risiko (*risk assessment*)
4. Informasi dan Komunikasi (*information and communication*)
5. Pemantauan (*monitoring*)
6. Penjualan



Gambar 1. Kerangka Berpikir

3. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti penelitian harus memenuhi ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis (Sugiyono, 2022:2).

3.1. Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Metode penelitian kualitatif yaitu metode yang diterapkan untuk menginvestigasi fenomena alamiah di dalam kondisi objek penelitian, peneliti memainkan peran penting sebagai instrumen utama dalam proses penelitian ini, teknik pengumpulan data menggunakan triangulasi, yaitu kombinasi dari beberapa teknik, analisis data cenderung bersifat induktif atau kualitatif dan hasil dari penelitian kualitatif ini lebih menitikberatkan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2021).

Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai sistem pengendalian internal dan penjualan di PT Selamat Lestari Mandiri Pelabuhan Ratu. Model penelitian ini memfokuskan pada eksplorasi fenomena dalam konteks sistem pengendalian internal dan penjualan secara menyeluruh.

3.2. Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer didapat melalui wawancara mendalam dengan Kepala Cabang dan bagian AFSO (*Administration and Finance Coordinator Sales Office*) Selamat Lestari Mandiri Pelabuhan Ratu. Selain itu, observasi langsung

dilakukan terhadap aktivitas penjualan. Data sekunder didapat dari dokumen-dokumen pendukung seperti alur pencatatan penjualan menggunakan sistem aplikasi.

3.3. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini menggunakan dua variabel operasional yang dapat didefinisikan sebagai berikut:

1. Sistem Pengendalian Internal: Sistem Pengendalian Internal adalah suatu proses yang dirancang dan dilaksanakan oleh dewan direksi, manajemen, dan seluruh personel entitas untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tujuan organisasi, seperti efektivitas operasi, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan, yang diukur melalui komponen kerangka COSO. Seperti, Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Pemantauan (Sukrisno Agoes, 2017).
2. Penjualan Sepeda Motor Honda: Penjualan sepeda motor diukur berdasarkan data penjualan bulanan tahunan dari dealer. Efektivitas penjualan dianalisis dari kestabilan dan pertumbuhan jumlah unit yang terjual, serta kendala internal (*human error*, sistem informasi) yang mempengaruhinya.

3.4. Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis data interaktif model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan utama:

1. Reduksi data: menyortir dan menyederhanakan data observasi, wawancara, dan dokumen menjadi data yang relevan dengan fokus penelitian.
2. Penyajian data: menyusun data dalam bentuk naratif deskriptif yang menggambarkan pengendalian internal dan penjualan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: menafsirkan setiap pola dan keterkaitan antar variabel untuk menghasilkan temuan yang valid serta menyusun rekomendasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Penelitian yang dilakukan di PT. Selamat Lestari Mandiri, Pelabuhan Ratu menggunakan teknik wawancara mendalam, observasi langsung dan analisis dokumentasi, ialah untuk menjawab rumusan masalah penelitian ini. Hasil penelitian yang peneliti lakukan adalah sebagai berikut:

4.1. Penerapan Sistem Pengendalian Internal pada Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh penulis terkait dengan Sistem Pengendalian Internal di Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu, analisis dilakukan dengan mengacu pada teori Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO) yang dikutip

oleh (Wiratna Sujarweni, 2023). Dalam teori tersebut, sistem pengendalian internal terdiri dari lima unsur utama, yaitu: Lingkungan Pengendalian, Aktivitas Pengendalian, Penaksiran Risiko, Informasi dan Komunikasi, serta Pemantauan.

Kelima komponen ini menjadi dasar dalam menilai bagaimana pengendalian internal diterapkan di dealer, serta bagaimana peranannya dalam mendukung efektivitas operasional dan peningkatan penjualan. Uraian mengenai masing-masing komponen akan dinarasikan sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah sarana dan prasarana yang ada dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik. Beberapa komponen yang memengaruhi lingkungan pengendalian internal meliputi komitmen manajemen terhadap integritas dan nilai-nilai etika, di mana etika harus selalu ditanamkan dalam perusahaan dan pelanggaran etika dianggap sebagai penyimpangan serius. Selain itu, prinsip dan gaya operasional manajemen sangat penting, karena manajemen harus selalu menegakkan aturan dengan tegas dan memberikan sanksi bagi pelanggar. Komponen lainnya adalah struktur organisasi yang mendukung efektivitas pengendalian internal.

Dealer ini juga memiliki kebijakan internal yang tegas, salah satunya adalah tidak mentolelir tindakan kecurangan oleh karyawan dalam bentuk apa pun. Salah satu contohnya yang terjadi di lapangan adalah ketika seorang sales melakukan pelanggaran prosedur, yang bersangkutan langsung diberhentikan sebagai bentuk komitmen terhadap integritas dan ketegasan manajemen.

Secara struktural, Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah memiliki struktur organisasi yang cukup lengkap, mulai dari kepala cabang, kepala administrasi, admin penjualan, kasir, sales counter, hingga sales lapangan. Namun, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti tumpang tindih tugas antar bagian, serta belum adanya tenaga helper dan security yang secara khusus bertugas untuk mendukung operasional dan menjaga keamanan dealer, terutama gudang unit yang menyimpan barang bernilai tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah memiliki struktur organisasi dan kebijakan internal yang mengarah pada pembentukan lingkungan pengendalian yang baik, namun dalam pelaksanaannya masih diperlukan peningkatan efektivitas dan penambahan personel pendukung agar sistem pengendalian internal dapat berjalan secara maksimal.

2. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian mencakup tindakan-tindakan yang diatur dalam kebijakan, prosedur, dan standar, yang membantu manajemen dalam mengurangi risiko dan memastikan tercapainya tujuan organisasi. Aktivitas ini dapat bersifat pencegahan maupun pendekatan, serta diterapkan di seluruh tingkatan organisasi di Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu, telah diterapkan berbagai kebijakan dan prosedur yang bertujuan untuk mengendalikan aktivitas operasional perusahaan. Salah satunya adalah penerapan pemisahan tanggung jawab fungsional, meskipun dalam praktiknya masih terdapat hambatan efektivitas akibat kekurangan personel, sehingga beberapa karyawan harus menjalankan lebih dari satu tugas (*double jobdesk*). Berdasarkan hasil wawancara dengan Branch Head (Mualim), diketahui bahwa di bawah struktur pimpinan cabang terdapat pembagian yang jelas ke dalam tiga bagian utama, yaitu Kepala Penjualan, Kepala Bengkel dan Kepala Administrasi dan Keuangan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah menerapkan aktivitas pengendalian internal melalui pembagian wewenang dan tanggung jawab yang jelas, meskipun masih terdapat tantangan dalam hal keterbatasan jumlah tenaga kerja yang berakibat pada tumpang tindih tugas. Oleh karena itu, penambahan personel dan optimalisasi fungsi kerja menjadi penting untuk lebih memperkuat efektivitas aktivitas pengendalian di masa yang akan datang.

3. Penaksiran Risiko

Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah melakukan penaksiran risiko dengan cukup baik dalam menghadapi persaingan dengan dealer lain seperti Kawasaki dan Yamaha. Dealer menetapkan target penjualan realistik sebesar 3.000 unit per tahun (300 unit/bulan) berdasarkan potensi wilayah dan sumber daya yang dimiliki. Manajemen menyadari risiko penumpukan stok jika target tidak tercapai.

Untuk mitigasi risiko operasional, dealer telah menerapkan sistem terkomputerisasi menyeluruh, mulai dari input data pelanggan, pengajuan kredit, pencatatan transaksi, hingga pembuatan dokumen. Sistem ini efektif meminimalkan risiko keterlambatan, kesalahan input, dan kehilangan data yang sering terjadi pada sistem manual.

Namun, penaksiran risiko belum sepenuhnya efektif karena kelemahan dalam aspek keamanan fisik. Dealer tidak memiliki petugas keamanan khusus, sehingga rentan terhadap risiko pencurian oleh pihak eksternal. Untuk masalah internal karyawan, penanganan dilakukan oleh AFSO, HRD, atau Kepala Cabang, namun untuk ancaman eksternal belum ada personel khusus yang menangani. Diperlukan peningkatan sistem pengamanan fisik untuk melindungi seluruh aset perusahaan.

4. Informasi dan Komunikasi

Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah memiliki sistem informasi yang dirancang dengan baik dan berjalan efektif. Setiap divisi

menggunakan aplikasi khusus yang terhubung langsung dengan manajemen pusat dan cabang.

Aplikasi utama yang digunakan adalah PSS dan NMS, sistem khusus untuk mendukung aktivitas penjualan. Aplikasi ini digunakan oleh Sales Counter dan Sales Lapangan untuk input data pelanggan, pengajuan kredit, dan proses pemesanan unit. Seluruh data terintegrasi langsung dengan bagian Administrasi Penjualan (AFSO), memudahkan proses verifikasi dan pembuatan dokumen penjualan.

Komunikasi antar bagian berjalan lancar melalui berbagai media: grup WhatsApp internal, rapat koordinasi rutin, dan sistem pelaporan berbasis aplikasi. Informasi target penjualan, evaluasi mingguan, dan kebijakan terbaru dari pusat disampaikan secara cepat dan terstruktur.

Sistem informasi terintegrasi ini memungkinkan dealer mengelola informasi secara akurat, real-time, dan mudah diakses. Hal ini meningkatkan kecepatan pengambilan keputusan dan efisiensi operasional secara keseluruhan.

5. Pemantauan

Dealer Selamat Lestari Mandiri Pelabuhan Ratu telah menerapkan sistem pemantauan yang efektif melalui pengawasan langsung pimpinan perusahaan dan audit internal rutin setiap tiga bulan. Pemantauan konsisten ini memastikan operasi berjalan sesuai standar dan meningkatkan kualitas layanan.

Sistem pengendalian internal telah diterapkan sejak awal pendirian perusahaan dengan kepemimpinan cabang yang konsisten. Pimpinan cabang menerapkan kebijakan tegas tanpa toleransi terhadap kecurangan karyawan. Jika terjadi tindak kecurangan, karyawan akan langsung diberhentikan, dan hal ini pernah terjadi di dealer tersebut. Peristiwa ini menunjukkan bahwa kebijakan perusahaan tidak hanya sebatas aturan tertulis, tetapi benar-benar dilaksanakan.

Struktur organisasi telah diterapkan, namun dalam praktiknya pemisahan tugas belum sepenuhnya efektif. Terdapat tumpang tindih tugas di bagian H3 atau Administrasi Penjualan. Meskipun karyawan menyanggupi kebijakan tersebut dan operasional tetap berjalan efektif, secara teoritis hal ini tidak dibenarkan karena dapat meningkatkan potensi stres kerja pada karyawan akibat tidak adanya pemisahan tugas yang jelas.

4.2. Sistem dan Prosedur Penjualan di Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu

Proses penjualan di Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah berjalan sangat efektif dan mengikuti prosedur standar Astra Honda Motor. Setiap transaksi penjualan tunai maupun kredit dilakukan dengan transparansi tinggi dan mengacu pada standar operasional yang ketat.

Sistem penjualan memastikan pelanggan memperoleh informasi yang jelas dan akurat mengenai produk, meliputi harga, spesifikasi unit, dan pilihan

pembelaan. Staf penjualan telah dibekali pelatihan profesional untuk memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan efisien, menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan dan terpercaya bagi konsumen.

Seluruh aktivitas penjualan telah terkomputerisasi menggunakan aplikasi khusus yang digunakan oleh seluruh jaringan Dealer Honda di pusat dan cabang. Aplikasi ini dapat diakses melalui laptop maupun handphone, memungkinkan proses input data, pelacakan unit, dan pengajuan kredit dilakukan secara real-time, cepat, dan efisien.

Dengan dukungan sistem penjualan yang terstruktur, berbasis teknologi, dan sumber daya manusia yang kompeten, dealer mampu menjalankan kegiatan penjualannya secara optimal dan profesional

4.3. Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Penjualan di Selamat Lestari Mandiri Pelabuhan Ratu

Lingkungan Pengendalian dealer menerapkan komitmen tinggi terhadap integritas dan nilai-nilai etika melalui kebijakan tidak ada toleransi terhadap kecurangan yang diberlakukan secara tegas dan konsisten. Proses seleksi karyawan yang ketat memastikan hanya individu kompeten dan berintegritas yang bergabung. Namun, masih terdapat tumpang tindih tugas yang menunjukkan pemisahan tanggung jawab belum sepenuhnya efektif. Ketiadaan helper dan security menjadi faktor risiko yang perlu segera diatasi.

Aktivitas Pengendalian branch Head memberikan wewenang penuh kepada masing-masing kepala bagian untuk mengambil keputusan dalam lingkup tugasnya, sementara berperan sebagai pemantau dan penerima laporan. Adanya double jobdesk karena kekurangan karyawan menunjukkan efektivitas aktivitas pengendalian masih perlu ditingkatkan, meskipun kebijakan otorisasi tetap memberikan dampak positif dalam meminimalkan risiko kecurangan.

Penaksiran Risiko dealer melakukan penaksiran risiko dengan mempertimbangkan persaingan dengan dealer Kawasaki dan Yamaha, serta menetapkan target penjualan tahunan 3.000 unit. Sistem komputerisasi telah diadopsi untuk seluruh komponen operasional, meminimalkan risiko dari sistem manual. Namun, ketiadaan petugas keamanan menjadi risiko signifikan yang belum tertangani.

Informasi dan Komunikasi sistem informasi yang efektif dan terintegrasi telah diterapkan, memungkinkan setiap komponen terhubung langsung dan dapat diakses manajemen pusat maupun cabang. Aplikasi khusus PSS dan NMS digunakan bagian penjualan dan terhubung dengan administrasi penjualan, memfasilitasi proses kerja yang efisien dan transparan serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat waktu.

Pemantauan pengawasan rutin dilakukan oleh pimpinan perusahaan dan tim audit internal setiap tiga bulan. Pemantauan konsisten ini memastikan aktivitas operasional berjalan sesuai standar dan berfungsi sebagai deteksi dini terhadap potensi masalah.

Kesimpulan sistem pengendalian internal berperan penting dalam mendukung peningkatan penjualan melalui komitmen etika, kebijakan tegas, pemantauan rutin, dan sistem informasi terintegrasi. Namun, masih diperlukan perbaikan pada pemisahan tugas yang lebih tegas dan penambahan personel keamanan untuk meningkatkan kinerja penjualan secara signifikan dan menjaga kepercayaan pelanggan jangka panjang.

5. Kesimpulan dan Saran

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Sistem Pengendalian Internal (SPI) di Dealer Selamat Lestari Motor Pelabuhan Ratu telah menunjukkan efektivitas yang signifikan dalam mendukung peningkatan kinerja penjualan. Penerapan kelima komponen COSO framework yang meliputi lingkungan pengendalian, aktivitas pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi, serta pemantauan telah diimplementasikan dengan baik meskipun masih terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan.

Sistem penjualan yang telah terkomputerisasi penuh menggunakan aplikasi resmi Astra Honda Motor telah memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi operasional dan transparansi proses bisnis. Integrasi antara sistem penjualan tunai dan kredit dengan dukungan teknologi real-time telah memungkinkan dealer untuk mencapai target penjualan secara berkelanjutan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

SPI terbukti berperan sentral dalam mendukung peningkatan penjualan melalui standarisasi proses, pengendalian risiko, dan peningkatan kredibilitas dealer. Meskipun demikian, masih terdapat kelemahan dalam struktur organisasi dan pembagian tugas yang perlu diperbaiki untuk mengoptimalkan efektivitas sistem pengendalian internal secara keseluruhan

2. Saran

Berdasarkan hasil analisis penulis di atas, penulis menyarankan hal-hal di bawah ini:

1) Pengembangan Sistem Teknologi

Dealer disarankan untuk mengadopsi dan mengintegrasikan sistem aplikasi penjualan kredit yang lebih handal dengan menambahkan modul otomasi alur kerja dan dashboard real-time untuk memantau stok, status pengajuan kredit, dan arus kas. Implementasi validasi ganda pada setiap tahap proses mulai dari input data pelanggan hingga pencetakan akad kredit akan meningkatkan akurasi dan mencegah transaksi fiktif. Stabilitas jaringan dan backup data otomatis juga harus dipastikan untuk meminimalkan human error akibat gangguan sistem.

2) Restrukturisasi Organisasi dan Pengembangan SDM

Manajemen dealer sebaiknya meninjau kembali struktur organisasi dan pembagian tugas untuk menghindari tumpang tindih fungsi, khususnya di bagian administrasi penjualan. Posisi kunci seperti petugas survey kredit, analis risiko, dan internal auditor perlu diisi dengan personel yang kompeten. Program pelatihan berkala tentang etika kerja, pengendalian internal, dan penggunaan sistem aplikasi harus rutin diadakan. Budaya organisasi yang mendukung transparansi dan akuntabilitas perlu dikuatkan melalui sosialisasi kebijakan mutu dan sistem reward-penalty yang jelas.

3) Implementasi Audit Internal dan Monitoring Berkelanjutan

Dealer disarankan melakukan audit internal secara periodik setiap kuartal untuk mengevaluasi efektivitas kontrol dan prosedur yang berjalan. Penetapan *Key Performance Indicators* (KPI) terkait tingkat kesalahan administrasi, waktu penyelesaian proses kredit, dan kepuasan pelanggan akan memudahkan pengukuran dampak perbaikan. Hasil audit dan KPI kemudian dijadikan dasar untuk *continuous improvement* dengan menyusun rencana aksi korektif dan tindak lanjut yang terjadwal secara sistematis.

6. Daftar Pustaka

- Budiman, N. V., Karamoy, H., & Tirayoh, V. Z. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Kredit Pada Pt. Rajawali Nusindo Cabang Manado. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 15(3), 366. <https://doi.org/10.32400/gc.15.3.29674.2020>
- Lestari. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Pencapaian Target Penjualan pada Perusahaan Dagang di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 17(3), 237-250.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi* (Salemba Empat (ed.); 4 ed.). Salemba Empat.
- Sherly Noveli Simon, E., Nona Dince, M., Eo Kutu Goo, E., Kesehatan No, J., Timur, K., Sikka, K., & Tenggara Timur, N. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pada CV Agung Mandiri Motor. *Jura : Jurnal Riset Akuntansi*, 1(4), 238–252.
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Sukrisno Agoes. (2017). *AUDITING* (Ema Sri Suharsi (ed.); 5 ed.). Salemba Empat.
- Wiratna Sujarweni. (2023). *SISTEM AKUNTANSI* (Mona (ed.)). Pustaka Baru.