



Indonesian Journal of Economics,  
Management and Accounting

## Indonesian Journal of Economics, Management, and Accounting

Vol. 3, No. 3, Maret 2026  
Hal 603-615

E-ISSN : 3032-0550  
P-ISSN : 3032-1891

Site : <https://jurnal.intekom.id/index.php/ijema>

# Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Siklus Penjualan Kredit Pada PT. Unoson Manado

Azzahra Amalya Abudi<sup>1</sup>, Herman Karamoy<sup>2</sup>, Steven Josia Tangkuman<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi, Manado, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received Februari 28, 2026  
Revised Maret 1, 2026  
Accepted Maret 10, 2026

#### Kata Kunci:

Sistem Pengendalian Internal,  
Penjualan Kredit,  
COSO.

#### Keywords:

Internal Control System,  
Credit Sales,  
COSO.

### ABSTRAK

Sistem pengendalian internal dibutuhkan oleh perusahaan untuk meminimalkan risiko, mencegah kecurangan, dan memastikan kegiatan operasional berjalan secara efektif. Dalam aktivitas penjualan kredit, pengendalian internal sangat penting agar piutang dapat dikelola dengan aman serta risiko keterlambatan pembayaran dapat diminimalkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem pengendalian internal atas siklus penjualan kredit pada PT Unoson Manado berdasarkan lima komponen Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), yaitu lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada bagian yang terkait dengan siklus penjualan kredit. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal pada PT Unoson Manado telah diterapkan sesuai dengan lima komponen COSO, namun belum sepenuhnya efektif. Kelemahan ditemukan pada proses verifikasi pesanan yang hanya dilakukan oleh salesman, kesalahan pencatatan (human error), serta kegiatan pemantauan yang belum didukung audit internal secara berkala.

### ABSTRACT

An internal control system is needed by a company to minimize risks, prevent fraud, and ensure operational activities run effectively. In credit sales activities, internal control is very important so that receivables can be managed safely and the risk of late payments can be minimized. This study aims to analyze the implementation of the internal control system over the credit sales cycle at PT Unoson Manado based on the five components of the Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), namely the control environment, risk assessment, control activities, information and communication, and monitoring. The research method used is a qualitative descriptive method with data collection techniques through observation, interviews, and documentation in parts related to the credit sales cycle. The results of the study indicate that the internal control system at PT Unoson Manado has been implemented in accordance with the five COSO components, but is not yet fully effective. Weaknesses were found in the order verification process which was only carried out by salesmen, recording errors (human error), and monitoring activities that were not supported by regular internal audits.

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



**Corresponding Author:**

Azzahra Amalya Abudi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi,  
Manado, Indonesia  
Email: tubagus.affa@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan dalam bidang perekonomian di Indonesia akhir-akhir ini telah menyebabkan peranan akuntansi semakin penting. Akuntansi dituntut untuk mampu memberikan informasi keuangan yang akurat dan relevan bagi masyarakat, khususnya dunia usaha, dalam mendukung pengambilan keputusan yang tepat [1]. Perusahaan sebagai badan usaha menjalankan kegiatan ekonominya secara beragam, berkelanjutan, dan tetap dalam suatu wilayah dengan tujuan utama memperoleh laba [2]. Untuk dapat bertahan dan bersaing di pasar, perusahaan dituntut untuk terus berinovasi dan berkreasi. Berdasarkan jenis usahanya, perusahaan dibedakan menjadi tiga, yaitu perusahaan jasa, perusahaan dagang, dan perusahaan manufaktur [3]. Dalam perusahaan dagang, transaksi penjualan merupakan kegiatan utama yang dilakukan, baik secara tunai maupun kredit.

Penjualan kredit seringkali memberikan keuntungan yang lebih tinggi dibandingkan penjualan tunai, namun juga menimbulkan piutang yang berisiko tidak tertagih apabila tidak dikelola dengan baik [4]. Jangka waktu pembayaran dalam penjualan kredit dapat menyebabkan penundaan penerimaan kas, bahkan potensi kerugian akibat kredit macet. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sistem pengendalian yang baik dalam mengelola penjualan kredit, seperti pemantauan jatuh tempo pembayaran, evaluasi kelayakan pelanggan, serta penerapan kebijakan kredit yang jelas dan tegas. Pengendalian intern dalam siklus penjualan kredit menjadi hal yang sangat penting guna memastikan bahwa piutang dikelola sesuai prosedur dan dapat ditagih secara efektif, sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap kesehatan keuangan perusahaan [5].

Menurut Romney & Steinbard (2020) sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan [6]. Sebagian besar sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang mendukung sistem yang lebih besar. Perusahaan juga merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa komponen seperti pemasaran, penjualan, penelitian, pembukuan, dan personalia. Semua komponen ini bekerja sama untuk mencapai tujuan yaitu keuntungan bagi pekerja dan pemilik perusahaan.

Menurut COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), seperti yang dikemukakan oleh Sudarmanto dkk. (2021), pengendalian internal didefinisikan sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, manajemen, dan personel lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tujuan organisasi [7]. Pada tahun 2013 COSO menerbitkan kerangka kerja pengendalian internal yang baru dengan judul yang sama dengan kerangka kerja tahun 1992 yaitu *Internal Control – Integrated Framework*. Kerangka kerja COSO tahun 2013 menjadi standar yang digunakan secara luas dalam mewujudkan pengendalian internal yang baik. Ratiani et al. (2021) menyatakan bahwa COSO menekankan lima komponen utama pengendalian internal yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan [8].

Setiap komponen dalam kerangka COSO mengenai pengendalian internal saling terhubung dan tidak ada yang lebih penting dari yang lainnya. Jika suatu perusahaan gagal menjalankan satu atau dua komponen pengendalian internal dengan baik, hal tersebut dapat memberikan dampak besar

terhadap kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Penerapan kerangka kerja ini mendukung organisasi dalam mencapai tujuan pengendalian internal secara lebih efektif dan efisien, serta meningkatkan kualitas laporan keuangan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku [9].

Menurut Effendi & Syafitri (2022), pengendalian internal yang efektif dapat meningkatkan keandalan laporan keuangan dan mengurangi risiko kecurangan [10]. Kecurangan terjadi karena kurangnya pengawasan atas penyimpangan yang dilakukan oleh manusia sehingga dapat membuat perusahaan mengalami kerugian. Hal ini menjadi salah satu faktor perusahaan untuk terus mengawasi kegiatan yang sedang berjalan. Saat ini kegiatan tersebut dapat diawasi dengan lebih mudah karena menggunakan sistem yang memudahkan perusahaan dalam mengendalikan prosedur yang telah diatur.

PT Unoson Manado adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang distribusi dan perdagangan yang terletak di JL. Sudirman No. 100, Komo Luar, Kecamatan Wenang, Kota Manado. Dalam bidangnya perusahaan mengimplementasikan sebuah aplikasi gabungan yang menggabungkan sistem pencatatan persediaan secara periodik dan perpetual. Sistem ini dirancang untuk mengintegrasikan kelebihan kedua metode pencatatan dalam satu platform yang efisien [11]. Dengan demikian aplikasi ini dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan pencatatan persediaan, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data secara lebih tepat.

PT Unoson Manado telah memiliki sistem prosedur akuntansi yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan dan kecurangan dalam aktivitas kredit. Keterlambatan pembayaran pelanggan terhadap pembelian barang atau jasa secara kredit telah berdampak pada arus kas (*cash flow*) perusahaan. Selain itu, salesman juga melakukan penjualan kredit pada apotek yang tidak memesan produk sehingga menyebabkan kecurangan penjualan dan piutang usaha yang belum dibayar. Hal ini menyebabkan perusahaan mengalami kendala dalam pengelolaan kredit macet dan piutang usaha.

## **2. METODE**

### **2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif. Penelitian ini memanfaatkan landasan teori sebagai landasan untuk melakukan pencairan data yang diperlukan berdasarkan dengan fakta yang ada di lapangan untuk melakukan analisis dan dapat menarik kesimpulan. Data yang diperlukan mengenai sistem informasi akuntansi penjualan kredit pada PT Unoson Manado.

### **2.2 Jenis, Sumber, dan metode pengumpulan data**

#### **2.2.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa kalimat tertulis ataupun secara lisan seperti dokumen-dokumen dan hasil yang dilakukan penelitian.

#### **2.2.2 Sumber Data**

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah data primer yang diperoleh dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada perusahaan serta melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dengan penjualan kredit seperti manajemen dan sejumlah personal yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

#### **2.2.3 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini untuk memperoleh data yang memadai, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data langsung melakukan survei ke lapangan atau objek penelitian dengan cara:

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas perusahaan yang erat kaitannya dengan masalah sistem informasi akuntansi penjualan kredit. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh gambaran yang nyata mengenai sistem informasi akuntansi penjualan kredit.
2. Wawancara (*interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab langsung secara lisan terkait penjualan kredit dan pengendalian internal dengan melakukan wawancara dengan bagian kepala akuntansi, kepala operasional, administrasi penjualan, kepala gudang serta sales merangkap penagih.

Tabel 1.

NO.	Nama Lengkap	Jenis kelamin	jabatan
1.	Nuraeni Mekutika	Perempuan	Kepala Akuntansi
2.	Robby Tuhatelu	Laki-laki	Kepala Operasional
3.	Nonvie Sundah	Perempuan	Administrasi Penjualan
4.	Novi Mopay	Laki-laki	Kepala Gudang
5.	Sugeng Pari	Laki-laki	Sales merangkap penagih

3. Dokumentasi yang dibutuhkan yaitu proses pengumpulan data yang dibutuhkan yaitu data seperti faktur penjualan tahun 2024, dengan mempelajari dan menganalisis dokumen pengiriman dan pengeluaran barang, *bill of landing* tahun buku 2024 dan data umum perusahaan seperti struktur organisasi perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem pengendalian internal pada PT Unoson Manado.

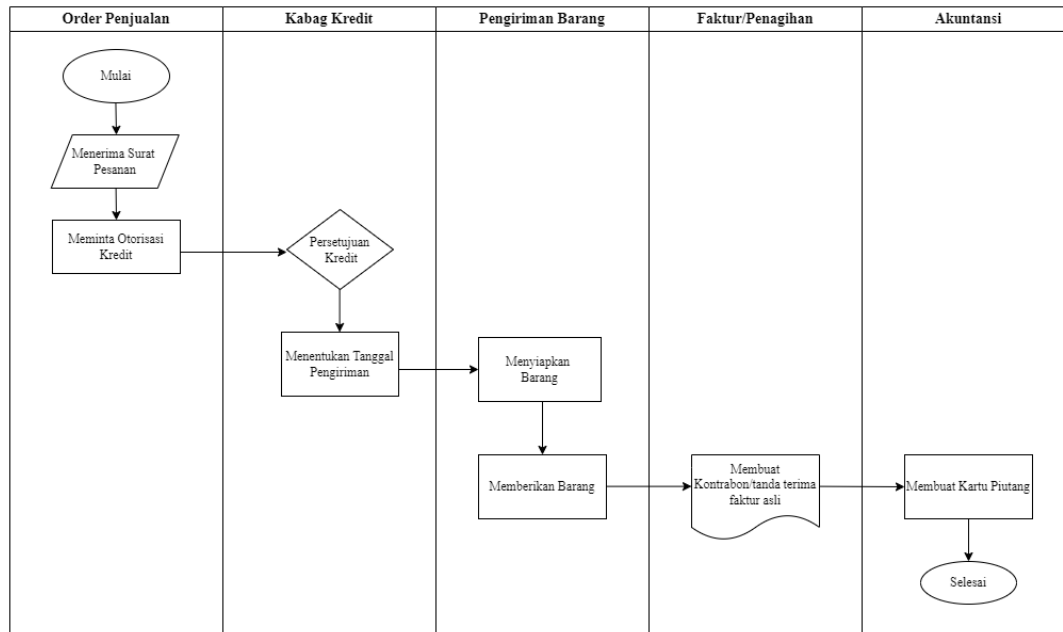
### 2.3 Metode Analisis

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif yaitu, data yang menggambarkan hasil penelitian terkait dengan sistem pengendalian internal pada PT Unoson Manado atas aktivitas penjualan kredit yang sesuai dengan kondisi yang ditemukan secara langsung melalui proses penelitian.

Proses analisis data dalam penelitian yang berkaitan dengan sistem pengendalian internal atas siklus penjualan kredit pada PT Unoson Manado antara lain:

1. Menganalisis fungsi yang terkait dalam penjualan kredit, struktur organisasi, dan pembagian tugas, dokumen, catatan akuntansi, sistem otorisasi serta jaringan prosedur yang berhubungan dengan aktivitas penjualan kredit. Adapun yang menjadi tujuan dalam prosedur yaitu untuk mengetahui sistem pengendalian internal atas siklus penjualan kredit yang diterapkan perusahaan.
2. Menganalisis kesesuaian prosedur sistem penjualan kredit yang ada di perusahaan dan menentukan apakah penerapan sistem pengendalian internal penjualan kredit yang ada di PT Unoson Manado telah sesuai dengan komponen pengendalian internal menurut *Committee Of Sponsoring Organizations Of The Treadway Commission* (COSO).
3. Memberikan hasil analisis data kesimpulan penelitian. Jika terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian antara ukuran komponen pengendalian internal penjualan kredit dalam perusahaan, maka peneliti akan memberikan saran dan masukkan jika diperlukan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Flowchart Prosedur Penjualan Kredit PT. Unoson Manado

#### 3.1 Prosedur Penjualan Kredit Pada PT. Unoson Manado

Adapun prosedur yang membentuk sistem penjualan kredit pada PT. Unoson Manado antara lain sebagai berikut:

##### 1. Prosedur order penjualan

Proses pemesanan penjualan dilaksanakan oleh bagian penjualan. Bagian ini bertanggung jawab menginput data pesanan ke dalam sistem akuntansi atau sistem manajemen penjualan perusahaan, serta menjalankan sejumlah tugas lainnya, seperti menerima surat pesanan dari pelanggan, meminta otorisasi kredit, menentukan tanggal pengiriman barang, dan menangani pengembalian pesanan. Pemesanan dapat dilakukan secara langsung dengan menghubungi bagian penjualan atau melalui surat pesanan yang dibuat oleh pelanggan, baik dalam bentuk tertulis, melalui telepon, maupun melalui aplikasi *WhatsApp*. Untuk pemesanan barang, pelanggan dapat melampirkan surat pesanan yang mencantumkan jenis produk, seperti obat-obatan dan alat kesehatan. Khusus bagi pelanggan baru, diperlukan kelengkapan data pendukung berupa surat izin apotek, nama penanggung jawab apotek, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), alamat, nomor telepon, jenis produk, dan harga produk yang dibutuhkan. Surat pesanan tersebut disampaikan kepada salesman atau bagian penjualan melalui *WhatsApp* resmi perusahaan.

##### 2. Prosedur persetujuan kredit

Dalam prosedur ini, bagian penjualan mengajukan permohonan persetujuan kredit kepada bagian keuangan. Bagian keuangan bertanggung jawab untuk mencatat piutang, membuat kontra bon atau tanda terima faktur asli, serta menerima hasil penagihan dari penagih berupa Bilyet Giro (BG), cek, atau uang tunai. Selain itu, bagian keuangan juga menyimpan kembali faktur asli atau kontra bon yang pembayarannya belum lunas.

##### 3. Prosedur Pengiriman barang

Proses pengiriman barang di PT Unoson Manado melibatkan dua fungsi utama, yaitu fungsi gudang dan fungsi pengiriman. Fungsi gudang bertanggung jawab untuk menyimpan serta menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan, kemudian menyerahkannya kepada bagian pengiriman. Faktur penjualan yang telah disetujui kreditnya akan diteruskan ke bagian gudang untuk diproses. Selanjutnya, barang yang telah disiapkan diserahkan kepada bagian ekspedisi, yang bertugas mengantarkan pesanan kepada

pelanggan. Saat pengiriman, kurir mengambil nota pesanan dari bagian penjualan dan menyerahkannya kepada pelanggan sebagai bukti penerimaan barang dari PT Unoson Manado.

#### 4. Prosedur faktur/penagihan

Dalam prosedur ini, bagian penagihan bertanggung jawab untuk membuat dan mengirimkan faktur penjualan kepada pelanggan. Proses dimulai dengan pembuatan kontra bon atau tanda terima faktur asli, di mana faktur penjualan asli diserahkan langsung kepada pelanggan sebagai bukti tagihan. Penagihan dilakukan oleh salesman, yang kemudian kembali kepada pelanggan untuk menerima pembayaran sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang tercantum pada faktur. Apabila pembayaran melewati jatuh tempo, tanggung jawab penagihan dialihkan kepada bagian keuangan untuk melakukan konfirmasi ulang kepada pelanggan.

#### 5. Prosedur Akuntansi

Dalam prosedur ini, bagian akuntansi menyusun kartu piutang berdasarkan faktur penjualan yang telah diterbitkan. PT Unoson Manado menerapkan prosedur akuntansi yang sistematis untuk mengelola keuangan perusahaan. Proses dimulai dengan pencatatan transaksi penjualan produk ke dalam jurnal penjualan dan buku besar, pengakuan pendapatan dari penjualan sesuai prinsip akuntansi yang berlaku, penilaian persediaan barang berdasarkan harga perolehan rata-rata, perhitungan depresiasi aset tetap seperti peralatan dan mesin menggunakan metode garis lurus, serta penerapan prosedur pengendalian piutang untuk memastikan piutang dapat ditagih. Dengan demikian, perusahaan dapat memantau dan mengendalikan keuangannya secara efektif.

### 3.2 Dokumen yang digunakan dalam sistem penjualan kredit

Dalam sistem penjualan kredit, dokumen yang digunakan oleh PT Unoson Manado adalah sebagai berikut:

#### 1. Faktur penjualan

Faktur penjualan dibuat oleh bagian penjualan sebagai dokumen adanya penjualan yang telah dilakukan. Dokumen ini berisi jenis nama pembeli (Alamat dan NPWP), nomor faktur, tanggal faktur, tanggal jatuh tempo, nama salesman, harga satuan, nama barang, jumlah barang, serta tanda tangan penerima barang.

#### 2. Surat pesanan

Surat pesanan dibuat oleh pembeli dan dapat berbentuk formal maupun informal, sesuai kebutuhan perusahaan. Surat ini berfungsi sebagai dokumen untuk memesan barang atau jasa dari perusahaan lain. Dokumen ini berisi nama barang, jumlah barang, tanggal pemesanan, serta cap dan tanda tangan pemesanan barang.

### 3.3 Catatan Akuntansi Yang Digunakan Dalam Sistem Akuntansi Penjualan Kredit

Adapun catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem akuntansi penjualan kredit pada PT Unoson Manado sebagai berikut:

#### 1. Jurnal penjualan

Jurnal penjualan ini digunakan untuk mencatat penjualan baik secara tunai maupun secara kredit berdasarkan informasi yang diterima.

#### 2. Piutang usaha

Catatan akuntansi ini merupakan akun yang mencatat jumlah total piutang dari pelanggan hasil penjualan kredit.

#### 3. Kartu piutang

Catatan akuntansi ini merupakan buku pembantu piutang yang digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang PT Unoson Manado.

#### 4. Jurnal Umum

Jurnal umum ini digunakan untuk mencatat harga pokok penjualan yang dijual selama periode akuntansi tertentu.

5. Buku Besar

Buku besar yaitu catatan akuntansi yang berisi ringkasan semua transaksi keuangan berdasarkan akun. Buku besar ini digunakan untuk mencatat akun penjualan, piutang, kas, retur penjualan, dan Harga pokok penjualan (HPP).

### 3.4 Sistem Pengendalian Internal atas Siklus Penjualan Kredit PT. Unoson Manado

Adapun hasil penelitian mengenai sistem pengendalian internal atas penjualan kredit pada PT. Unoson Manado, dimana pengendalian internal sangat penting dilakukan agar aktivitas penjualan kredit dapat dikontrol dan dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Penjualan kredit merupakan bagian faktor penting yang dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan, sehingga aktivitas ekonomi dapat berjalan secara berkembang dengan baik.

Berikut yang dijelaskan mengenai sistem pengendalian internal pada PT. Unoson Manado berdasarkan standar COSO sebagai berikut:

1. Lingkungan pengendalian

a. Komitmen atas integritas dan nilai-nilai etika

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala operasional PT Unoson Manado bapak Robby Tuhatelu, diperoleh informasi bahwa, “Pimpinan serta seluruh karyawan di perusahaan senantiasa berupaya menampilkan sikap kerja yang menjunjung tinggi integritas. Direktur Utama, bapak Eddy Karundeng telah menetapkan pedoman terkait tata cara, etika, serta perilaku kerja yang disosialisasikan secara efektif kepada seluruh karyawan”. Beliau, menambahkan bahwa setiap karyawan diharapkan untuk selalu menunjukkan profesionalisme dalam bekerja, menjaga sopan santun dalam berperilaku, berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta mematuhi ketentuan berpakaian sesuai aturan perusahaan. Selain itu, karyawan juga diharapkan dapat bekerja sama dengan baik dalam tim (*teamwork*).

b. Filosofi dan gaya operasional manajemen

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Operasional PT Unoson manado, Bapak Roby Tahutelu diperoleh informasi bahwa “perusahaan senantiasa berupaya membangun hubungan yang baik dengan para karyawan dengan pelanggan guna mendukung kelancaran kegiatan penjualan. Perusahaan sangat menekankan pentingnya nilai kejujuran, tanggungjawab, dan kedisiplinan dalam bekerja.”

Menurut Bapak Robby Tuhatelu, memaparkan mengenai filosofi perusahaan, khususnya terkait transaksi penjualan kredit. Ia megaskan bahwa “setiap transaksi penjualan, khususnya penjualan secara kredit, harus dikelola secara hati-hati dan bertanggungjawab agar tidak merugikan perusahaan maupun pelanggan.” Selain itu, dalam operasional sehari-hari PT Unoson Manado menerapkan pendekatan yang berfokus pada pengendalian internal dan koordinasi antarbagian. Beliau menjelaskan bahwa “Gaya operasional PT Unoson Manado lebih menekankan pada sistem pengendalian internal dan koordinasi antarbagian, khususnya dalam proses penjualan. Penjualan kredit memerlukan pengawasan lebih ketat.”

c. Struktur Organisasi

Struktur organisasi di PT Unoson Manado merupakan salah satu komponen penting yang dapat memengaruhi keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Robby Tuhatelu menjelaskan bahwa “struktur organisasi dibuat untuk membantu setiap karyawan bekerja secara lebih efektif sesuai fungsi dan tanggung jawabnya. Struktur organisasi memiliki peran penting dalam mengatur proses kerja, pembagian tugas, dan penyusunan tujuan perusahaan. fungsi struktur organisasi adalah sebagai dasar dalam pembagian kerja, perumusan tujuan, manajemen kerja, unsur administrasi, serta dalam menunjang pekerjaan

layanan terhadap pelanggan atau mitra usaha. PT Unoson Manado memiliki struktur organisasi yang disusun secara fungsional dan sistematis, sehingga setiap posisi dan bagian sesuai dengan fungsi dan wewenang masing-masing karyawan.”

## 2. Penaksiran resiko

Dalam melaksanakan aktivitas penjualan kredit, PT Unoson Manado harus menetapkan berbagai aturan untuk menghindari risiko-risiko yang terjadi seperti terjadi kesalahan ataupun penyelewengan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Gudang, Bapak Novi Mopay menjelaskan bahwa “Akses untuk keluar masuk gudang hanya diizinkan oleh karyawan gudang. Jika ada karyawan lain yang masuk ke dalam ruangan gudang, mereka harus didampingi oleh karyawan yang berwenang.”

Untuk meminimalisir potensi penyelewengan, perusahaan telah menerapkan pengamanan yang memadai pada ruang penyimpanan barang. Bapak Novi Mopay menambahkan bahwa “untuk penyelewengan yang mungkin terjadi, kami mengantisipasinya dengan sistem keamanan terhadap tempat penyimpanan barang yaitu adanya kamera CCTV. Selain itu, perusahaan juga rutin melakukan pencocokan persediaan guna memastikan akurasi data. Pencocokan berkala antara kartu gudang dan persediaan dilakukan pada periode tertentu seperti setiap tahun. Namun jika tujuannya adalah untuk mengetahui kebutuhan atau kebijakan perusahaan yang mungkin berubah lebih cepat, maka evaluasi tersebut bisa dilakukan lebih sering, yaitu setiap satu bulan atau tiga bulan sekali.”

Informasi dari Kepala Akuntansi juga menunjukkan bahwa sistem pencatatan perusahaan dijaga ketat. Ibu Nuraeni Mekutika menyampaikan bahwa “pencatatan atau pembukuan perusahaan hanya dapat diakses oleh bagian akuntansi serta dilakukan pemisahan antara dokumen piutang yang sudah dibayar dan yang belum dibayar.”

Dari hasil wawancara dengan bagian penjualan, Ibu Novie Sundah menjelaskan bahwa “perusahaan tidak melakukan konfirmasi ulang terhadap pelanggan yang melakukan pemesanan dikarenakan tugas tersebut diberikan kepada bagian sales yang juga merangkap sebagai penagih.”

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Akuntansi dan bagian penagihan, diketahui bahwa perusahaan menerapkan analisis kredit yang cukup ketat. Mereka menjelaskan bahwa “perusahaan memberlakukan syarat batas kredit bagi pelanggan maksimal 45 hari, untuk pelanggan baru diterapkan syarat khusus yaitu penjualan kredit diberikan apabila pelanggan tersebut telah melakukan pembelian selama minimal 3 bulan dengan pembayaran cash.”

Terkait penanganan pelanggan yang menunggak, pihak penagihan menjelaskan bahwa “pelanggan yang menunggak pembayaran selama 2 bulan akan dimasukkan ke dalam pelanggan dengan pengawasan khusus. Selain itu, perusahaan juga menetapkan kebijakan tegas bahwa pelanggan yang masih menunggak tidak akan dilayani pesannya.”

## 3. Aktivitas pengendalian

### a. Pemberian otorisasi atas transaksi dan kegiatan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Operasional, Kepala Bagian Penjualan, dan Kepala Gudang PT Unoson Manado, mereka menjelaskan bahwa “Kegiatan penjualan kredit perusahaan harus mendapatkan otorisasi dari pihak yang berwenang, seperti pemesanan barang oleh pelanggan yang harus terlebih dahulu mendapatkan persetujuan dari bagian kasir. Perusahaan mewajibkan setiap pesanan kredit disertai dengan surat pesanan resmi, baik dalam bentuk salinan cetak (*hard copy*) maupun digital, seperti berkas PDF yang dikirim melalui aplikasi *WhatsApp*.”

Kepala Operasional, Bapak Robby Tahutelu

“Bagian penjualan akan menghubungi langsung pihak apotek untuk mengonfirmasi keaslian pesanan sebelum diteruskan ke proses pengiriman. Pemesanan obat-obatan, alat kesehatan, dan produk farmasi lainnya harus mendapatkan persetujuan dari penanggung jawab bagian keuangan.” Kepala Bagian Administrasi Penjualan, Ibu Novie Sundah

“Faktur yang telah dicetak oleh bagian penjualan akan diotorisasi atau ditandatangani terlebih dahulu oleh apoteker. Pengeluaran barang dari gudang juga harus mendapatkan otorisasi dari kepala gudang berupa tanda tangan pada faktur penjualan.” Kepala Gudang, Bapak Novi Mopay

“Setiap pesanan yang disampaikan oleh bagian salesman akan dikonfirmasi kembali oleh bagian penjualan kepada apotek melalui telepon atau *WhatsApp* resmi sebelum dilakukan proses otorisasi dan pengiriman. Setiap salesman diwajibkan melaporkan hasil aktivitas harian dalam bentuk daftar kunjungan kepada pelanggan. Daftar kunjungan tersebut harus disahkan oleh pihak apotek dengan dibutuhkan tanda tangan dan cap resmi dari apotek yang dikunjungi.” Kepala Bagian Administrasi Penjualan, Ibu Novie mopay

b. Pembagian tugas dan tanggung jawab

Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian operasional, Bapak Robby Tahutelu yaitu pembagian tugas dalam aktivitas penjualan kredit di PT Unoson Manado dijelaskan bahwa “Pemesanan produk dilakukan oleh bagian salesman, sedangkan pencarian order penjualan dilakukan oleh bagian penjualan. Penerimaan pesanan dilakukan oleh bagian penjualan, persetujuan kredit dilakukan oleh bagian keuangan, dan pencatatan piutang dilakukan oleh bagian akuntansi. Pengiriman pesanan dilakukan oleh bagian ekspedisi, sedangkan penagihan dilakukan oleh salesman.” Pembagian tugas ini diterapkan untuk memastikan setiap bagian melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya secara jelas, sehingga meminimalkan risiko kesalahan atau penyalahgunaan wewenang.

c. Rancangan dan penggunaan dokumen dan catatan yang baik

PT Unoson Manado telah menyusun dokumen dan catatan yang digunakan untuk aktivitas penjualan kredit. Kepala Akuntansi, Ibu Nuraeni Mekutika menjelaskan bahwa “Pada saat proses dokumentasi, terdapat dokumen seperti surat pesanan dan faktur penjualan. Catatan akuntansi penjualan kredit mencakup jurnal penjualan, piutang usaha, kartu piutang, faktur penjualan, dan buku besar piutang. Semua transaksi dicatat dalam aplikasi *Aquila Simply Distribution* yang menggabungkan sistem *periodic* dan *perpetual*. Perusahaan juga membuat daftar harga dan pedoman potongan penjualan yang selalu diperbarui. Faktur mencantumkan nama pembeli (alamat dan NPWP), nomor faktur, tanggal faktur, tanggal jatuh tempo, nama salesman, harga satuan, nama barang, jumlah barang, dan tanda tangan penerima barang.”

Berdasarkan proses penelitian dan wawancara, kepada kepala Bagian Akuntansi, Ibu Nuraeni Mekutika menjelaskan bahwa “sering ditemukan kesalahan pencatatan (*human error*) yang dilakukan oleh bagian gudang maupun bagian penjualan dalam menggunakan buku faktur dan buku ekspedisi.”

d. Perlindungan yang cukup terhadap kekayaan dan catatan perusahaan

Perlindungan terhadap persediaan dan catatan perusahaan merupakan hal penting dalam aktivitas penjualan kredit. Kepala Gudang dan Kepala Akuntansi menjelaskan bahwa “PT Unoson Manado secara rutin melakukan pemeriksaan kesesuaian antara jumlah fisik persediaan dengan catatan pada kartu persediaan oleh bagian gudang dan akuntansi. Bagian administrasi piutang secara berkala melakukan rekonsiliasi antara kartu piutang dan buku besar, serta melaksanakan pemeriksaan acak untuk memastikan kelengkapan dokumen penagihan piutang. Seluruh dokumen dan pencatatan penjualan kredit disimpan secara rapi di ruang atau tempat penyimpanan dokumen perusahaan.”

e. Pemeriksaan *independent* terhadap kinerja perusahaan

Melalui proses wawancara, Kepala Operasional Bapak Robby Tuhatelu menjelaskan bahwa “Pengawasan terhadap seluruh kegiatan penjualan kredit di perusahaan dilakukan secara rutin, dan setiap bagian mulai dari bagian operasional, bagian penjualan, bagian gudang, bagian akuntansi, hingga bagian penagihan wajib menyampaikan laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban.”

Langkah ini dilakukan untuk memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai prosedur, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas di seluruh kegiatan operasional perusahaan.

#### 4. Informasi dan komunikasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Akuntansi PT Unoson Manado, Ibu Nuraeni Mekutika, diperoleh informasi bahwa perusahaan telah menyusun database pelanggan yang digunakan sebagai sumber informasi bagi bagian penjualan maupun operasional. Ibu Nuraeni menjelaskan bahwa “Perusahaan telah menyusun daftar dan data pelanggan yang memuat informasi-informasi yang diperlukan oleh bagian penjualan dan operasional. Selain itu, perusahaan juga telah memanfaatkan sistem informasi khusus dalam menunjang aktivitas pencatatan dan pelaporan. Perusahaan telah menggunakan sistem informasi *Aquila Simply Distribution*, yaitu aplikasi gabungan yang mengintegrasikan pencatatan persediaan secara *periodic* dan *perpetual* dalam satu platform yang efisien.”

Koordinasi antarbagian juga dilakukan melalui penyusunan laporan secara berkala. Ibu Nuraeni Mekutika menyampaikan “Bagian operasional, bagian penjualan, bagian gudang, bagian akuntansi, dan bagian penagihan secara berkala menyusun laporan untuk memberikan informasi kepada pimpinan. Dengan adanya pelaporan rutin ini, komunikasi antarbagian dapat berjalan lebih baik, terutama terkait aktivitas penjualan kredit. Segala hal yang berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit dapat dikomunikasikan dengan baik antar karyawan, sehingga meningkatkan koordinasi dan efisiensi kerja.”

#### 5. Kegiatan pemantauan

Kegiatan pemantauan memiliki peranan penting dalam mengawasi dan mengendalikan aktivitas penjualan kredit di PT Unoson Manado. Berdasarkan hasil wawancara dengan kepala bagian akuntansi Ibu Nuraeni Makutika, diperoleh informasi bahwa proses verifikasi dan pengawasan transaksi dilakukan oleh bagian keuangan. Dalam wawancara tersebut dijelaskan bahwa “pemantauan transaksi dan pesanan dilakukan oleh bagian keuangan. Apabila seorang *salesman* melakukan pemesanan barang atas nama pelanggan, pihak keuangan akan memastikan kebenaran data sebelum pesanan diproses, jika salesman memesan barang atas nama pelanggan, bagian keuangan akan memverifikasi langsung ke pelanggan untuk memastikan kebenarannya. Setelah verifikasi dilakukan, bagian keuangan juga menilai kelayakan pesanan berdasarkan catatan pembayaran pelanggan.” Beliau juga menjelaskan bahwa, “bagian keuangan menilai apakah pesanan bisa dilayani berdasarkan status pembayaran. Jika pelanggan tidak memiliki tunggakan dan seluruh persyaratan terpenuhi, maka proses selanjutnya dapat dilanjutkan, jika tidak ada masalah faktur atau *invoice* akan dibuat dan barang disiapkan serta dikontrol oleh apoteker sebagai penanggung jawab.”

Selain pemantauan di tingkat operasional, perusahaan juga melakukan pengawasan rutin oleh pimpinan. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Operasional PT Unoson Manado, Bapak Robby Tahutelu diperoleh informasi bahwa “pemeriksaan semua transaksi dan pengawasan secara langsung setiap bulan sekali dilakukan oleh direktur.” Pemantauan ini menunjukkan bahwa perusahaan telah menerapkan mekanisme pengawasan berlapis untuk memastikan aktivitas penjualan kredit berjalan sesuai prosedur serta mengurangi risiko kesalahan dan penyelewengan.

### 3.5 Pembahasan

#### 3.5.1 Analisis Sistem Pengendalian Internal atas siklus Penjualan Kredit pada PT. Unoson Manado

Pengendalian internal yang efektif dapat dicapai apabila perusahaan berhasil menerapkan lima komponen pengendalian internal. Pembahasan lebih lanjut mengenai hasil penelitian terkait sistem pengendalian internal atas siklus penjualan kredit pada PT Unoson Manado disajikan pada bagian berikut.

##### 1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian yang ada di PT Unoson Manado ditunjukkan telah berjalan dengan baik. Adapun komitmen atas integritas dan nilai-nilai etika sudah dapat dilaksanakan dengan baik, seperti yang terlihat dari perilaku karyawan yang datang tepat waktu, karyawan selalu berperilaku sopan kepada

pelanggan, berpakaian sesuai dengan aturan perusahaan, serta mampu bekerja sama dalam tim, dan berperilaku jujur dalam melaksanakan tugas. Aturan-aturan tersebut dikomunikasikan secara jelas oleh pimpinan kepada seluruh karyawan. Untuk filosofi dan gaya operasional, perusahaan menekankan kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin. Manajemen juga menerapkan sistem pengawasan yang ketat, terutama dalam penjualan kredit, serta menjaga koordinasi antar departemen. Struktur organisasi PT Unoson Manado sudah tersusun secara sistematis dan fungsional. Pembagian tugas dan wewenang yang jelas memudahkan karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Struktur ini telah mendukung efisiensi kerja dan pelayanan kepada pelanggan.

## 2. Penaksiran Resiko

PT Unoson Manado telah melakukan penaksiran risiko dengan baik melalui proses identifikasi dan Analisis risiko. Identifikasi risiko dilakukan dengan membatasi akses gudang hanya untuk karyawan tertentu, memasang kamera CCTV, serta melakukan pencocokan data persediaan secara berkala. Selain itu dokumen piutang dipisahkan secara jelas dan hanya dapat diakses oleh bagian akuntansi. Analisis risiko, perusahaan menetapkan batas kredit maksimal 45 hari dan persyaratan khusus untuk pelanggan baru. Namun, masih terdapat kelemahan pada proses konfirmasi pesanan karena hanya dilakukan oleh bagian salesman tanpa verifikasi ulang dari bagian penjualan. Hal ini berpotensi membuat PT Unoson Manado mengalami risiko kesalahan pemesanan atau penyelewengan oleh salesman, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan.

## 3. Aktivitas Pengendalian

Berdasarkan hasil penelitian, aktivitas pengendalian di PT Unoson Manado telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian internal, namun belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Proses otorisasi dilakukan oleh pihak yang berwenang, seperti persetujuan pesanan oleh bagian kasir, otorisasi faktur oleh apoteker, dan tanda tangan kepala gudang untuk pengeluaran barang. Tugas dan tanggung jawab telah dibagi secara jelas antarbagian, meliputi salesman, penjualan, keuangan, akuntansi, ekspedisi, dan penagihan, guna meminimalkan risiko kesalahan dan penyalahgunaan. Dokumen dan catatan transaksi seperti surat pesanan, faktur penjualan, kartu piutang, dan buku besar telah digunakan secara tertib serta dicatat dalam sistem aplikasi.

Meskipun demikian, masih ditemukan kesalahan pencatatan akibat kelalaian manusia (*human error*), yang menunjukkan bahwa pengendalian belum sepenuhnya efektif. Perlindungan aset dan dokumen telah dilakukan melalui pencocokan fisik persediaan, rekonsiliasi piutang, dan penyimpanan dokumen yang aman. Pemeriksaan kinerja juga dilakukan secara rutin melalui pengawasan oleh kepala operasional serta pelaporan dari berbagai bagian terkait. Namun demikian, perusahaan belum memiliki fungsi audit internal yang secara khusus bertugas melakukan pemeriksaan secara independen. Oleh karena itu, unsur pemantauan (*monitoring*) dalam pengendalian internal lebih difokuskan pada pengawasan oleh manajemen. Pengawasan tersebut dilakukan melalui pengawasan langsung oleh kepala operasional atau pimpinan perusahaan, serta melalui evaluasi atas laporan rutin yang disampaikan oleh bagian penjualan, gudang, akuntansi, dan penagihan.

Berdasarkan kerangka COSO, pemantauan seharusnya mencakup penilaian berkelanjutan dan evaluasi terpisah yang dilakukan secara independen untuk memastikan efektivitas pengendalian internal. Kondisi perusahaan yang belum memiliki fungsi audit internal menyebabkan proses pemantauan belum sepenuhnya optimal. Meskipun pengawasan manajemen telah berjalan, ketiadaan pemeriksaan independen berpotensi mengurangi kemampuan perusahaan dalam mendeteksi kesalahan atau penyimpangan secara objektif. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk mempertimbangkan pembentukan fungsi audit internal guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal secara keseluruhan.

## 4. Informasi dan Komunikasi

Dalam menunjang kelancaran aktivitas penjualan kredit, PT Unoson Manado telah menerapkan sistem informasi dan komunikasi yang mendukung siklus penjualan kredit. Melalui hasil penelitian. PT

Unoson Manado memiliki sistem informasi khusus menyimpan informasi yang berkaitan dengan aktivitas penjualan kredit dengan menggunakan aplikasi *Aquila Simply Distribution* untuk mencatat persediaan dan penjualan secara terintegrasi. Melalui Sistem ini dapat memudahkan setiap bagian dalam memantau data secara akurat dan efisien.

Selain itu, seluruh bagian seperti operasional, penjualan, gudang, akuntansi, dan penagihan secara rutin dalam menyusun laporan untuk disampaikan kepada pimpinan jelas dan akurat. Untuk itu, segala hal yang terkait dengan aktivitas penjualan kredit dapat dikomunikasikan dengan efektif dan efisien, serta mendukung tercapainya tujuan perusahaan dengan baik secara transparan.

#### 5. Kegiatan Pemantauan

Dalam pemantauan secara efektif PT Unoson Manado melakukan pengawasan dalam penjualan kredit yang dilakukan oleh *salesman* untuk diverifikasi ulang oleh pihak keuangan kepada pelanggan guna memastikan kebenarannya. Setelah itu, status pembayaran pelanggan akan diperiksa sebelum faktur diterbitkan dan barang disiapkan dengan pengawasan dari apoteker sebagai penanggung jawab dalam merealisasikan administrasi penjualan terlaksana dengan baik dan benar.

Selain itu, pemantauan rutin juga dilakukan langsung oleh direktur setiap bulan untuk memastikan seluruh transaksi berjalan sesuai prosedur. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pemantauan di PT Unoson Manado telah sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, di mana pemeriksaan dan pengawasan dilakukan oleh bagian keuangan yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan pemantauan tersebut.

#### 4. KESIMPULAN

Lingkungan pengendalian pada PT Unoson Manado telah berjalan cukup baik, ditunjukkan dengan adanya struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas dan tanggungjawab antarbagian, serta komitmen manajemen terhadap integritas dan kedisiplinan kerja.

Penaksiran risiko, perusahaan telah menetapkan batas kredit maksimal dan prosedur khusus bagi pelanggan baru untuk meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Akan tetapi, proses verifikasi pesanan masih terbatas karena hanya dilakukan oleh salesman tanpa konfirmasi ulang dari bagian penjualan, sehingga potensi menimbulkan kesalahan atau kecurangan.

Aktivitas pengendalian telah diterapkan melalui prosedur otorisasi transaksi, penggunaan dokumen pendukung, dan pemisahan fungsi antarbagian. Namun, masih ditemukan kelemahan pada proses verifikasi pesanan dan pemberian kredit yang hanya dilakukan oleh salesman, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan dan kecurangan.

Informasi dan komunikasi, perusahaan telah menggunakan aplikasi *Aquila Simply Distribution* untuk mendukung pencatatan persediaan dan penjualan. Sistem ini membantu meningkatkan efisiensi dan akurasi data, serta laporan rutin dari setiap bagian mendukung pengambilan keputusan manajemen. Pemantauan atas sistem pengendalian internal dilakukan melalui pengawasan langsung oleh pimpinan serta evaluasi laporan rutin dari masing-masing bagian. Akan tetapi, perusahaan belum memiliki fungsi audit internal yang melakukan pemeriksaan *independent* secara berkala, sehingga pengendalian internal belum sepenuhnya optimal.

#### REFERENSI

- [1] Hery. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Grasindo, 2019.
- [2] Kasmir. *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Kencana, 2020.
- [3] Rudianto. *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Erlangga, 2018.
- [4] Mulyadi. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat, 2017.
- [5] Hall, J. A. *Accounting Information Systems*. Boston: Cengage Learning, 2019.
- [6] Romney, M. B., & Steinbart, P. J. *Accounting Information Systems*, 14th ed. Pearson, 2020.
- [7] Sudarmanto, E., et al. *Sistem Pengendalian Internal*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2021.

- [8] Ratiani, N. M., et al. "Implementation of COSO internal control framework in corporate governance." *Journal of Accounting Research*, vol. 6, no. 2, 2021.
- [9] COSO. *Internal Control – Integrated Framework*. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013.
- [10] Effendi, M., & Syafitri, L. "Pengaruh pengendalian internal terhadap pencegahan kecurangan." *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, vol. 7, no. 1, 2022.
- [11] Warren, C., Reeve, J., & Duchac, J. *Accounting*. Boston: Cengage Learning, 2018.