

## Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Mendukung Pengendalian Internal Penjualan Kredit Pada PT Hasjrat Multifinance Luwuk

Pricilia Pingkan Legoh<sup>1</sup>, Herman Karamoy<sup>2</sup>, Natalia Y. T. Gerungai<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

Article Info	ABSTRAK
<p><b>Article history:</b>            Received November 1, 2025            Revised November 8, 2025            Accepted November 12, 2025</p> <hr/> <p><b>Kata Kunci:</b></p> <p>Sistem Informasi Akuntansi,            Kompetensi SDM,            Pengendalian Internal,            Penjualan Kredit.</p> <hr/> <p><b>Keywords:</b></p> <p><i>Accounting Information System,            Human Resource Competence,            Internal Control,            Credit Sales</i></p>	<p>Penjualan kredit pada perusahaan pembiayaan memerlukan dukungan sistem informasi akuntansi (SIA) dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) untuk memastikan keberhasilan pengendalian internal dan meminimalkan risiko kredit bermasalah. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan SIA dan kompetensi SDM dalam mendukung pengendalian internal penjualan kredit di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk. Menggunakan metode kualitatif dengan desain studi kasus, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Hasil menunjukkan bahwa SIA, melalui <i>Emultifinance</i> dan <i>Mobile Lending</i> yang terintegrasi dari cabang hingga pusat, telah berjalan sesuai teori komponen SIA. Kompetensi SDM tergolong baik meski pelatihan lanjutan masih jarang dilakukan. Sistem pengendalian internal perusahaan sesuai dengan kerangka COSO dan mampu meminimalkan risiko kredit macet. Disimpulkan bahwa integrasi SIA yang andal dan SDM yang kompeten berkontribusi besar terhadap keberhasilan pengendalian internal penjualan kredit perusahaan.</p> <hr/> <p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>Credit sales in financing companies require the support of accounting information systems (AIS) and human resource (HR) competencies to ensure successful internal control and minimize the risk of non-performing loans. This study aims to analyze the implementation of AIS and HR competencies in supporting internal control of credit sales at PT Hasjrat Multifinance Luwuk Branch. Using a qualitative method with a case study design, data collection techniques included interviews and documentation. The results show that AIS, through Emultifinance and Mobile Lending, which are integrated from the branch to the center, has been running in accordance with the AIS component theory. HR competency is classified as good, although further training is still rarely conducted. The company's internal control system is in line with the COSO framework and is able to minimize the risk of bad credit. It is concluded that the integration of a reliable AIS and competent human resources contributes significantly to the success of the company's internal control of credit sales.</i></p>

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



*Corresponding Author:*

Pricilia Pingkan Legoh  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,  
Manado, Indonesia  
Email: priciliapingkan15@gmail.com

---

## **1. PENDAHULUAN**

Akuntansi merupakan sistem informasi yang berfungsi untuk mengidentifikasi, mencatat, mengklasifikasikan, mengikhtisarkan, dan melaporkan transaksi keuangan dalam suatu entitas ekonomi. Tujuan utama akuntansi adalah menyajikan informasi keuangan yang relevan, andal, dan dapat digunakan oleh berbagai pihak untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Dalam konteks perusahaan, akuntansi tidak hanya menjadi alat pencatatan, tetapi juga sebagai sistem pengendalian dan evaluasi atas aktivitas bisnis yang dijalankan. Informasi yang dihasilkan dari proses akuntansi menjadi dasar dalam menyusun laporan keuangan yang mencerminkan kondisi serta kinerja keuangan perusahaan, yang dalam praktiknya dikenal sebagai akuntansi keuangan.

Akuntansi keuangan merupakan bagian penting dalam sistem informasi akuntansi yang bertujuan untuk menyajikan laporan keuangan secara sistematis guna memberikan gambaran yang objektif tentang posisi dan kinerja keuangan perusahaan. Namun, agar informasi yang dihasilkan benar-benar andal dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya, diperlukan sistem pengendalian internal yang kuat sebagai fondasinya. Sistem pengendalian internal mencakup kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan dan operasional berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan, mengurangi risiko kesalahan atau kecurangan, serta melindungi aset perusahaan. Dalam konteks akuntansi keuangan, pengendalian internal tidak hanya menjaga ketertiban administrasi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan terhadap laporan keuangan, karena setiap transaksi telah melalui pengawasan dan pengendalian yang memadai. Salah satu jenis transaksi utama yang sangat memerlukan dukungan pengendalian internal yang kuat adalah transaksi penjualan. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, aktivitas penjualan merupakan salah satu fungsi utama yang menunjang keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan. Penjualan menjadi sumber pendapatan utama dan berkontribusi langsung terhadap tingkat profitabilitas. Oleh karena itu, sistem penjualan yang efektif dan efisien menjadi keharusan dalam menghadapi tantangan globalisasi, kemajuan teknologi, serta perubahan perilaku konsumen.

Salah satu metode penjualan yang banyak diterapkan oleh perusahaan, khususnya di sektor pembiayaan, adalah penjualan secara kredit. Metode ini memberikan kemudahan bagi pelanggan, namun juga meningkatkan risiko bagi perusahaan. Tidak seperti penjualan tunai yang menghasilkan kas secara langsung, penjualan kredit mengandung risiko piutang tak tertagih, keterlambatan pembayaran, dan potensi kerugian keuangan. Untuk itu, diperlukan sistem manajemen risiko dan kebijakan seleksi kredit yang ketat agar perusahaan dapat tetap menjaga likuiditas dan stabilitas keuangan.

Pengelolaan penjualan kredit memerlukan peran penting dari Sistem Informasi Akuntansi. SIA berfungsi untuk mencatat, mengelola, dan melaporkan transaksi keuangan secara sistematis, serta membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan berbasis data. Implementasi SIA yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional, transparansi laporan keuangan, dan akuntabilitas dalam proses penjualan kredit [2]. Namun, masih banyak perusahaan yang menghadapi kendala dalam penerapan sistem ini, terutama karena belum optimalnya pemanfaatan fitur-fitur sistem atau ketidaksesuaian dengan kebutuhan internal perusahaan [1].

Salah satu penyebab lemahnya implementasi SIA adalah keterbatasan kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) dalam mengoperasikan sistem. Karyawan yang belum memiliki pemahaman mendalam

mengenai prosedur akuntansi, pengelolaan risiko, atau teknologi informasi cenderung melakukan kesalahan dalam input data, pemrosesan transaksi, hingga menghasilkan laporan yang kurang akurat. Hal ini dapat menimbulkan ketidaksesuaian informasi, kehilangan data, bahkan membuka celah terjadinya fraud. Sebaliknya, SDM yang kompeten akan mampu mengoptimalkan fungsi SIA untuk mendukung kinerja perusahaan secara menyeluruh [3]. Kurangnya kompetensi SDM dalam mengelola sistem informasi ini tidak hanya berdampak pada kualitas data keuangan, tetapi juga secara langsung memengaruhi efektivitas pengendalian internal perusahaan, khususnya dalam transaksi penjualan kredit.

Pengendalian internal dalam transaksi penjualan kredit menjadi tantangan besar bagi perusahaan, khususnya di sektor pembiayaan. Sistem pengendalian internal yang lemah dapat mengakibatkan tidak terdeteksinya piutang bermasalah, ketidaksesuaian prosedur pemberian kredit, serta minimnya monitoring atas pelaksanaan kebijakan yang berlaku. Umumnya, lemahnya pengendalian internal disebabkan oleh kurangnya integrasi antara sistem informasi yang digunakan dan kualitas SDM yang mengelola transaksi tersebut. Hal ini menjadikan keberhasilan pengendalian internal sebagai isu penting yang perlu dikaji lebih dalam.

Masalah ini juga dialami oleh PT Hasjrat Multifinance Luwuk, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan kendaraan dan jasa pembiayaan di wilayah Sulawesi Tengah. Perusahaan ini melayani konsumen dengan sistem pembayaran kredit, yang membutuhkan sistem pencatatan transaksi yang akurat serta pengawasan internal yang ketat. Namun, penerapan sistem pembayaran kredit ini secara langsung menghadapkan perusahaan pada risiko kredit macet, terutama apabila tidak didukung oleh sistem pengelolaan kredit yang baik. Risiko tersebut dapat semakin meningkat apabila sistem informasi akuntansi yang digunakan belum berjalan secara optimal, serta sumber daya manusia yang terlibat belum memiliki kompetensi yang memadai dalam mengelola proses kredit. Kondisi ini dapat melemahkan sistem pengendalian internal perusahaan, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan jumlah kredit bermasalah dan menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.. Penelitian terdahulu sebagian besar hanya menyoroti salah satu aspek, baik efektivitas sistem informasi akuntansi maupun kompetensi SDM secara terpisah [4]. Padahal, dalam praktiknya, efektivitas pengendalian internal sangat ditentukan oleh sinergi antara sistem dan manusia yang menjalankannya. Selain itu, masih minim penelitian yang membahas fenomena ini secara spesifik dalam konteks perusahaan pembiayaan daerah seperti PT Hasjrat Multifinance Luwuk.

## **2. METODE**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Sahir [5], Jenis penelitian kualitatif adalah pendekatan yang mempelajari fenomena tertentu berdasarkan persepsi, dengan menghasilkan analisis deskriptif dalam bentuk narasi lisan dari objek yang diteliti.

Analisis studi kasus melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber, seperti wawancara dan observasi, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang kasus yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti menggali konteks, dinamika, dan kompleksitas yang terkait dengan objek kajian. Dalam penelitian ini, kasus yang dipilih adalah PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk, yang menjadi subjek utama untuk memahami bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi dan kompetensi sumber daya manusia berperan dalam mendukung pengendalian internal penjualan kredit, khususnya dalam upaya meminimalkan risiko kredit macet yang dihadapi perusahaan.

### **2.2 Jenis, Sumber, dan Metode Pengumpulan Data**

### 2.2.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, dengan tujuan menggambarkan secara mendalam kondisi nyata dan praktik yang terjadi di lapangan terkait dengan Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan yaitu Aplikasi dan website yang dipakai oleh PT. Hasjrat Multifinance Luwuk, tingkat kompetensi Sumber Daya Manusia, serta mekanisme Sistem Pengendalian Internal seperti prosedur penjualan yang diterapkan dalam mendukung kelancaran dan keakuratan proses penjualan kredit di PT Hasjrat Multifinance Luwuk.

### 2.2.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer, yang diperoleh secara langsung dari Kepala Cabang serta karyawan bagian penjualan dan keuangan pada PT. Hasjrat Multifinance Luwuk.

### 2.2.2 Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan di dalam penelitian ini adalah dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Metode pengumpulan data yang di kemukakan diatas dijelaskan lebih rinci sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas dan sistem informasi akuntansi yang digunakan serta implementasi pengendalian internal di lingkungan kerja.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada Kepala Cabang dan staf bagian penjualan dan keuangan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi digunakan dalam pencatatan penjualan kredit, sejauh mana pemahaman dan keterampilan staf dalam menjalankan sistem tersebut, serta bagaimana prosedur pengendalian internal dijalankan, termasuk proses persetujuan kredit dan pembagian tugas antar bagian.

Tabel 1. Indikator Wawancara

INDIKATOR WAWANCARA	
Sistem Informasi Akuntansi	Sistem
	Perangkat lunak
	Integritas
	Fitur
	Manfaat
	Kelemahan
Kompetensi SDM	Keterampilan
	Pelatihan
	Pemahaman
	Kesiapan teknis/non-teknis
Sistem Pengendalian Internal	Prosedur
	Evaluasi Resiko
	Pengawasan
	Kontrol
	Pelaksanaan

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu melalui pencatatan dan fotocopy data yang diperlukan. Seperti pencatatan hasil wawancara, fotocopy memo internal perusahaan, dsb.

### 2.3 Metode dan Proses Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif, yaitu suatu analisis yang menguraikan atau menggambarkan bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi dan kompetensi sumber daya manusia mendukung pengendalian intern atas penjualan kredit pada PT Hasjrat Multifinance Luwuk. Data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara dan dokumentasi. Adapun tahap-tahap analisis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data, yaitu peneliti mengumpulkan seluruh data lapangan berupa hasil wawancara, catatan observasi, serta dokumen-dokumen perusahaan yang terkait dengan penerapan SIA, dan SPI dalam proses penjualan kredit.
2. Analisis Data, yaitu peneliti melakukan analisis data hasil wawancara mengenai bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi, kompetensi sumber daya manusia, dan sistem pengendalian internal berperan dalam mendukung pengelolaan penjualan kredit di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk. Analisis mencakup keandalan dan fungsi sistem informasi akuntansi dalam pencatatan serta pengawasan transaksi kredit, kompetensi SDM dalam mengoperasikan sistem dan memahami prosedur kredit, serta efektivitas pengendalian internal dalam mencegah risiko kredit macet melalui pelaksanaan prosedur dan kebijakan yang berlaku..
3. Menetapkan hasil penelitian terkait penerapan sistem informasi akuntansi dan optimalisasi peran sumber daya manusia dalam mendukung pengendalian internal penjualan kredit yang ada di PT Hasjrat Multifinance Luwuk.

Menarik Kesimpulan dan saran dari temuan yang ada

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk

PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk telah menerapkan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berbasis digital melalui pemanfaatan *website Emultifinance* dan sistem *Mobile Lending*. SIA ini menjadi elemen penting dalam pencatatan dan pengelolaan transaksi penjualan kredit, serta mendukung fungsi pengawasan dan penyusunan laporan keuangan secara lebih efisien, cepat, dan akurat.

*Website Emultifinance* merupakan *platform* yang digunakan dalam proses administrasi dan akuntansi, yang mencakup seluruh siklus penjualan kredit mulai dari pengajuan, persetujuan, pengiriman, hingga pencatatan pembayaran. Sistem ini mengintegrasikan informasi dari berbagai bagian seperti penjualan, keuangan, penagihan, dan audit internal. Proses kerja menjadi lebih sistematis karena data transaksi langsung tercatat secara *real-time* dan dapat diakses oleh bagian-bagian terkait sesuai dengan hak akses masing-masing. Selain *Emultifinance*, PT Hasjrat Multifinance Luwuk juga menggunakan aplikasi *Mobile Lending* yang digunakan oleh bagian pemasaran dan *surveyor*. Aplikasi ini berfungsi untuk melakukan simulasi kredit kepada calon debitur di lapangan berdasarkan jenis kendaraan, nilai uang muka, dan tenor cicilan yang dipilih. Fitur ini sangat membantu dalam memberikan estimasi cepat kepada konsumen, sekaligus mempercepat proses analisis kelayakan kredit.

Hasil wawancara dan observasi mengenai Sistem Informasi Akuntansi yang diterapkan pada PT. Hasjrat Multifinance Luwuk, mencakup sejumlah komponen utama, yaitu:

#### 1. Pengguna (*User/People*)

Pengguna sistem ini mencakup staf dari bagian penjualan, keuangan, penagihan, serta *supervisor* dan kepala cabang. Setiap pengguna memiliki tanggung jawab dan hak akses tertentu, seperti penginputan data transaksi, pengecekan status angsuran, dan pencetakan laporan.

#### 2. Prosedur dan Instruksi Kerja

Proses kerja dalam sistem mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Prosedur tersebut mencakup tahap-tahap pemberian kredit, mulai dari pengumpulan data calon debitur, analisis kelayakan, hingga penginputan transaksi ke dalam sistem.

3. Data Transaksi dan Informasi Konsumen

Data yang dikelola mencakup identitas debitur, riwayat pembayaran, data kendaraan, simulasi kredit, jumlah cicilan, tenor, serta data administrasi lainnya.

4. Perangkat Lunak (*Software*)

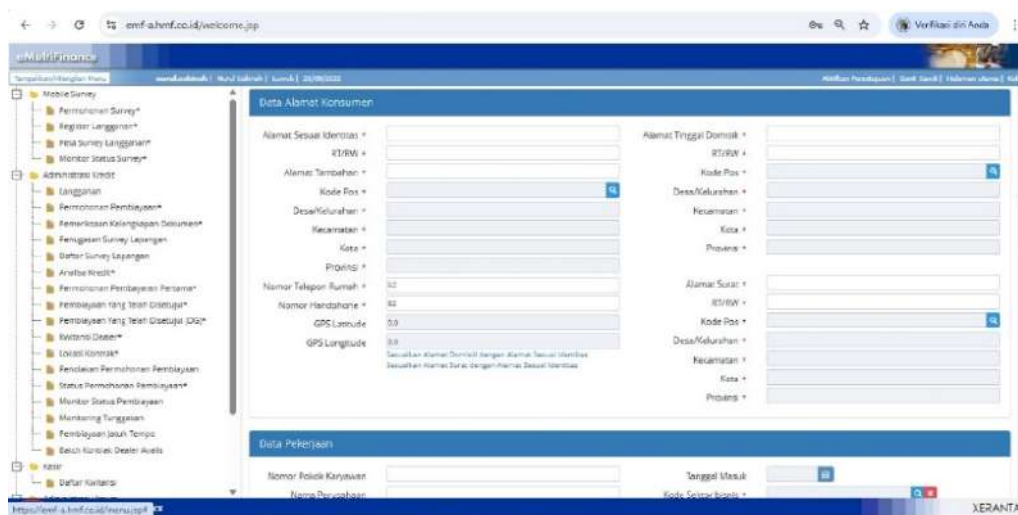
Sistem *Emultifinance* dan *Mobile Lending* merupakan perangkat lunak utama yang digunakan. *Emultifinance* beroperasi sebagai sistem informasi terpusat yang dapat diakses oleh seluruh cabang dan kantor pusat, sedangkan *Mobile Lending* mendukung kegiatan lapangan secara fleksibel.

5. Infrastruktur Teknologi Informasi (*IT Infrastructure*)

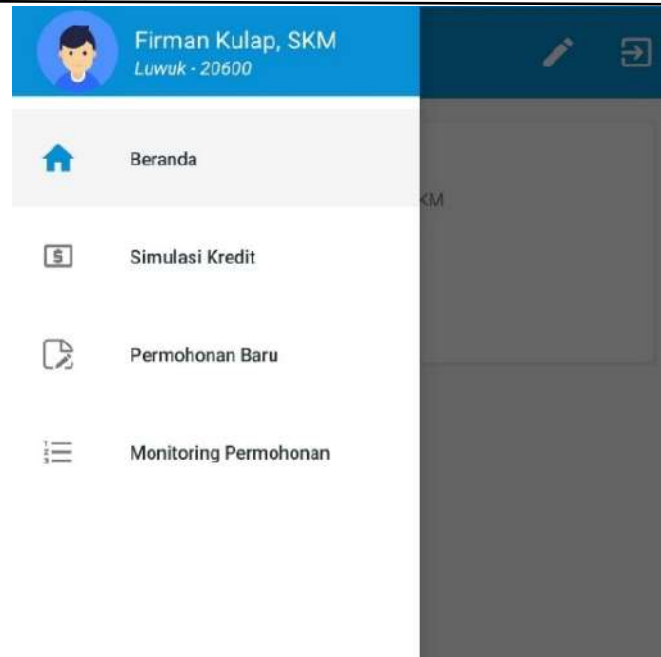
Sistem berjalan secara *online* dengan dukungan perangkat komputer, jaringan internet, serta server pusat yang mengelola lalu lintas data antarbagian. Sistem ini juga dapat diakses melalui perangkat *mobile* untuk keperluan survei dan penawaran kredit di lapangan.

6. Pengendalian dan Pengawasan Sistem

Terdapat fitur pengawasan berupa log aktivitas, laporan berkala, notifikasi keterlambatan, dan *dashboard* yang dapat dipantau oleh kepala bagian. Selain itu, sistem telah menetapkan pembagian tugas yang jelas, misalnya antara bagian penjualan penagihan, dan keuangan, guna mencegah terjadinya kesalahan atau penyalahgunaan data.



Gambar 1. Tampilan Emultifinance



Gambar 2. Tampilan Mobile Lending

### 3.2 Kompetensi Sumber Daya Manusia pada PT. Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk

Kompetensi sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam keberhasilan penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) serta dalam menjalankan sistem pengendalian internal di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Branch Manager*, *Chief Marketing Officer*, dan staf bagian keuangan, diketahui bahwa tingkat kompetensi SDM di lingkungan perusahaan tergolong baik, namun masih terdapat beberapa tantangan dalam hal pemerataan keterampilan dan pelatihan teknis.

Hasil wawancara menunjukkan sebagian besar staf yang terlibat dalam proses penjualan kredit, baik di bagian pemasaran, keuangan, maupun penagihan, telah memiliki pemahaman dasar mengenai sistem informasi akuntansi yang digunakan, termasuk tata cara penginputan data dan pelaporan melalui *platform Emultifinance*. Selain itu, mereka juga mampu menggunakan aplikasi *Mobile Lending* untuk melakukan simulasi kredit dan pengumpulan data konsumen di lapangan.

Kompetensi SDM yang dimiliki oleh karyawan PT. Hasjrat Multifinance Luwuk dalam praktiknya, dapat diuraikan ke dalam beberapa komponen utama, sebagaimana dijelaskan berikut ini berdasarkan dari hasil wawancara:

#### 1. Pengetahuan (*Knowledge*)

Staf di bagian keuangan dan pemasaran umumnya memiliki pengetahuan dasar yang cukup mengenai alur penjualan kredit dan penggunaan sistem informasi perusahaan. Mereka memahami prosedur operasional, seperti proses pengajuan kredit, pencatatan uang muka, dan pelaporan piutang. Pengetahuan ini diperoleh melalui pelatihan awal, pembimbingan dari atasan, maupun pengalaman kerja langsung.

#### 2. Keterampilan (*Skill*)

Keterampilan yang dikuasai oleh karyawan meliputi kemampuan mengoperasikan komputer, menggunakan sistem *Emultifinance* dan aplikasi *Mobile Lending*, serta menjalankan administrasi kredit dan komunikasi dengan konsumen. Namun, masih terdapat perbedaan tingkat keterampilan antara staf senior dan staf baru. Beberapa staf baru memerlukan waktu lebih untuk beradaptasi, terutama dalam penggunaan fitur sistem yang lebih kompleks.

3. Sikap (*Attitude*)

Dari hasil observasi dan pernyataan informan, sebagian besar karyawan menunjukkan sikap kerja yang positif, seperti disiplin, mampu bekerja sama dalam tim, dan bersedia belajar. Namun, proses kerja yang padat dan multitugas, terutama bagi staf lapangan seperti marketing, menuntut pengelolaan waktu yang baik agar tanggung jawab administratif tetap terpenuhi.

4. Pelatihan (*Training*)

Pelatihan penggunaan sistem informasi telah diberikan kepada karyawan, terutama pada saat awal bergabung. Misalnya, staf keuangan mengikuti pelatihan intensif selama satu minggu yang diselenggarakan oleh kantor pusat. Namun, sebagian besar pelatihan yang diberikan bersifat teknis dasar dan belum dilakukan secara berkala. Informan menyampaikan bahwa pelatihan lanjutan masih dibutuhkan agar karyawan dapat mengikuti perkembangan sistem terbaru.

5. Evaluasi Kinerja

Evaluasi kompetensi dan kinerja dilakukan secara rutin setiap bulan, terutama oleh kantor pusat. Penilaian dilakukan melalui laporan kehadiran, akurasi pelaporan, dan efektivitas kerja harian. Dengan demikian, sebagian besar staf menyatakan telah cukup terbiasa dan mampu menjalankan sistem informasi dengan baik dalam kegiatan sehari-hari. Kompetensi yang dimiliki oleh SDM di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk telah mendukung pengelolaan data penjualan kredit, pemantauan piutang, serta pelaporan keuangan secara konsisten.

### 3.3 Sistem Pengendalian Internal pada PT. Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk

Sistem pengendalian internal pada PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk diterapkan untuk memastikan bahwa seluruh proses penjualan kredit berjalan sesuai dengan prosedur, serta untuk meminimalkan risiko kredit bermasalah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan cabang, bagian pemasaran, dan bagian keuangan, diketahui bahwa perusahaan telah memiliki prosedur standar serta mekanisme pengawasan yang cukup terstruktur.

Proses pengendalian internal dimulai sejak tahap awal pengajuan kredit. Calon konsumen wajib melalui serangkaian prosedur seperti verifikasi dokumen, pengecekan histori kredit melalui SLIK OJK, serta survei lapangan yang dilakukan oleh tim marketing. Penilaian kelayakan calon debitur juga mencakup pemeriksaan pekerjaan dan kapasitas finansial, dengan mempertimbangkan faktor risiko tertentu seperti jenis pekerjaan berisiko tinggi. Selain itu, integrasi sistem informasi akuntansi yang digunakan juga mendukung pengawasan secara langsung terhadap status angsuran dan proses pelaporan keuangan.

Komponen-komponen pengendalian internal yang diterapkan di lapangan adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan kerja di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk mencerminkan budaya disiplin, struktur organisasi telah disusun sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan, diikuti dengan pendelegasian wewenang dan tanggung jawab yang jelas antarbagian, dimana struktur tanggung jawab ditetapkan dengan jelas, serta pemisahan fungsi kerja yang tegas. Setiap bagian memiliki wewenang dan tugas yang berbeda, bagian penjualan menangani pengajuan dan komunikasi dengan konsumen, bagian keuangan bertugas mencatat transaksi, sedangkan bagian penagihan melakukan tindak lanjut pembayaran. seluruh staf dibekali dengan pemahaman terhadap SOP yang berlaku dan diwajibkan mengikuti aturan kerja yang telah ditetapkan. Kepala cabang dan kepala bagian secara aktif memantau kedisiplinan, serta bertindak sebagai koordinator untuk memastikan standar operasional dijalankan secara konsisten. Selain itu, perusahaan juga menekankan penegakan nilai integritas dan etika kerja dalam setiap pelayanan kepada konsumen, misalnya dengan memastikan seluruh informasi terkait syarat kredit, bunga, dan jadwal pembayaran disampaikan secara transparan dan mudah dipahami.

## 2. Penilaian Risiko

Penilaian risiko dilakukan secara langsung dalam proses seleksi calon debitur. Berdasarkan wawancara dengan bagian *marketing*, perusahaan memiliki pendekatan selektif terhadap pengajuan kredit, dengan mempertimbangkan aspek seperti riwayat pekerjaan, kondisi keuangan, serta hasil pemeriksaan SLIK OJK. Konsumen yang dianggap berasal dari pekerjaan berisiko tinggi atau memiliki riwayat kredit buruk dapat ditolak pengajuannya. Hasil survei lapangan menjadi dasar penilaian penting dalam melihat kemampuan dan komitmen calon debitur. Langkah ini dilakukan sebelum persetujuan kredit diteruskan ke kantor pusat.

## 3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk dilakukan melalui prosedur yang sistematis dan terdokumentasi untuk memastikan proses penjualan kredit berjalan sesuai kebijakan perusahaan serta meminimalkan kesalahan atau penyimpangan. Proses dimulai dari penerimaan berkas oleh bagian *marketing*, dilanjutkan dengan verifikasi administratif, pengecekan SLIK OJK, dan survei lapangan untuk menilai kondisi ekonomi calon debitur. Hasil survei dikirim ke kantor pusat melalui sistem *Emultifinance*, lalu dianalisis sebelum keputusan persetujuan diberikan. Jika disetujui, pencairan dilakukan dan data akhir dicatat oleh bagian keuangan. Seluruh tahapan menggunakan sistem *approval* berlapis dalam *Emultifinance*, di mana setiap dokumen wajib diverifikasi oleh pihak yang berwenang sebelum lanjut ke tahap berikutnya. Aktivitas pengendalian juga diperkuat melalui evaluasi rutin bulanan oleh *supervisor* dan audit dari kantor pusat, yang mencakup ketepatan pencatatan, waktu proses, serta kepatuhan terhadap SOP.

## 4. Informasi dan komunikasi

Sistem informasi akuntansi yang digunakan di cabang Luwuk, yaitu *Emultifinance*, menjadi media utama dalam menyampaikan informasi antarbagian secara *real-time*. Setiap bagian memiliki akses sesuai fungsi masing-masing dan dapat melihat data transaksi, jadwal angsuran, hingga status keterlambatan pembayaran. Komunikasi antarbagian juga dilakukan secara rutin melalui laporan internal dan koordinasi langsung antara kepala bagian. Notifikasi otomatis dari sistem membantu menyampaikan informasi penting, seperti keterlambatan angsuran atau kesalahan input data, sehingga dapat segera ditindaklanjuti.

## 5. Aktivitas Pemantauan

Pemantauan dilakukan melalui beberapa metode. Di tingkat operasional, kepala bagian melakukan *monitoring* harian atas aktivitas staf, termasuk memeriksa kesesuaian input data dan status angsuran. Di sisi lain, sistem *Emultifinance* menyediakan laporan periodik dan log aktivitas, yang dapat diakses untuk evaluasi lebih lanjut. Selain itu, terdapat pemantauan dari kantor pusat melalui audit internal dan evaluasi kinerja bulanan, dan juga data kehadiran, hasil kerja, dan laporan keuangan dikirimkan secara rutin untuk dianalisis.

### 3.4 Prosedur Penjualan Kredit PT. Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk

Prosedur penjualan kredit adalah serangkaian langkah yang harus ditempuh dalam setiap permohonan pembiayaan penjualan secara kredit, mulai dari saat calon konsumen mengajukan permohonan hingga permohonan tersebut diputuskan dan unit diserahkan kepada konsumen. Prosedur ini menjadi acuan dalam proses penjualan kredit kendaraan di perusahaan, guna memastikan setiap tahapan berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan serta mendukung kelancaran dan ketertiban aktivitas penjualan kredit.

Prosedur penjualan kredit mobil pada PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk secara umum dilakukan sebagai berikut:

#### 1. Registrasi aplikasi

- a. *Marketing* atau *sales* menyerahkan berkas calon nasabah kepada *surveyor*.

- b. *Surveyor* melakukan penginputan data nasabah ke aplikasi *Mobile Lending*, yang selanjutnya akan dilakukan proses *survey*.
  - c. Setiap satu nasabah disebut sebagai satu aplikasi.
2. Proses *survey*
- a. Data nasabah dikirim dari *Mobile Lending* ke sistem *Emultifinance* (EMF).
  - b. Data dialokasikan kepada *surveyor* untuk dijadwalkan proses *survey*.
  - c. *Surveyor* menghubungi nasabah dan melakukan *survey* lapangan.
  - d. Dokumen yang dikumpulkan: KTP, KK, NPWP, slip gaji/SK/SKU, PBB, akta nikah, rekening koran 3 bulan terakhir.
  - e. Dilakukan juga cek *link* dengan minimal dua narasumber sekitar tempat tinggal nasabah untuk validasi data.
  - f. Analisis dilakukan terhadap kapasitas dan kapital nasabah.
3. Registrasi pelanggan
- a. *Surveyor* mengirimkan data-data hasil survei dan foto lapangan ke sistem server EMF.
  - b. Admin kredit melakukan pemeriksaan ulang data dan dokumen.
  - c. Dilakukan verifikasi uang muka, angsuran, dan harga kendaraan (OTR).
  - d. Data dikirim ke *credit analyst* di kantor pusat (*Head Office*) untuk proses analisis lebih lanjut (pengecekan SLIK BI, SLIK OJK, dan pengambilan keputusan)
4. Keputusan *credit analyst*
- A. Aplikasi tidak di-*approve*
- a. Kantor pusat mengirimkan hasil keputusan penolakan melalui email ke kantor cabang.
  - b. Kantor cabang menerbitkan surat penolakan (surat *reject*) kepada calon nasabah.
  - c. Setelah surat penolakan dikeluarkan, proses pengajuan kredit dianggap selesai dan tidak dilanjutkan.
- B. Aplikasi di-*approve*
- a. Jika pengajuan kredit disetujui, maka kantor cabang akan menerbitkan *Purchase Order* (PO).
  - b. PO tersebut merupakan dokumen resmi dari *finance* kepada *dealer* untuk memesan unit kendaraan sesuai permintaan nasabah.
  - c. Proses dilanjutkan ke tahap pencetakan dan penandatanganan kontrak pembiayaan.
5. Percetakan dan penandatanganan kontrak
- a. *Dealer* mengirimkan dokumen pendukung (SO, DO, kuitansi) kepada pihak *finance* untuk dilakukan proses cetak dan penandatanganan kontrak.
  - b. Admin kredit menginput data kendaraan (nomor mesin, nomor rangka) yang tertera di SO dan DO, dan nilai uang muka.
  - c. Kontrak pembiayaan dicetak dan ditandatangani oleh nasabah, *sales*, *surveyor*, kepala cabang, dan pihak *dealer*.
  - d. Setelah proses penandatanganan selesai, nasabah secara resmi telah terikat kontrak dan wajib melakukan pembayaran angsuran setiap bulan sesuai dengan ketentuan yang tercantum dalam perjanjian kontrak.
6. Kontrak berjalan
- a. Setelah kontrak ditandatangani, *surveyor* atau *admin* kredit wajib menjelaskan kepada nasabah mengenai; nominal uang muka yang telah dibayarkan, besaran angsuran per bulan, tanggal jatuh tempo pembayaran, jenis asuransi yang digunakan selama masa pembiayaan.
  - b. Setelah semua penjelasan disampaikan dan disetujui oleh nasabah, kontrak diupload ke pihak fidusia/pihak asuransi untuk proses lebih lanjut.
7. Penyerahan unit mobil
- a. Setelah kontrak dan DP selesai, unit mobil disiapkan.

- b. Penyerahan unit kepada konsumen disertai STNK sementara, faktur, dan bukti serah terima.
8. *Monitoring* pembayaran cicilan
- a. Perusahaan melakukan pemantauan cicilan bulanan melalui sistem.
  - b. Konsumen diingatkan jika terjadi keterlambatan pembayaran.

#### **4. KESIMPULAN**

Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) di PT Hasjrat Multifinance Cabang Luwuk telah berjalan efektif melalui penggunaan website Emultifinance dan aplikasi Mobile Lending yang terintegrasi dari tingkat cabang hingga kantor pusat. Kedua sistem ini mencakup seluruh siklus penjualan kredit, mulai dari pengajuan hingga pelaporan, dan sesuai dengan komponen SIA menurut teori Romney & Steinbart. Meskipun demikian, kinerja sistem masih bergantung pada kestabilan jaringan internet dan terkadang terhambat oleh pembaruan aplikasi yang menyebabkan keterlambatan input data.

Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki pada bagian pemasaran, keuangan, dan penagihan tergolong baik, ditunjukkan dengan kemampuan dalam mengoperasikan sistem dan memahami SOP perusahaan. Meskipun demikian, pelatihan lanjutan masih jarang dilakukan sehingga berpotensi menimbulkan kesenjangan kompetensi apabila tidak diikuti dengan program pengembangan berkelanjutan.

Sistem Pengendalian Internal yang diterapkan oleh perusahaan dinilai baik karena telah sesuai dengan kerangka COSO, meliputi lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pengawasan. Proses pengendalian dilakukan secara berlapis, mulai dari verifikasi dokumen, pengecekan SLIK OJK, survei lapangan, hingga sistem approval berjenjang. Hal ini membantu meminimalkan risiko kredit bermasalah dengan memastikan setiap pengajuan kredit telah melalui proses verifikasi yang ketat, penilaian kelayakan yang akurat, serta pemantauan berkelanjutan terhadap kewajiban pembayaran nasabah.

Prosedur Penjualan Kredit di perusahaan telah memenuhi tahapan yang dijelaskan oleh Mulyadi (2016), mulai dari verifikasi data awal, analisis kelayakan, pengambilan keputusan, penerbitan dokumen resmi, hingga pengawasan pasca penyerahan unit. Penggunaan sistem digital memberikan efisiensi, akurasi, dan transparansi, yang berdampak positif pada kualitas pelayanan dan kecepatan proses penjualan kre.

#### **REFERENSI**

- [1] Sere, O. Y., Herdi, H., & Aurelia, P. N. (2024). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Pada CV. Raja jaya Motor. *Accounting UNIPA-Jurnal Akuntansi*, 3(1).
- [2] Salim, F. A., & Poputra, A. T. (2015). Analisis Penerapan Sitem Informasi Akuntansi dalam Mendukung Pengendalian Internal Pemberian Kredit pada PT. Bank Bukopin Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(1).
- [3] Dini Triatika, P., Lestari, T., & Rasyidi, A. (2023). Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Sebagai Alat Pengendalian Intern Perusahaan Cv. Verotech Technical Supply Di Surabaya.
- [4] Suawah, M. A. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dalam Meningkatkan Pengendalian Internal pada Rumah Sakit GMIM Siloam Sonder. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3)
- [5] Sahir, S. H. (2021). Metodologi penelitian. Yogyakarta: KBM Indonesia
- [6] Betah, J., Elim, I., & Mawikere, L. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada Pt. Melodi Asri Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(1).
- [7] *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission. 2013. Internal Control-Integrated Framework (ICIF).*

- [8] Elfauzi, A. F., & Sudarno, S. (2019). Pengaruh kompetensi sumber daya manusia, penerapan standar akuntansi pemerintah, dan peran internal audit terhadap kualitas laporan keuangan. *Diponegoro Journal of Accounting*.
- [9] Fitriyah, N., & Mariadi, Y. (2023). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Pendapatan Rumah Sakit (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram). *Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi*, 3(3), 93-104.
- [10] Hadiwijaya, M. S. R., Praptapa, A., & Bawono, I. R. (2020). *The analysis of the impact of accounting information system on the effectiveness of internal control*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 8(1), 1-13.