

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Pengendalian Internal

Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang dan dijalankan oleh manajemen serta seluruh karyawan perusahaan untuk memberikan keyakinan yang memadai terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Pengendalian internal adalah proses yang direncanakan dan diterapkan secara terencana dan dilindungi oleh pihak yang bertanggung jawab atas tata kelola personel lain dan manajemen untuk mencapai tujuan organisasi atau entitas (Adawiyah et al., 2023). Tujuan ini termasuk kepatuhan terhadap perundang-undangan, laporan keuangan yang konsisten, dan efisiensi dan efektivitas operasi.

Perusahaan pada umumnya menggunakan Sistem Pengendalian Internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya kecurangan atau penyalahgunaan sistem (Organisasi, 2023). Tujuan utama dari pengendalian internal persediaan adalah untuk memastikan bahwa persediaan dalam keadaan aman dan disajikan dalam laporan keuangan dengan benar dan akurat. Kinerja dan laporan keuangan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh penerapan sistem pengendalian internal yang baik. Sistem pengendalian internal adalah kumpulan kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk mengawasi dan mendorong pihak-pihak yang berada di dalam agar berjalan dengan efektif dan efisien serta mencapai tujuan dengan baik. Pengendalian internal yang lemah dapat dimanfaatkan sebagai kesempatan untuk melakukan kecurangan akuntansi. Pengendalian internal yang baik dapat mencegah pencurian, penggelapan dan penyalahgunaan aktiva yang tidak tepat, Pengendalian internal juga menjamin informasi bisnis yang akurat untuk keberhasilan perusahaan.

Persaingan di dunia usaha saat ini sangat kompetitif. Terutama dalam persaingan antara perusahaan, dimana yang dapat membedakannya yaitu lewat penerapan akuntansi secara umum dengan menerapkan sistem akuntansi yang dapat diterima secara umum. Sistem pengendalian internal sebuah perusahaan harus sesuai dengan kebijakan *Committee of Sponsoring Organization (COSO)*.

Adanya kebijakan COSO merupakan standar global yang diakui oleh investor untuk menjamin tata kelola yang baik, sistem pengendalian internal perusahaan harus sesuai dengannya (Alfonsa Dian Sumarna, 2022). COSO membantu perusahaan mengidentifikasi risiko secara proaktif, mencegah kecurangan, dan menjaga keandalan laporan keuangan melalui pendekatan holistik yang mencakup elemen utama mulai dari lingkungan pengendalian hingga pemantauan. Perusahaan dapat menggunakan COSO untuk memenuhi kepatuhan hukum dan membangun sistem operasional yang efektif yang mampu mengikuti perkembangan teknologi dan melindungi aset bisnis secara keseluruhan. Dalam *Internal Control – Integraterd Framework* yang dikeluarkan oleh *Committee of Supporting Organization of the Treadway Commission (COSO)*, menguraikan lima komponen pengendalian internal yang dirancang untuk diimplementasikan oleh manajemen demi memberikan kepastian yang layak bahwa tujuan pengendaliannya akan tercapai (Rumamby et al., 2021).

2.1.2 Pengertian Penjualan Jasa

Untuk mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba (Penjualan, 2024) Penjualan adalah usaha yang terpadu untuk membuat rencana strategis untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pembeli dengan tujuan mendapatkan penjualan yang menghasilkan laba. Penjualan juga merupakan sumber hidup suatu perusahaan karena dari penjualan perusahaan dapat memperoleh laba serta memikat pembeli untuk mengetahui daya tarik mereka sehingga mereka dapat mengetahui hasil produk atau jasa yang mereka buat.

Jasa adalah kegiatan ekonomi dengan hasil keluaran yang tidak berwujud yang ditawarkan dari penyedia jasa yaitu perusahaan kepada pengguna jasa atau konsumen (Sobrina & Gupitha, 2023). Perusahaan jasa adalah perusahaan yang menyediakan layanan kepada masyarakat serta menetapkan tarif tertentu untuk layanan dan pelayanan tersebut. Perusahaan-perusahaan ini biasanya memiliki spesialisasi dalam jenis layanan tertentu, seperti perusahaan telekomunikasi, perusahaan drilling migas, dan sebagainya.

Penjualan jasa adalah kegiatan menawarkan, mempromosikan, dan menjual suatu layanan kepada pelanggan untuk memenuhi kebutuhan tertentu, sehingga

pelanggan memperoleh manfaat tanpa menerima barang berwujud (Hervenny et al., 2023).

2.1.3 Tujuan Pengendalian Internal

Sementara tujuan-tujuan pengendalian internal yaitu sebagai berikut:

- a. Realibilitas pelaporan keuangan
- b. Efisiensi dan efektifitas operasi
- c. Ketaatan pada hukum dan peraturan

Bedasarkan pendapat diatas menjelaskan bahwa tujuan pengendalian internal yang mencakup tiga hal pokok yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Tujuan realibilitas pelaporan keuangan, bahwa pengendalian internal dimaksudkan untuk meningkatkan keandalan data serta catatan-catatan akuntansi dalam bentuk laporan keuangan dan laporan manajemen sehingga tidak menyesatkan pemakai laporan tersebut dan dapat diuji kebenarannya.
- b. Tujuan operasi yang berkaitan dengan efektivitas dan efisiensi operasi, bahwa pengendalian internal dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari semua operasi perusahaan sehingga dapat mengendalikan biaya yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Tujuan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, bahwa pengendalian internal dimaksudkan untuk meningkatkan ketaatan entitas terhadap hukum-hukum dan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah, pembuat aturan terkat, maupun kebijakan kebijakan entitas itu sendiri .

Ketiga tujuan pengendalian internal tersebut merupakan hasil (*output*) dari suatu pengendalian internal yang baik, yang dapat dicapai dengan memperhatikan unsur-unsur pengendalian internal yang merupakan proses untuk menghasilkan pengendalian yang baik. Oleh karena itu, agar tujuan pengendalian intern tercapai, maka perusahaan harus mempertimbangkan unsur-unsur pengendalian internal (Rumamby et al., 2021).

2.1.4 Prosedur Invoice

Prosedur merupakan langkah-langkah kegiatan yang dilakukan secara berurutan mulai dari langkah awal hingga langkah terakhir dalam rangka penyelesaian proses suatu pekerjaan.

Invoice adalah sebuah dokumen yang digunakan sebagai bukti penjualan atas barang atau jasa yang menunjukkan jumlah yang berhak ditagih kepada pelanggan. Dokumen ini juga memuat informasi terkait kuantitas, harga, jumlah tagihan, serta batas waktu (jatuh tempo) pembayaran.

diserahkan kepada pelanggan untuk menagih pembayaran atas barang atau jasa yang telah diberikan. Secara keseluruhan pengertian dari prosedur *invoice* adalah langkah-langkah berurutan dalam membuat faktur penjualan atau dokumen penagihan yang disusun berdasarkan barang atau jasa yang telah dikirimkan dan diserahkan kepada pelanggan (Timur & Barat, 2022).

Tujuan utamanya adalah untuk melakukan penagihan kepada pelanggan atau pengguna jasa atas transaksi yang pembayarannya dilakukan secara kredit. Penagihan ini bertujuan utama agar perputaran keuangan atau arus kas operasional perusahaan tetap berjalan dengan lancar.

Pada dasarnya, prosedur penerbitan *invoice* memiliki hubungan yang sangat erat dan tidak dapat dipisahkan dari sistem pengendalian internal perusahaan. Di dalam siklus pendapatan, *invoice* bukan hanya sekadar dokumen tagihan biasa, melainkan alat kendali utama untuk memastikan bahwa pendapatan perusahaan tercatat dengan aman dan akurat. Prosedur ini menjadi bagian dari pengendalian internal karena di dalamnya mengatur pembagian tugas yang jelas antara tim operasional rig di lapangan dengan tim keuangan di kantor pusat, sehingga dapat mencegah adanya manipulasi data. Selain itu, adanya tahap verifikasi berlapis, di mana nilai tagihan pada *invoice* harus dicocokkan terlebih dahulu dengan dokumen pendukung seperti *job ticket* dan kontrak kerja, merupakan bentuk nyata dari aktivitas pengawasan. Oleh karena itu, jika alur prosedur *invoice* berjalan dengan baik dan tertib, maka pengendalian internal perusahaan dapat dikatakan efektif dalam melindungi aset, mencegah keterlambatan penagihan, serta menjaga kelancaran arus kas operasional perusahaan.

2.1.5 Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO

a. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian berfungsi sebagai dasar bagi komponen pengendalian lainnya karena mencerminkan sikap dan tindakan manajemen dan pemilik. Ini mencakup komitmen terhadap integritas dan nilai etika,

struktur organisasi, pendelegasian wewenang, serta kebijakan sumber daya manusia yang diterapkan oleh manajemen PT Bohai Drilling Service Indonesia.

b. Penilaian Risiko

Karena risiko tidak dapat diidentifikasi, tidak ada dasar untuk menetapkan bagaimana risiko harus dikelola melalui kegiatan pengendalian, sehingga penilaian risiko merupakan komponen penting dari sistem pengendalian internal. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut mencakup bagaimana perusahaan mengidentifikasi risiko operasional rig di lapangan yang dapat menghambat proses penagihan.

c. Aktivitas Pengendalian

Perusahaan melakukan aktivitas pengendalian untuk mengelola risiko. Aktivitas pengendalian termasuk otorisasi transaksi yang tepat, tinjauan kinerja independen, pemisahan tanggung jawab, pengendalian akses fisik yang tepat, rekonsiliasi, dan dokumentasi yang baik. Aktivitas ini mencakup adanya pemisahan fungsi otorisasi transaksi penjualan jasa, verifikasi dokumen, dan rekonsiliasi data keuangan.

d. Informasi dan Komunikasi

Informasi dan komunikasi menekankan bahwa informasi yang relevan dan pengendalian terkait harus diidentifikasi dan dikomunikasikan kepada pihak terkait dalam perusahaan pada waktu dan format yang tepat agar dapat digunakan.

e. Aktivitas Pemantauan

Bagian pemantauan berada di atas empat bagian pengendalian lainnya. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa pengendalian internal memerlukan pengawasan teratur agar dapat berfungsi dengan baik. Untuk mencapai tujuan perusahaan karena lingkungan mereka selalu berubah, pengendalian dapat menjadi tidak relevan. Pemantauan memastikan bahwa jika terjadi kendala komunikasi berulang antara tim lapangan dan tim keuangan, manajemen dapat segera mendeteksi kelemahan tersebut dan melakukan tindakan korektif demi menjaga stabilitas likuiditas arus kas perusahaan.

2.2 Review Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar pembanding dan referensi dalam melakukan penelitian mengenai analisis pengendalian internal penjualan jasa dan prosedur penerbitan *invoice* pada PT Bohai Drilling Service Indonesia. Dengan mengkaji penelitian sebelumnya, penulis dapat mengetahui posisi penelitian yang dilakukan, persamaan dan perbedaan variabel, serta hasil penelitian yang relevan dengan topik yang dibahas.

Berikut ini adalah ringkasan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengendalian internal penjualan jasa, pendapatan jasa, serta prosedur penerbitan *invoice*:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Hervenny et al., 2023) yang berjudul *Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Penjualan pada PT Kars Inti Utama*, dapat dipahami bahwa variabel yang dikaji dalam penelitian ini adalah sistem pengendalian internal penjualan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengendalian internal pada aktivitas penjualan di perusahaan telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya pemisahan fungsi yang jelas antarbagian, penerapan otorisasi dalam setiap proses transaksi, serta dokumentasi yang memadai sebagai bukti administrasi dan pengawasan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki mekanisme pengendalian yang mampu mendukung ketertiban proses penjualan dan meminimalkan terjadinya kesalahan maupun penyimpangan. Meskipun demikian, penelitian ini masih memiliki peluang untuk dikembangkan lebih lanjut, terutama dengan menambahkan analisis perbandingan antara sistem manual dan sistem berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP) dalam pengendalian penjualan dan *invoicing*. Pengembangan tersebut penting dilakukan agar dapat diketahui sejauh mana penggunaan teknologi informasi mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, akurasi, serta kecepatan pengendalian internal dalam proses penjualan perusahaan.
2. Penelitian (Anandahari et al., 2025) berjudul *Analisis Efektivitas Pengendalian Internal dalam Proses Penjualan dan Penagihan Piutang: Studi Kasus pada Perusahaan Konsultan Jasa Akuntansi* membahas variabel pengendalian internal, proses penjualan, dan penagihan piutang. Hasil penelitian menunjukkan

bahwa perusahaan telah menerapkan kerangka *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)*, tetapi pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kelemahan pada konsistensi laporan penagihan piutang, verifikasi faktur yang kurang rutin, dan belum adanya *standar operasional prosedur (SOP)* formal terkait penagihan piutang. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek pengawasan, konsistensi pelaksanaan prosedur, dan standarisasi proses administrasi piutang. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberadaan kerangka pengendalian internal saja belum cukup, melainkan harus diikuti oleh implementasi prosedur operasional yang jelas, mekanisme verifikasi yang berkelanjutan, dan sistem monitoring yang terukur. Penelitian ini berpotensi dikembangkan melalui pendekatan kuantitatif untuk mengukur efektivitas *Key Performance Indicators (KPI)*, serta menguji standarisasi *SOP invoice, independent verification*, dan *monitoring aging receivable* pada perusahaan jasa internasional seperti PT Bohai Drilling Service Indonesia.

3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Setiadi, 2021) yang berjudul *Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan Jasa*, dapat diketahui bahwa variabel yang diteliti adalah pengendalian internal penjualan jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal pada penjualan jasa dinilai telah berjalan efektif dan sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian internal. Hal ini mengindikasikan bahwa perusahaan telah mampu menerapkan prosedur dan mekanisme kerja yang mendukung kelancaran proses penjualan jasa secara tertib, terarah, dan terkontrol. Meskipun demikian, penelitian ini juga menegaskan bahwa masih diperlukan peningkatan pada aspek pengawasan agar sistem yang telah berjalan dengan baik tersebut dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan kualitasnya. Pengawasan yang lebih optimal penting untuk mencegah potensi kesalahan, penyimpangan, maupun kelemahan dalam pelaksanaan prosedur penjualan jasa. Oleh karena itu, penelitian ini masih memiliki potensi untuk dikembangkan lebih lanjut, yaitu dengan melakukan perbandingan tingkat efektivitas kontrol penjualan antara jasa logistik dan jasa lainnya. Pengembangan ini penting dilakukan untuk mengetahui apakah

karakteristik operasional pada masing-masing jenis jasa memengaruhi efektivitas pengendalian internal yang diterapkan, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai model pengendalian yang paling sesuai pada berbagai sektor jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal penjualan telah berjalan cukup baik, yang tercermin dari adanya pemisahan fungsi, sistem otorisasi, serta penggunaan dokumen yang memadai. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama menekankan pentingnya pengendalian internal dalam aktivitas penjualan jasa. (Hervenny et al., 2023). ERP terdiri dari tiga kata, *Enterprise* (perusahaan atau organisasi), *Resource* (sumber daya), dan *Planning* (perencanaan). Tiga kata ini menggambarkan konsep yang berujung pada kata kerja, yaitu “*planning*”, yang berarti bahwa ERP berfokus pada aspek perencanaan (Luh & Indrayani, 2022).

Hasil penelitian (Anandahari et al., 2025) menunjukkan bahwa penerapan pengendalian internal dalam proses penjualan dan penagihan piutang pada perusahaan konsultan jasa akuntansi belum sepenuhnya efektif. Meskipun perusahaan telah menjalankan beberapa unsur pengendalian internal, masih ditemukan beberapa kelemahan utama, yaitu pelaporan penagihan yang tidak konsisten, verifikasi faktur yang belum dilakukan secara rutin, serta belum adanya standar operasional prosedur (SOP) formal dalam proses penagihan piutang. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa sistem pengendalian yang ada masih perlu diperkuat agar proses penjualan dan penagihan piutang dapat berjalan lebih tertib, terkontrol, dan efektif.

Selanjutnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Setiadi, 2021) membahas evaluasi penerapan sistem pengendalian internal penjualan jasa pada perusahaan jasa pengiriman. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengendalian internal penjualan jasa telah diterapkan dengan baik dan sesuai dengan prinsip pengendalian internal, meskipun masih diperlukan peningkatan dalam aspek pengawasan dan evaluasi berkala.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal pada penjualan jasa dan pendapatan jasa memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga keandalan laporan keuangan serta

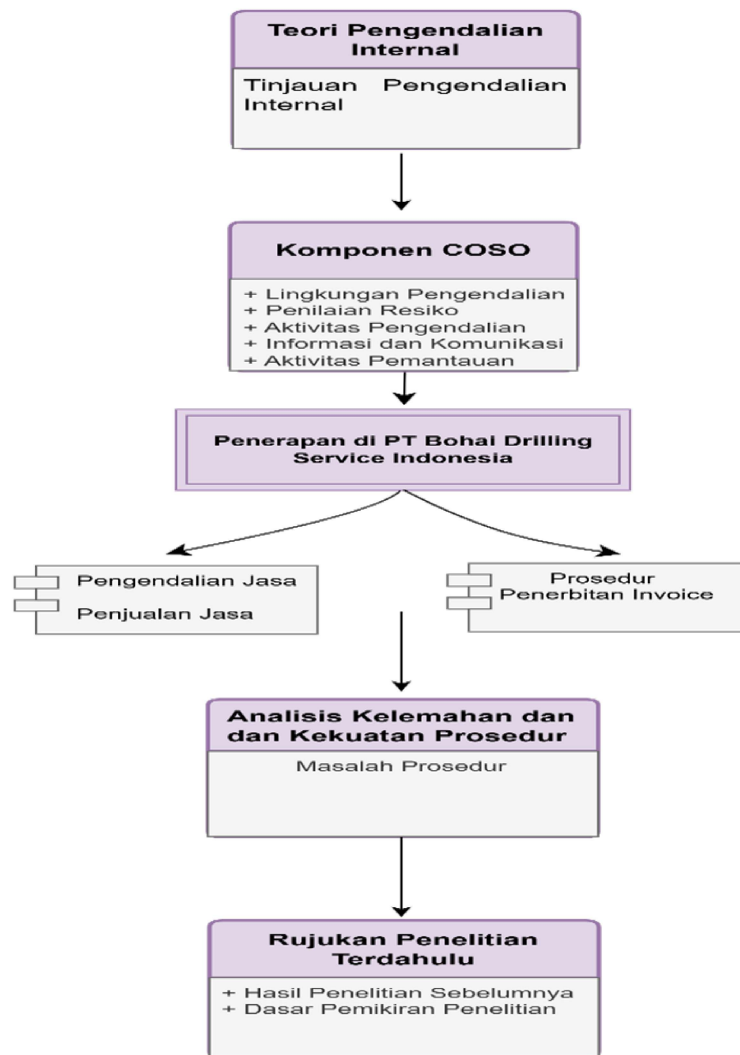
kelancaran proses penagihan. Secara umum, penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pemisahan fungsi, sistem otorisasi, dokumentasi yang memadai, serta pengawasan yang berkelanjutan merupakan unsur utama dalam menciptakan pengendalian internal yang efektif.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kelemahan yang sering ditemukan, seperti kurangnya pengawasan pada tahap tertentu, keterlambatan penerbitan *invoice*, serta sistem pencatatan yang belum sepenuhnya terintegrasi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan jasa, terutama yang bergerak di sektor dengan transaksi bernilai besar dan kompleks, masih perlu melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem pengendalian internal secara berkala.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun sebagai dasar untuk menggambarkan arah berpikir peneliti dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. (Faraid et al., 2023) Kerangka pemikiran adalah kegiatan berpikir berdasarkan teori yang dikombinasikan dengan fakta, pengamatan, dan penelitian literatur untuk digunakan sebagai dasar mempelajari atau memecahkan suatu masalah. Bagian ini menjadi penghubung antara landasan teori, hasil penelitian terdahulu, dan fenomena yang terjadi di PT Bohai Drilling Service Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan pengendalian internal penjualan jasa dan prosedur penerbitan *invoice*. Melalui kerangka pemikiran, penelitian ini diarahkan secara lebih jelas agar pembahasan tidak melebar dan tetap fokus pada tujuan utama penelitian.

Penyusunan kerangka pemikiran berawal dari kesadaran bahwa penjualan jasa dan penerbitan faktur sangat penting untuk operasi bisnis karena berhubungan langsung dengan pencatatan pendapatan, proses penagihan, dan pelaporan keuangan. Jika tidak ada pengendalian internal yang baik pada proses ini, perusahaan berisiko mengalami kesalahan pencatatan, keterlambatan penagihan, ketidaksesuaian dokumen, atau bahkan kerugian. Oleh karena itu, penelitian ini percaya bahwa pengendalian internal dan proses penerbitan faktur harus dianalisis secara menyeluruh untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan telah membantu operasi bisnis secara efektif.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan gambar di atas, kerangka pemikiran dalam penelitian ini diawali dengan menggunakan teori pengendalian internal berbasis kebijakan COSO sebagai landasan utama analisis. Lima komponen COSO tersebut digunakan sebagai pisau analisis untuk mengevaluasi penerapan sistem pengendalian internal penjualan jasa dan alur prosedur penerbitan invoice pada PT Bohai Drilling Service Indonesia. Melalui pemetaan berdasarkan komponen COSO ini, peneliti melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, serta berbagai masalah prosedur yang terjadi di lapangan, seperti kendala sirkulasi dokumen validasi kerja dari fungsi operasional ke fungsi keuangan. Selanjutnya, hasil analisis tersebut dikombinasikan dan divalidasi dengan rujukan penelitian terdahulu yang relevan

guna menjaga objektivitas penelitian. Pada tahap akhir, rangkaian analisis ini digunakan untuk menarik kesimpulan mengenai efektivitas pengendalian internal yang berjalan, sekaligus merumuskan rekomendasi perbaikan sistem yang aplikatif bagi pihak manajemen perusahaan guna meminimalkan risiko dan menjaga kelancaran arus kas bisnis.