BAB 2
LANDASAN TEORI

2.1 Rerangka Teori dan Literatur

2.1.1 Pengertian Audit

Audit memiliki beraneka ragam pengertian seperti pengertian yang diungkapkan beberapa pengamat, antara lain :

a. Menurut Agoes (2016) definisi audit sebagai "Suatu proses sistematis untuk secara objektif mendapatkan dan mengevaluasi bukti mengenai asersi tentang kegiatan-kegiatan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk meyakinkan tingkat keterkaitan antara asersi tersebut dan kriteria yang telah ditetapkan dan mengkomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan."

b. Menurut Agoes (2016) definisi audit sebagai : "Suatu pemeriksaan yang dilakukan secara kritis dan sistematis, oleh pihak yang independen, terhadap laporan keuangan yang telah disusun oleh manajemen, beserta catatan-catatan pembukuan dan bukti-bukti pendukungnya, dengan tujuan untuk dapat memberikan pendapat mengenai kewajaran laporan keuangan tersebut."

c. Menurut Mayangsari, S. & Wandanarum, P. (2013:7), definisi audit adalah : "Suatu proses yang sistematis untuk memperoleh dan menilai bukti bukti secara objektif, yang berkaitan dengan asersi-asersi tentang tindakan tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi untuk menentukan tingkat kesesuaian antara asersi-asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan".

d. Whittington, O. Ray and Kurt Pann (2012)

   "Audit adalah pemeriksaaan hasil laporan keuangan entitas atau perusahaan oleh perusahaan akuntan publik yang independen. Dengan mengamati, memeriksa dokumen dan aset, dan bertanya baik di dalam ataupun luar perusahaan serta melakukan prosedur audit, auditor akan mendapatkan data yang diperlukan untuk menentukan apakah laporan keuangan dapat menggambarkan posisi keuangan dan kegiatan perusahaan selama periode yang diaudit".

e. Arens, Alvin A., Elder dan Beasley (2016)

"*Auditing* adalah pengumpulan dan evaluasi bukti tentang informasi untuk menentukan dan melaporkan derajat kesesuaian antara informasi itu dan kriteria yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh orang yang kompeten dan independen".

2.1.2 Jenis-jenis audit

Auditing dibedakan beberapa jenis menurut Sukrisno (2012:10), yaitu :

a. Berdasarkan luas pemeriksaan

Pemeriksaan Umum atas laporan keuangan yang dilakukan oleh KAP independen yang memiliki tujuan untuk memberikan opini terhadap laporan keuangan secara menyeluruh.

b. Berdasarkan pemeriksaan

Pemeriksaan terbatas atas permintaan klien yang dilakukan oleh KAP yang independen, pada akhir pemeriksaannya auditor tidak perlu memberikan pendapat terhadap kewajaran laporan keuangan secara keseluruhan.

Menurut pendapat Boynton, William C., and Johnson (*Modern Auditing: Assurance Services and the Integrity of Financial Reporting* (2006:8) audit dibagi menjadi 3 jenis antara lain :

a. Audit atas Laporan keuangan

Audit keuangan yang dilakukan untuk evaluasi dan perolehan dokumen-dokumen atas transaksi dan kegiatan finansial dalam perusahaan berdasarkan bukti mengenai penyajian dalam entitas keuangan pada posisi keuangan, arus kas serta kegiatan operasi perusahaan. Hasil dari evaluasi harus dapat disajikan menurut standar yang telah berlaku umum (GAAP) dan sesuai tahapan-tahapan yang telah ditetapkan.

b. Audit Operasional perusahaan

Audit perusahaan yang dilakukan dengan mengevaluasi prinsip-prinsip yang telah dijalankan perusahaan apakah telah sesuai dengan prinsip 3E (Ekonomis, efisiensi dan efektivitas) dengan operasional perusahaan.

c. Audit Kepatuhan

Audit kepatuhan yang mengevaluasi kegiatan operasional dan keuangan perusahaan untuk menilai apakah perusahaan telah menjalankan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan.

2.1.3 Tahapan Audit operasional

Dalam melakukan audit operasional Menurut (Arens dan Loebbecke, 2016), tahapan-tahapan yang dilakukan tidak berbeda dengan audit keuangan dimana tahapan yang harus dilakukan adalah

a. Perencanaan

Auditor harus dapat menentukan lingkup yang akan dilakukan, unit kerja yang akan dilakukan audit serta menetapkan auditor yang akan melaksanakan. Kriteria audit operasional harus dibatasi untuk menghindari luasnya lingkup yang akan menjadi sasaran audit.

b. Bukti dan evaluasi

Pada pelaksanaan audit, seorang auditor harus dapat mengumpulkan bukti-bukti yang relevan dan kompeten sehingga dapat dijadikan acuan untuk membuat suatu kesimpulan.

c. Pelaporan dan tindak lanjut

Hasil yang telah diperoleh atas audit operasional dapat berupa saran untuk perbaikan dan hanya berlaku untuk manajemen perusahaan. Dalam laporan hasil audit akan dicantumkan ruang lingkup audit, temuan atas bukti-bukti serta kesimpulan atas rekomendasi bagi manajemen perusahaan.

2.1.4 Temuan dalam audit operasional

Dalam buku yang dibuat oleh Tunggal, A.W. (2012:16), *Dasar-dasar audit operasional,* penemuan-penemuan yang diperoleh atas kegiatan audit operasional baik berupa informasi yang berhubungan dengan kondisi, hasil analisa yang memberikan pengaruh bagi kegiatan perusahaan harus dapat dikomunikasikan. Penemuan yang disampaikan harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

a. Kondisi

Temuan harus memiliki kondisi yang telah diuji sehingga memiliki bukti-bukti yang jelas. Bukti yang telah diuji merupakan referensi sesuai kriteria yang telah ditentukan dalam kertas kerja.

b. Kriteria

Penetapan temuan harus memiliki standar baku dapat merupakan kebijakan manajemen, peraturan perusahaan dan kebijakan pemerintah.

c. Sebab

Penemuan penyebab harus dapat diidentifikasi lebih terinci, kelemahan yang terjadi dan menentukan penyebab terjadinya sehingga dapat menganalisa dan mencegah terjadinya sebab tersebut.

d. Akibat

Dampak atas lemahnya pelaksanaan standar yang ditetapkan dapat diperkecil dengan melaksanakan tindakan yang positif.

e. Rekomendasi

Auditor menjelaskan hal-hal yang terjadi serta solusi untuk mengatasi permasalahan yang ada dengan mengembangkan rekomendasi dan koreksi atas kondisi yang ada.

2.1.5 Karakteristik audit operasional

Karakteristik dari audit operasional menurut Tunggal A.W (2012), adalah :

1. Audit operasional adalah prosedur yang bersifat investigatif.
2. Mencakup semua aspek perusahaan.
3. Yang diaudit adalah seluruh perusahaan, atau salah satu unitnya (bagian penjualan, bagian perencanaan, produksi, dan lainnya), atau suatu fungsi, atau salah satu sub klasifikasi (pengendalian persediaan, sistem pelaporan, pembinaan pegawai, dan lainnya)
4. Penelitian dipusatkan pada prestasi atau keefektifan dari perusahaan, unit, atau fungsi yang diaudit dalam menjalankan misi, tanggung jawab, dan tugasnya
5. Pengukuran terhadap keefektifan didasarkan pada bukti atau data dan standar

6. Tujuan utama audit operasional adalah memberikann informasi kepada pimpinan tentang efektif tidaknya perusahaan, suatu unit, atau suatu fungsi. Diagnosis tentang permasalahan dan sebab-sebabnya, dan rekomendasi tentang langkah-langkah korektifnya merupakan tujuan tambahan.

2.1.6 Pengendalian *intern*

Menurut Arens, et al (2016) metode yang digunakan untuk memperoleh dan mendokumentasikan pemahaman tentang desain pengendalian internal adalah :

1. Narasi : narasi tertulis yang mendeskripsikan pengendalian internal.
2. *Flowchart* : diagram atau bagan yang menggambarkan aliran dokumen.
3. Kuisioner pengendalian Internal: Pertanyaan pengendalian internal dengan jawaban "ya" atau "tidak" dimana jawaban "ya" berarti pengendalian internal baik dan jawaban "tidak" berarti kurang baik.

Menurut Horngren dan Harrison (2011: H233) "Pengendalian Internal merupakan rencana organisasi dan sistem prosedur yang diimplementasikan oleh manajemen perusahaan dan dewan direksi, serta dirancang untuk memenuhi lima tujuan berikut :

1. Memantau aset perusahaan

   Perusahaan harus memantau aset untuk menghindari pelanggaran terhadap prinsip 3E (Efisiensi, efektif dan ekomonis)
2. Kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.

   Seluruh sumber daya manusia yang berada dalam perusahaan harus melakukan tugas dan kewajibannya dalam rangka menunjang tercapainya visi dan misi perusahaan, sehingga diperlukan kebijakan yang adil bagi semua yang berada dalam perusahaan.
3. Promosi efisiensi operasional

   Perushaan harus menghimbau dan menerapkan efisiensi sehingga dapat mencapai tujuan yang hendak dicapai.
4. Pelaporan keuangan yang akurat

   Pelaporan keuangan yang akurat dan transparan merupakan cermin dari keberhasilan pengendalian *intern* dalam perusahaan sehingga tidak merugikan pihak-pihak yang berkepentingan.

2.1.7 Tujuan Pengendalian *Intern*

Tujuan pengendalian *intern* menurut Mulyadi (2008 : 181), adalah sebagai berikut:

1. Keandalan pelaporan keuangan

   Untuk memberikan keyakinan terhadap laporan keuangan yang disajikan sesuai dengan ketentuan akuntansi dan disajikan secara transparan.

2. Efektivitas dan efisiensi operasi

   Mendorong sumber daya yang ada untuk mematuhi prinsip-prinsip dalam manajemen perusahaan 3E (efisiensi, efektif dan ekonomis) sehingga tercapai tujuan dari perusahaan.

3. Patuh terhadap peraturan dan hukum yang berlaku

   Tujuan dari pengendalian *intern* adalah agar sumber daya manusia yang ada didalamnya mengikuti peraturan dan hukum yang berlaku.

2.1.8 Komponen dalam pengendalian *intern*

Menurut COSO dikutip dari Tunggal (2012:196), lima komponen pengendalian adalah :

1. Lingkungan Pengendalian Internal (*Control Environment*)

   Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian internal atau merupakan pondasi dari komponen lainnya. Beberapa faktor yang berpengaruh dalam lingkungan pengendalian internal antara lain integritas dan etika, komitmen untuk meningkatkan kompetensi, dewan komisaris dan komite audit, gaya manajemen dan gaya operasi, struktur organisasi, kebijakan dan praktik sumber daya manusia.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

   Terdiri dari identifikasi risiko. Identifikasi risiko meliputi pengujian terhadap faktor-faktor eksternal seperti perkembangan teknologi, persaingan, dan perubahan ekonomi. Faktor internal diantaranya kompetensi karyawan, sifat dari aktivitas bisnis, dan karakteristik pengolahan sistem informasi. Sedangkan analisis risiko meliputi menilai kemungkinan terjadinya risiko, dan bagaimana mengelola risiko.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

   Terdiri dari kebijakan dan prosedur yang menjamin karyawan melaksanakan arahan manajemen. Aktivitas pengendalian meliputi *review* terhadap sistem pengendalian, pemisahan tugas, dan pengendalian terhadap sistem informasi. Pengendalian terhadap informasi meliputi dua cara yaitu *General controls*, mencakup kontrol terhadap akses, perangkat lunak dan *system development* dan *Application Controls*, mencakup pencegahan dan deteksi transaksi yang tidak terotorisasi. Berfungsi untuk menjamin *completeness, accuracy, authorization* and *validity* dari proses transaksi.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and communication*)

   Sistem informasi yang relavan dengan tujuan pelaporan keuangan, yang mencakup sistem akuntansi, terdiri atas metode dan catatan yang dibangun untuk mencatat, mengolah, meringkas, dan melaporkan transaksi entitas (baik peristiwa maupun kondisi) dan untuk memelihara akuntanbilitas bagi aset, utang, dan ekuitas yang bersangkutan. Kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut berdampak terhadap kemampuan manajemen untuk membuat keputusan semestinya dalam mengendalikan aktivitas entitas dan menyiapkan laporan keuangan yang handal. Komunikasi yang mencakup penyediaan suatu pemahaman tentang peran dari tanggung jawab individual berkaitan dengan pengendalian internal terhadap pelaporan keuangan. Auditor harus memperoleh pengetahuan memadai tentang sistem informasi yang relevan dengan pelaporan keuangan untuk memahami bagaimana golongan transaksi dalam operasi entitas yang signifikan bagi laporan keuangan, bagaimana transaksi tersebut dimulai, pengolahan akuntansi yang dicakup sejak saat transaksi dimulai sampai dengan dimasukan ke dalam laporan keuangan, termasuk alat elektronik (seperti komputer dan *electronic data interchange*) yang digunakan untuk mengirim, memproses, memelihara, dan mengakses informasi.

5. Pemantauan (*Monitoring*)

   Suatu tanggung jawab manajemen yang penting adalah membangun dan memelihara pengendalian internal. Manajemen memantau pengendalian internal untuk mempertimbangkan apakah pengendalian

tersebut dimodifikasi sebagaimana mestinya jika perubahan kondisi menghendakinya. Pemantauan adalah proses penentuan kualitas kinerja pengendalian internal sepanjang waktu. Pemantauan ini mencakup penentuan desain dan operasi pengendalian tepat waktu dan pengambilan tindakan koreksi. Proses ini dilaksanakan melalui kegiatan yang berlangsung secara terus menerus, evaluasi secara terpisah, atau dengan berbagai kombinasi dari keduanya. Di berbagai entitas, auditor dan personel yang melakukan pekerjaan serupa demikian memberikan kontribusi dalam memantau aktivitas entitas. Aktivitas pemantau dapat mencakup penggunaan informasi dari komunikasi dengan pihak luar seperti keluhan pelanggan dan komentar dari badan yang dapat memberikan petunjuk tentang masalah atau bidang yang memerlukan perbaikan. Auditor harus memperoleh pengetahuan yang memadai mengenai aktivitas utama entitas yang digunakan untuk memantau pengendalian internal terhadap pelaporan keuangan, termasuk bagaimana aktivitas tersebut digunakan untuk melaksanakan tindakan koreksi.

2.1.9 Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian, menurut Ikatan Akuntan Publik Indonesia (2011:319.2) adalah : menetapkan corak suatu organisasi, mempengaruhi kesadaran pengendalian orang-orangnya. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian internal, menyediakan disiplin, dan struktur.

Berbagai faktor yang membentuk lingkungan pengendalian dalam suatu entitas, yaitu :

a. Nilai integritas dan etika

Pengendalian internal yang desainnya memadai, namun dijalankan oleh orang-orang yang tidak menjunjung tinggi integritas dan tidak memiliki etika akan mengakibatkan tidak terwujudnya tujuan pengendalian internal.

b. Komitmen terhadap kompetensi

Personel di setiap tingkat organisasi harus memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Komitmen terhadap kompetensi menurut Karyono (2013, 53)

mencakup penyusunan standar kompetensi, kegiatan selalu dimutakhirkan, diselenggarakan pelatihan, bimbingan kepada pegawai, dan dipilih pimpinan yang berkemampuan manajerial dan pengalaman teknis.

c. Dewan komisaris dan komite audit

Kesadaran pengendalian dapat tercermin dari reaksi yang ditunjukkan oleh manajemen dari berbagai jenjang organisasi terutama dari pihak dewan komisaris dan komite audit atas kelemahan pengendalian, jika manajemen segera melakukan tindakan koreksi atas temuan kelemahan pengendalian hal ini merupakan petunjuk adanya komitmen manajemen terhadap penciptaan lingkungan pengendalian yang baik.

d. Filosofi dan gaya operasi manajemen

Filosofi merupakan seperangkat keyakinan dasar yang menjadi parameter bagi perusahaan dan karyawannya. Sedangkan gaya operasi mencerminkan ide manajer tentang bagaimana operasi suatu entitas harus dilaksanakan.

e. Struktur organisasi

Struktur organisasi memberikan kerangka untuk perencanaan, pelaksanaan, pengendalian dan pemantauan aktivitas mencakup pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab dalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan organisasi.

f. Pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab

Dengan pembagian wewenang yang jelas, organisasi akan dapat mengalokasikan berbagai sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi, serta memudahkan dalam mempertanggungjawabkan konsumsi sumber daya organisasi dalam pencapaian tujuan organisasi.

g. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia

Karena pentingnya perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur agar tercipta lingkungan pengendalian yang baik, maka perusahaan perlu memiliki metode yang baik dalam menerima karyawan, mengembangkan kompetensi mereka, menilai prestasi dan memberikan kompensasi atas prestasi mereka.

2.1.10 Pengertian Efektivitas, Efisiensi dan Ekonomis

Audit Manajemen: *Prosedur dan Implementasi* ”Definisi efektivitas, efisiensi, dan ekonomis, menurut pendapat Bayangkara, IBK (2015:12) dalam bukunya didefinisikan sebagai berikut:

a. Efektivitas

Produk akhir suatu kegiatan operasi telah mencapai tujuannya baik dari segi kualitas hasil kerja, kuantitas hasil kerja maupun dari batas waktu yang ditargetkan.

b. Efisiensi

Bertindak dengan cara yang dapat meminimalisasi kerugian atau pemborosan sumber daya dalam melaksanakan suatu kegiatan operasi perusahaan atau menghasilkan suatu produk atau jasa.

c. Ekonomis

Cara penggunaan suatu barang atau jasa secara berhati-hati dan bijak agar diperoleh hasil yang terbaik atau memanfaatkan segala kekayaan perusahaan secara baik, sehingga tidak terjadi suatu pemborosan”.

2.1.11 Penjualan dan penerimaan kas

Penjualan bagi perusahaan memberikan pengaruh yang besar terhadap keberlangsungan perusahaan untuk dapat beroperasional, di samping itu hal lain yang penting juga adalah penerimaan kas dari transaksi penjualan yang terjadi.

Mulyadi (2001) mendefinisikan, “penjualan adalah rangkaian transaksi penjualan barang atau jasa baik secara kredit maupun secara tunai. Penjualan merupakan proses berpindah suatu hak atas barang atau jasa untuk mendapatkan sumber daya lainnya seperti kas atau janji untuk membayar atau piutang.” (h.202)

2.1.12 Pengertian Penjualan

a. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI)

Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (2009, pasal 23) menyatakan bahwa penjualan barang meliputi barang yang diproduksi perusahaan untuk dijual dan barang yang dibeli untuk dijual kembali,

seperti barang dagang yang dibeli pengecer atau tanah dan properti lain yang dibeli untuk dijual kembali.

b. Menurut Puspitawati, L. dan Anggadini, S. D. (2011:h165)

Penjualan merupakan aktivitas memperjualbelikan barang dan jasa kepada konsumen. Aktivitas penjualan dalam perusahaan dapat dilakukan baik secara tunai ataupun kredit. Penjualan tunai merupakan penjualan yang dilakukan dengan cara menerima uang tunai atau *cash* pada saat barang diserahkan pada pembeli. Penjualan kredit adalah aktivitas penjualan yang menimbulkan tagihan atau piutang kepada pembeli (*customer*) sehingga penjual tidak menerima uang tunai pada saat barang diserahkan kepada pembeli (*customer*).

c. Mulyadi (2010)

Penjualan adalah rangkaian transaksi penjualan barang atau jasa baik secara kredit maupun secara tunai. Penjualan merupakan proses berpindah suatu hak atas barang atau jasa untuk mendapatkan sumber daya lainnya seperti kas atau janji untuk membayar atau piutang.

Berdasarkan syarat pembayaran, penjualan terbagi dua macam yaitu :

1. Penjualan Tunai

Penjualan tunai merupakan penjualan yang mewajibkan pembeli melakukan sejumlah pembayaran atas pembelian barang terlebih dahulu sebelum penyerahan barang tersebut dilakukan oleh perusahaan.

2. Penjualan Kredit

Penjualan kredit dimulai dengan diterimanya pesanaan dari pelanggan kemudian dilanjutkan dengan pemeriksaan status kredit pelanggan. Bila status kredit pelanggan telah memenuhi permintaan dan pengiriman barang, pencatatan dan penagihan piutang sebagai bukti penerimaan kas.

Jadi penjualan adalah suatu aktivitas perusahaan yang dijalankan secara terus menerus berupa barang maupun jasa, yang dilakukan untuk mendapatkan keuntungan.

2.1.13 Pengertian Penerimaan kas

Penerimaan kas memiliki pengertian menurut :

a. Menurut Kieso et al. (2015 : 344),

Kas adalah aset yang paling lancar, merupakan media pertukaran standar dan dasar untuk pengukuran dan akuntansi untuk semua jenis lainnya.

b. Menurut Ikatan Akuntan Indonesia dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan No. 2 (2011)

Definisi kas meliputi kas dan setara kas, kas terdiri dari saldo kas (*cash on hand*) dan rekening giro. Setara kas (*cash equivalent*) adalah investasi yang sifatnya sangat likuid, berjangka pendek dan mudah dapat dijadikan kas dalam jumlah tertentu tanpa menghadapi risiko perubahan nilai yang signifikan.

Jadi penerimaan kas adalah suatu catatan yang dibuat untuk melaksanakan kegiatan penerimaan uang dari penjualan tunai atau dari piutang yang siap dan bebas digunakan untuk kegiatan umum perusahaan.

2.1.14 Siklus Penjualan dan Penerimaan Kas

Menurut Tunggal AW (2012:107) siklus pendapatan dan penerimaan kas adalah sebagai berikut :

1. Pemrosesan pesanan pelanggan, pemrosesan pesanan pelanggan terdiri dari aktivitas pengendalian :
   a. Pelanggan diberi batas kredit sesuai kebiasaan pengambilan dan kemampuan pembayarannya, apabila melebihi dan tetap mau diproses, harus disetujui oleh yang berwenang.
   b. Saat proses surat perintah muat (*taking order*), bagian distribusi menanyakan kredit *limit* ke bagian *finance*.
   c. Harga dan ketentuan didasarkan pada *pricelist*.
   d. Pesanan pelanggan harus mempunyai nomor urut.
   e. Pesanan pelanggan yang tercatat dan batal diinformasikan ke pelanggan.
   f. Melakukan konfirmasi pengiriman untuk hari yang bersangkutan.
2. Penagihan, retur penjualan dan penyesuaian

   Penagihan, retur penjualan dan penyesuaian terdiri dari aktivitas pengendalian:

a. Harga dan ketentuan di *invoice* didasarkan pada *pricelist* yang ditetapkan. Bila terdapat pengecualian terhadap standar harus dengan persetujuan pejabat yang berwenang.
b. Harga dan potongan dihitung secara otomatis dalam *system*.
c. Terdapat kebijakan mengenai penerbitan nota kredit (termasuk bukti pengembalian barang, *invoice* asli, dan dokumen pendukung lain yang diperlukan).
d. Nota kredit harus disetujui oleh pejabat yang berwenang.
e. *Invoice* harus mempunyai nomor urut yang berurutan.
f. *Invoice* dan nota kredit didukung oleh bukti dokumen pengiriman atau pengembalian barang yang telah ditandatangani sesuai kebijakan perusahaan.

3. Proses penerimaan kas dan bank

Proses penerimaan kas dan bank terdiri dari aktivitas pengendalian:

a. Pelanggan diberikan kwitansi pembayaran dan di*validasi* dengan nilai uang yang masuk ke rekening perusahaan atau *transfer* yang diterima ke rekening peusahaan (*collection account*) pada hari kerja berikutnya.
b. Kwitansi harus memiliki nomor urut.
c. Membuat bukti penerimaan kas/bank *Cash Receipt Voucher* (CRV) diperiksa dan di*validasi*, bila ada kesalahan yang ditemukan dapat diperbaiki.
d. Bank *statement* direkonsiliasi dengan saldo *General Ledger* (G/L) secara teratur.
e. Pejabat yang berwenang menelaah jumlah *discount* yang diberikan kepada pelanggan.
f. Manajemen membuat prosedur *collection* untuk menindaklanjuti piutang pelanggan yang telah jatuh tempo.

4. Pemeliharaan data *master* pelanggan

Pemeliharaan data *master* pelanggan terdiri dari aktivitas pengendalian:

a. Perubahan dicatat pada data *master* pelanggan untuk dibandingkan dengan sumber dokumen yang telah diotorisasi atau dikonfirmasikan

ke pelanggan untuk memastikan data tersebut di*input* dengan benar dan sesuai.

b. Permintaan perubahan data pelanggan dibuat pada formulir yang bernomor urut. Formulir yang diproses harus memiliki nomor urut.

c. *Master* data pelanggan secara berkala diperiksa oleh manajemen agar selalu akurat dan sesuai.

d. Laporan data pelanggan yang tidak melakukan transaksi selama periode tertentu ditelaah untuk memastikan data master pelanggan tetap relevan.

Menurut Ariyanto dan Yanti (2012) dalam jurnalnya, Target penjualan yang baik dibuat berdasarkan kondisi pasar dan perusahaan harus menetapkan struktur organisasi yang efisien sehingga keberlangsungan perusahaan dapat berlangsung lama, operasional perusahaan ekonomis dan berkembang maju.

2.2 Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian, peneliti harus dapat menentukan metode penelitian yang hendak dilaksanakan, tujuan dari pemilihan metode menurut para ahli adalah :

a. Rothwell & Kazanas

Metode adalah cara, pendekatan, atau proses untuk menyampaikan informasi.

b. Titus

Metode adalah rangkaian cara dan langkah yang tertib dan terpola untuk menegaskan bidang keilmuan.

2.2.1 Pengertian penelitian

Suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan bukti-bukti yang mendukung guna mengembangkan penyelidikan yang sedang dilakukan oleh peneliti.

Pengertian menurut para ahli adalah sebagai berikut :

a. Fellin, Tripodi & Meyer (1996)

Penelitian adalah suatu cara sistematik untuk maksud meningkatkan, memodifikasi dan mengembangkan pengetahuan yang

dapat disampaikan (dikomunikasikan) dan diuji (diverifikasi) oleh peneliti lain.

b. Kerlinger (1986: 17-18)

Penelitian adalah investigasi yang sistematis, terkontrol, empiris dan kritis dari suatu proposisi hipotesis mengenai hubungan tertentu antar fenomena.

2.2.2 Pandangan metode penelitian

Prosedur yang dilakukan dalam sebuah penelitian membantu peneliti untuk dapat memperoleh hasil yang maksimal, dimana prosedur yang dilakukan berdasarkan tahapan pelaksanaan. Metode penelitian memiliki dasar yang rasional, sistematis dan empiris. Menurut para ahli metode penelitian dikemukakan sebagai berikut :

a. Nasir (1988:51)

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan.

b. Sugiyono (2012: 1)

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

2.2.3 Jenis-jenis metode penelitian

Menurut para ahli metode penelitian dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu :

1. Metode Penelitian Kualitatif

Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu *setting* kondisi tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Ciri-ciri dari metode kualitatif adalah :

a. Menggunakan sumber data yang natural

b. Bersifat deskriptif analitik
c. Hasil yang diperoleh bukan menjadi patokan
d. Penelitian bersifat induktif, dan berdasarkan fakta.
e. Lebih mengutamakan makna dari penelitian.

Jenis-jenis metode penelitian kualitatif adalah :

a. Metode Etnografi

Menurut Miles & Hubberman seperti yang dikutip oleh Lodico, Spaulding & Voegtle dalam bukunya *Methods in Educational Research From Theory to Practice*, disebutkan bahwa etnografi berasal dari bahasa Yunani *ethos* dan *graphos*. Yang berarti tulisan mengenai kelompok budaya. Sedangkan Menurut Le Clompte dan Schensul etnografi adalah metode penelitian yang berguna untuk menemukan pengetahuan yang terdapat atau terkandung dalam suatu budaya atau komunitas tertentu.

b. Metode Fenomenologi

Donny Gahrial Adian dalam buku Pengantar Fenomenologi menyebutkan bahwa fenomenologis merupakan sebuah studi tentang fenomena-fenomena atau apa saja yang tampak. Dengan kata lain fenomenologi merupakan mendapatkan penjelasan tentang realitas yang tampak.

c. Metode Studi Kasus

Menurut Bogdan dan Bikien (1982) studi kasus merupakan pengujian secara rinci terhadap satu latar atau satu orang subjek atau satu tempat penyimpanan dokumen atau satu peristiwa tertentu. Surachmad (1982) membatasi pendekatan studi kasus sebagai suatu pendekatan dengan memusatkan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci.

d. Metode Teori Dasar

Jujun S. Suriasumantri (1985) menyatakan bahwa penelitian dasar atau murni adalah penelitian yang bertujuan menemukan pengetahuan baru yang sebelumnya belum pernah diketahui.

e. Metode Studi Kritis

Metode Studi kritis adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang berkembang dari teori kritis, *feminis*, ras dan *pascamodern* yang bertolak dari asumsi bahwa pengetahuan bersifat subjektif. Peneliti kritis memandang bahwa masyarakat terbentuk oleh

orientasi kelas, status, ras, suku bangsa, jenis kelamin dan lain-lain. Peneliti feminis biasanya memusatkan perhatiannya pada masalah gender, ras, sedangkan peneliti *pascamodern* memusatkan pada institusi sosial dan kemasyarakatan.

f. Metode Analisis Konsep

Menurut Peter Salim dalam kamus besar Bahasa Indonesia (1990:61) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan, karangan dan sebagainya) untuk mendapatkan fakta yang tepat (asal-usul, sebab, penyebab, sebenarnya, dan sebagainya)". Sedangkan pengertian konsep menurut Woodruf adalah suatu gagasan/ide yang relatif sempurna dan bermakna, suatu pengertian tentang suatu objek, produk subjektif yang berasal dari cara seseorang membuat pengertian terhadap objek-objek atau benda-benda melalui pengalamannya (setelah melakukan persepsi terhadap objek/benda). Dari dua definisi tersebut kita dapat simpulkan bahwa definisi metode analisis konsep adalah penelitian yang memfokuskan kepada suatu konsep yang telah ada sebelumnya, agar dapat dipahami, digambarkan, dijelaskan dan implementasinya di lapangan.

g. Metode Analisis Sejarah

Metode analisis sejarah atau penelitian historis menurut Jack. R. Fraenkel & Norman E. Wallen, 1990 : 411 dalam Yatim Riyanto, 1996: 22 dalam Nurul Zuriah, 2005: 51 adalah penelitian secara eksklusif dengan berfokus kepada masa lalu. Penelitian ini merekonstruksi hal yang terjadi pada masa yang lalu selengkap dan seakurat mungkin, dan biasanya menjelaskan mengapa hal itu terjadi. Dalam mencari data dilakukan secara sistematis agar mampu menggambarkan, menjelaskan, dan memahami kegiatan atau peristiwa yang terjadi beberapa waktu lalu.

2. Metode Penelitian Kuantitatif

Menurut Punch (1988: 4) metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian empiris di mana data adalah dalam bentuk sesuatu yang dapat dihitung. Penelitian kuantitatif memperhatikan pada pengumpulan dan analisis data dalam bentuk numerik.

Ciri-ciri dari metode kuantitatif adalah :

a. Tujuan penelitian agar hasil penelitian dapat bersifat umum sehingga dapat diaplikasikan pada populasi lainnya.
b. Memiliki pendekatan terhadap teori dan hipotesis dengan memanipulasi *variable* yang ada.
c. Peneliti berperan sebagai *observer* sehingga *independent.*
d. Penelitian berfokus pada jumlah sampel yang tinggi
e. Menggunakan paradigma *positivistic* ilmiah, dengan kata lain objek penelitian dapat diukur dan diuji statistik.
f. Penelitian menggambarkan adanya sebab akibat.
g. Waktu pengumpulan data dan pengerjaan analisis dapat diprediksi.

Jenis-jenis penelitian kuantitatif menurut para ahli adalah :

a. Metode Deskriptif

Menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku salam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. Penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya (Best, 1982:119).

b. Metode Komparatif

Metode Komparatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang diarahkan untuk mengetahui apakah antara dua *variable* ada perbedaan dalam suatu aspek yang diteliti. Dalam penelitian ini tidak ada manipulasi dari peneliti. Penelitian dilakukan secara alami, dengan mengumpulkan data dengan suatu *instrument*. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk mencari perbedaan *variable* yang diteliti.

c. Metode Korelasi

Metode Korelasi adalah suatu penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan dua atau lebih fakta-fakta dan sifat-sifat objek yang

di teliti. Penelitian dilakukan untuk membandingkan persamaan dan perbedaan dua atau lebih fakta tersebut berdasarkan kerangka pemikiran tertentu.

d. Metode *Survey*

Menurut Zikmund (1997), "metode penelitian survey adalah satu bentuk teknik penelitian di mana informasi dikumpulkan dari sejumlah sampel berupa orang, melalui pertanyaan-pertanyaan". Menurut Gay & Diehl (1992) "metode penelitian *survey* merupakan metode yang digunakan sebagai kategori umum penelitian yang menggunakan kuesioner dan wawancara", sedangkan menurut Bailey (1982), "metode penelitian *survey* merupakan satu metode penelitian yang teknik pengambilan datanya dilakukan melalui pertanyaan tertulis atau lisan".

e. Metode *Ex Post Facto*

Metode *Ex post Facto* adalah metode yang digunakan dalam penelitian yang meneliti hubungan sebab akibat yang tidak dimanipulasi oleh peneliti. Adanya hubungan sebab akibat didasarkan atas kajian teoritis, bahwa suatu *variable* tertentu mengakibatkan *variable* tertentu.

f. Metode *True Experiment*

Dikatakan *true experiment* (eksperimen yang sebenarnya) karena dalam desain ini peneliti dapat mengontrol semua *variabel* luar yang mempengaruhi jalannya eksperimen. Dengan demikian validitas internal (kualitas pelaksanaan rancangan penelitian) dapat menjadi tinggi. Ciri utama dari *true experiment* adalah bahwa sampel yang digunakan adalah untuk eksperimen, maupun sebagai kelompok kontrol diambil secara random (acak) dari populasi tertentu. Jadi cirinya adalah adanya kelompok kontrol dan sampel yang dipilih secara random.

g. Metode *Quasi Experiment*

Bentuk desain eksperimen ini merupakan pengembangan *dari true experimental design*, yang sulit dilaksanakan. Desain ini mempunyai kelompok kontrol, tetapi tidak dapat berfungsi

sepenuhnya dalam mengembangkan dan mengontrol variabel-variabel luar yang mempengaruhi pelaksanaan eksperimen.

h. Metode subjek Tunggal

Eksperimen subjek tunggal (*single subject experimental*), merupakan eksperimen yang dilakukan terhadap subjek tunggal.

2.2.4 Perumusan masalah

Perumusan masalah merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian, hal yang harus diperhatikan dalam perumusan masalah adalah :

a. Menyatakan permasalahan dalam bentuk pertanyaan.
b. Perumusan masalah mudah dipahami, singkat dan berfokus pada inti masalah.
c. Perumusan merupakan permasalahan yang dapat dipecahkan.

2.2.5 Perumusan hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan yang bersifat sementara sampai adanya pembuktian dengan mengadakan penelitian ilmiah yang memberikan jawaban yang jelas dan terinci.

2.2.6 Pelaporan penelitian

Sistematika dalam pelaporan penelitian harus terdiri atas :

a. Pendahuluan, memuat latar belakang dilakukannya penelitian.
b. Telaah kepustakaan, memuat teori-teori yang mendukung penelitian yang sedang dilakukan
c. Metode penelitian, tahapan-tahapan pelaksanaan penelitian dari persiapan hingga pembuatan kesimpulan.
d. Hasil penelitian dan pembahasan, memuat data-data yang behasil dikumpulkan peneliti yang disampaikan dalam bentuk grafik, tabel maupun diagram.
e. Kesimpulan dan saran, memuat hasil yang diperoleh dari penelitian yang telah diuji serta saran penulis untuk penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.