

**PERANAN INTERNAL AUDITOR DALAM MENUNJANG
EFEKTIVITAS PENGENDALIAN PENJUALAN
PADA PD. CITRA INSAN ANUGERAH
PALEMBANG**

SKRIPSI



OLEH :

NAMA : R.A. LUTHFIA FEBRIANTI RACHMA
NIM : 22 2008 017

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2012



**PERANAN INTERNAL AUDITOR DALAM MENUNJANG
EFEKTIVITAS PENGENDALIAN PENJUALAN
PADA PD. CITRA INSAN ANUGERAH
PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



OLEH :

**NAMA : R.A. LUTHFIA FEBRIANTI RACHMA
NIM : 22 2008 017**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI
2012**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : R.A. Luthfia Febrianti Rachma

NIM : 22 2008 017

Program Studi : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan skripsi dan segala konsekuensinya.

Palembang, Februari 2012

Penulis,



R.A. Luthfia Febrianti Rachma

Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Peranan Internal Auditor Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan Pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang

Nama : R.A. Luthfia Febrianti Rachma
Nim : 222008017
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Mata Kuliah Pokok : Pemeriksaan Manajemen

Diterima dan Disyahkan
Pada tanggal 24 MARET 2012

Pembimbing Skripsi

(DR. Sa'adah Siddik, SE., Ak., M.Si)
NIDN: 0002095507

Palembang, 24 Maret 2012
a.n Dekan
Ketua Program Studi Akuntansi




(Drs. Sunardi, SE., M.Si)
NIDN: 0206046303

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Menjadi orang biasa dengan tingkat kreatifitas luar biasa, bagaikan angka 0 yang diiringi angka lainnya. tetap dengan niat, gerakan, do'a, dan selalu bersyukur”.

(Luthfia)

Kupersembahkan kepada:

- 1. Allah SWT
Maha Segalanya**
- 2. Orang Tuaku
Ema & Ibu yang sangat aku sayangi**
- 3. Saudara-saudaraku Tercinta
Alfi dan Anda**
- 4. Pembimbing Skripsiku
Ibu Sa'adah yang memberikan
kekuatan dan keyakinan untuk terus
maju**
- 5. Sahabat-sahabat Terbaikku
Desi, Hany, Iza, Mei, Ani, Ros, dan
Eka**
- 6. Almamaterku (CA.08)**

PRAKATA



Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil' alamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Peranan Internal Auditor dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan di PD. Citra Insan Anugerah Palembang. Skripsi ini penulis ajukan dalam rangka memenuhi syarat pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Berdasarkan hasil penelitian penulis tentang peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang, diketahui bahwa peranan internal auditor pada perusahaan tersebut telah dilaksanakan dengan baik. Peranan internal auditor menjadi hal yang menarik untuk diteliti karena internal auditor merupakan pihak yang dipercaya perusahaan untuk melakukan pemeriksaan, memberikan penilaian, dan saran-saran perbaikan kepada perusahaan. Aplikasi profesi internal auditor itu sendiri memiliki peran sebagai *compliance auditor* dan *business consultant* bagi perusahaan yang berkewajiban memberikan nilai tambah dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian berjudul Peranan Internal Auditor dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang. Penulisan laporan



penelitian ini dibagi menjadi 5 Bab berturut-turut Bab Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian, Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta Simpulan dan Saran.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada mendiang Ayahku tercinta (Ir. R.A. Sulaiman Oemar) dan Ibuku yang sangat kusayangi (R.A. Amrina Rosyada, B.Sc) yang telah membesarkan, mendidik, mendo'akan dan memberikan dorongan serta semangat kepada penulis. Terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak dan adik saya yang saya sayangi, yang selalu memberikan semangat kepada penulis. Penulis ucapkan terima kasih kepada Ibu DR. Sa'adah Siddik, SE., Ak., M.Si yang telah memberikan semangat besar, bimbingan, ilmu, dan juga pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas dalam menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang:

1. Bapak H.M. Idris, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf karyawan/karyawati.
2. Bapak M. Taufiq Syamsuddin, SE., Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf karyawan/karyawati.
3. Bapak Drs. Sunardi, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Drs. Sunardi, SE., M.Si, selaku Pembimbing Akademik.

5. Seluruh Dosen dan karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
6. Pimpinan beserta staf dan karyawan/karyawati PD. Citra Insan Anugerah Palembang.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas segala budi baik kalian. Akhirul kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal baik dan ibadah yang dilakukan mendapat ridho dan balasan dari-Nya. Amin.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2012



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN TABEL	xii
HALAMAN GAMBAR	xiii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Sebelum	8
B. Landasan Teori	9
1. Internal Auditor	9

a.	Pengertian Internal Auditor.....	9
b.	Tujuan Audit Internal	12
c.	Peranan Internal Auditor.....	13
d.	Kegiatan Internal Auditor	14
2.	Efektivitas Pengendalian Penjualan	16
a.	Efektivitas	16
1)	Pengertian Efektivitas	16
2)	Pengukuran Efektivitas	16
3)	Kriteria Efektivitas Pengendalian.....	17
b.	Pengendalian Penjualan	18
c.	Efektivitas Pengendalian Penjualan.....	19
BAB III METODE PENELITIAN		21
A.	Jenis Penelitian.....	21
B.	Tempat Penelitian	22
C.	Operasionalisasi Variabel	22
D.	Data yang Diperlukan.....	23
E.	Teknik Pengumpulan Data	24
F.	Analisis Data dan Teknik Analisis.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		28
A.	Hasil Penelitian	28
1.	Sejarah Singkat Perusahaan	28
2.	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas.....	29

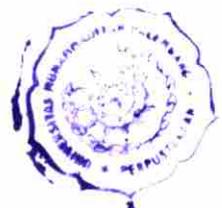
a. Struktur Organisasi PD. Citra Insan Anugerah Palembang	29
b. Uraian Tugas PD. Citra Insan Anugerah Palembang	32
3. Jumlah <i>Supplier</i>	38
4. Kegiatan PD. Citra Insan Anugerah Palembang	38
B. Pembahasan Hasil Penelitian	39
1. Peranan Internal Auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang	39
2. Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang	53
3. Peranan Intenal Auditor Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan Pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 Total Penjualan Per- <i>Supplier</i> Tahun 2007-2010	4
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	22
Tabel IV.1 Jumlah Karyawan	32
Tabel IV.2 Nama <i>Supplier</i>	38
Tabel IV.3 Jawaban Responden Tentang Menelaah dan Menilai Sistem Pengendalian	40
Tabel IV.4 Jawaban Responden Tentang Memastikan Ketaatan.....	42
Tabel IV.5 Jawaban Responden Tentang Memastikan Perlindungan Harta Perusahaan.....	45
Tabel IV.6 Jawaban Responden Tentang Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya	47
Tabel IV.7 Jawaban Responden Tentang Menilai Mutu Pekerjaan	49
Tabel IV.8 Jawaban Responden Tentang Saran-saran Perbaikan.....	51
Tabel IV.9 Total Penjualan Per- <i>Supplier</i> Tahun 2007-2010	54
Tabel IV.10 Jawaban Responden Tentang Efektivitas Pengendalian Penjualan	55
Tabel IV.11 Jawaban Responden Tentang Peranan Internal Auditor	58
Tabel IV.12 Jawaban Responden Tentang Efektivitas Pengendalian Penjualan	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Struktur Organisasi PD. Citra Insan Anugerah Palembang 31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1:	Daftar Pertanyaan Wawancara Terstruktur	65
Lampiran 2:	Laporan Penjualan Per <i>Supplier</i>	69
Lampiran 3:	Bukti Faktur Penjualan yang Salah	73
Lampiran 4:	Bukti Pencatatan Order Penjualan	74
Lampiran 5:	Surat Keterangan Selesai Riset	75
Lampiran 6:	Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi	76
Lampiran 7:	Surat Keterangan Membaca dan Hapalan Al-Qur'an	77
Lampiran 8:	Surat Keterangan <i>Toefl</i>	78
Lampiran 9:	Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	79
Lampiran 10:	Biodata Penulis	80

ABSTRAK

R.A. Luthfia Febrianti Rachma/222008017/2012/Peranan Internal Auditor dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan Pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang/Pemeriksaan Manajemen.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan di PD. Citra Insan Anugerah Palembang. Tujuannya untuk mengetahui peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan di PD. Citra Insan Anugerah Palembang. Penelitian ini bermanfaat bagi PD. Citra Insan Anugerah Palembang sebagai masukan mengenai peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan dan bermanfaat bagi pihak lain sebagai sumber informasi mengenai peran internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, data yang digunakan adalah data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dalam penulisan skripsi ini menggunakan wawancara terstruktur dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis kualitatif dan kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa internal auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang dalam melaksanakan kegiatannya telah dilaksanakan dengan baik. Hal ini berarti internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang dinilai berperan.

Kata Kunci: internal auditor, efektivitas, pengendalian.

ABSTRACT

R.A. Luthfia Febrianti Rachma/222008017/2012/Internal Auditors' Role in Supporting the Effectiveness of Sales Control at PD. Citra Insan Anugerah Palembang/Audit Management.

The problem of study was whether internal auditors play a role in supporting the effectiveness of sales control at PD. Citra Insan Anugerah Palembang. It is hope that this study could be useful PD. Citra Insan Anugerah Palembang as the input of the internal auditors' role in supporting the effectiveness of sales control and as a source of information about internal auditors' role in supporting the effectiveness of sales control for others.

This study used a descriptive method. The data of this study used primary and secondary data. The techniques of collecting the data in this study were structured interview and documentation. The technique of analyzing the data used was qualitative and quantitative analysis methods.

The result of this study showed that the internal auditor at the PD., Citra Insan Anugerah Palembang had been implemented properly. It meant that the internal auditor supported the effectiveness of sales control at the PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

Key words: internal auditors, the effectiveness, control.

BABI

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Semakin ketat persaingan yang terjadi sekarang ini, maka perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang sebaik-baiknya. Keefisienan dan keefektifan perusahaan adalah salah satu kunci kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya, maka perusahaan harus mengoptimalkan seluruh sumber daya dan fungsi-fungsi manajemen agar dapat mencapai keefisienan dan keefektifan perusahaan tersebut. Salah satu fungsi pentingnya adalah pengawasan intern. Lingkup perusahaan yang semakin luas dapat menyebabkan manajemen tidak dapat melakukan pengawasan secara langsung terhadap aktivitas perusahaan. Tanggung jawab yang utama untuk menjaga keamanan harta perusahaan dan untuk mencegah kesalahan-kesalahan dan kecurangan-kecurangan berada di tangan manajemen. Oleh karena itu, sistem pengawasan intern termasuk sistem pelaporan yang baik sangat diperlukan dalam mendelegasikan atau menyerahkan tanggung jawab secara tepat waktu.

Menurut Massier, Glover, dan Prawit dalam Nuri (2008: 67), pelaksanaan pengawasan dalam perusahaan dapat langsung dilakukan oleh anggota perusahaan yaitu internal auditor dan dapat dilakukan melalui sistem pengawasan intern. Internal auditor adalah auditor yang dipekerjakan oleh satu perusahaan, persekutuan, badan pemerintah, individu, dan entitas lainnya.

Manajemen menggunakan auditor internal untuk mengawasi efektivitas operasi pengendalian internal. Menurut Massier, Glover, dan Prawit dalam Nuri (2008: 269), fungsi audit internal yang efektif memiliki garis wewenang dan pelaporan yang jelas yang memungkinkan adanya objektivitas dan kebebasan konflik kepentingan, personel yang memiliki kualifikasi, dan sumber daya yang memadai untuk memungkinkan personel ini melaksanakan tugas yang dibebankan.

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai (Mardiasmo, 2009: 132). Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely dalam Hindri (2006: 6), kriteria efektivitas pengendalian yaitu kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan permintaan lingkungan, kemampuan organisasi untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki secara efisien, tingkat kepuasan aparat dalam organisasi, kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, dan tingkat pengembangan organisasi.

Suatu unit dapat dikatakan efektif jika kontribusi keluar yang dihasilkan semakin besar terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. Suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Berjalannya aktivitas perusahaan dengan efektif maka akan mendukung terwujudnya tujuan dari pengendalian internal suatu perusahaan.

Menurut Massier, Glover, dan Prawit dalam Nuri (2009: 517), internal auditor memiliki peranan dalam mencapai tujuan perusahaan. Peranan yang dimainkan oleh internal auditor dibagi menjadi dua kategori utama yaitu jasa

assurance melibatkan penilaian objektif internal auditor atas bukti untuk memberikan pendapat atau kesimpulan mengenai suatu proses, sistem atau subjek masalah, dan jasa konsultasi berbentuk pemberian saran, dan umumnya dilakukan atas permintaan khusus dari klien perikatan.

Agar fungsi pemeriksaan intern dapat berjalan dengan baik, maka internal auditor harus melaksanakan kegiatan-kegiatan yaitu: a) menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern, dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal, b) memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen, c) memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan, d) memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya, e) menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen, dan f) menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas (Sukrisno, 2004: 222).

PD. Citra Insan Anugerah Palembang merupakan perusahaan yang bergerak pada sektor dagang dengan melakukan berbagai aktivitas penjualan dengan tujuan memperoleh laba. Perusahaan ini merupakan pemasok yang mendistribusikan berbagai jenis barang dagang yang meliputi produk makanan, minuman, pencuci tangan, dan pampers. Produk tersebut

didistribusikan ke pasar tradisional dan supermarket yang ada di Palembang melalui *sales*, dengan omset penjualan sebagai berikut:

Tabel L. 1
Total Penjualan Per-Supplier
Tahun 2008-2010

<i>Supplier</i>	2007	2008	2009	2010
Reckitt Benckisser Ind	10,724,015,293	11,747,698,793	11,645,452,707	12,280,390,994
Gunung Slamet	8,362,860,930	7,604,759,087	7,499,731,254	7,672,707,290
Yupi Indo Jelly Gum	6,029,050,626	5,907,892,539	6,328,804,445	6,184,677,411
Pusan Manis Mulia	770,793,543	711,693,799	635,313,020	644,643,943
Farentina	329,594,828	350,958,338	338,024,302	351,088,370
Sinar Purnama	6,473,540	4,387,289	5,449,275	4,285,774
Kinosentra Industrindo	9,504,637,133	10,251,213,047	10,103,339,397	10,366,270,248
Niaga Mitra Abadi	146,882,816,	133,983,503	154,063,926	151,268,321
Agung Food Industrindo	164,304,632	94,039,024	86,032,449	85,911,195
Total Penjualan/tahun	36,038,613,341	36,866,625,419	36,796,211,045	37,741,243,546
Target Penjualan/tahun	35,000,000,000	37,000,000,000	37,000,000,000	38,000,000,000
Selisih	1,038,613,341	-133,374,581	-203,788,955	-258,756,454

Sumber: PD. Citra Insan Anugerah, 2011.

PD. Citra Insan Anugerah Palembang memperoleh labanya dari kegiatan penjualan produk-produk tersebut. Berdasarkan Tabel IV. 3, diketahui bahwa total penjualan dan target selama 4 tahun terakhir adalah tahun 2007 total penjualan sebesar Rp. 36,038,613,341 dengan target penjualan sebesar Rp. 35,000,000,000. Pada tahun 2008 perusahaan menargetkan penjualan sebesar Rp. 37,000,000,000, dengan hasil pencapaian penjualan yang dilakukan perusahaan hanya sebesar Rp. 36,866,625,419, sehingga terdapat selisih sebesar Rp. (133,374,581). Tahun 2009 target penjualan perusahaan sebesar Rp. 37,000,000,000 dengan total penjualan yang dilakukan sebesar Rp. 36,796,211,045, sehingga terdapat selisih sebesar Rp. (203,788,955). Pada tahun 2010, target penjualan perusahaan meningkat sebesar Rp. 38,000,000,000, dengan total penjualan sebesar Rp. 37,741,243,546, terdapat

selisih sebesar Rp. (245,756,454). Total penghasilan penjualan yang cukup besar maka diperlukan pengawasan terhadap kegiatan penjualan tersebut.

PD. Citra Insan Anugerah Palembang mempunyai internal auditor berjumlah 4 orang yang berperan untuk mengawasi dan mengevaluasi jalannya kegiatan operasional perusahaan termasuk bagian penjualan. Internal auditor ini juga membantu pimpinan memberikan saran perbaikan terhadap kelemahan yang terjadi maupun tindakan pencegahan agar seluruh kegiatan berjalan secara efektif dan efisien dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, permasalahan yang terjadi dalam perusahaan ini adanya dokumen-dokumen yang tidak mendukung akibat dari pembatalan faktur penjualan (faktur penjualan tidak sesuai dengan data yang tersimpan dalam komputer), arsip hilang atau tidak tercatat (bukti terlampir). Pemisahan tugas yang tidak terpantau dalam melakukan otorisasi penjualan. Barang dagangan tidak diotorisasi oleh bagian yang diberi wewenang, melainkan diotorisasi oleh bagian akuntansi yang bukan bertanggung jawab atas pengotorisasian penjualan.

Selain itu, kesalahan pada bagian yang bertugas menginput jumlah, jenis maupun harga barang yang disepakati saat melakukan order penjualan antara *sales* dan pelanggan. Kesalahan tersebut yaitu jumlah kuantitas barang yang tercetak dalam faktur penjualan tidak sesuai dengan jumlah kuantitas yang disepakati. Sama halnya dengan harga ataupun jenis barang, yang tercetak dalam faktur tidak sesuai dengan pesanan pelanggan.

Hal ini berdampak pada penyampaian laporan triwulan yang akan disampaikan kepada pimpinan, sehingga menghambat internal auditor dalam memberikan saran perbaikan terhadap aktivitas perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Peranan Auditor Internal dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah apakah internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan di PD. Citra Insan Anugerah Palembang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan di PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan yang baik.

2. Bagi PD. Citra Insan Anugerah

Sebagai bahan masukan atau saran-saran mengenai peningkatan kualitas peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.

3. Bagi Almamater

Sebagai bahan pustaka yang bermanfaat untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya berjudul Peranan Internal Auditor Dalam Menunjang Efektifitas Sistem Pengendalian Intern Penggajian pada PT. Organ Jaya yang dilakukan oleh Iriyadi (2004). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran internal auditor dalam menunjang efektivitas sistem pengendalian intern penggajian pada PT. Organ Jaya. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara kepada pihak yang terkait dan observasi. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini yaitu dalam menunjang efektivitas sistem pengendalian intern penggajian, maka peran internal auditor sangat dibutuhkan, di mana pengawas intern yang dimiliki perusahaan ini mempunyai kedudukan yang independen terhadap bagian-bagian yang diperiksanya. Adanya internal auditor di perusahaan akan membuat setiap personil perusahaan bertindak hati-hati dan akan berfikir ulang untuk melakukan penyimpangan.

Penelitian lain berjudul Analisis Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan *Good Corporate Governance* pada PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Cabang Palembang yang dilakukan oleh Shinta (2010). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran audit internal dalam

meningkatkan *good corporate governance* pada PT. Bukit Asam (Persero) Tbk Unit Dermaga Kertapati.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara terstruktur dan dokumentasi. Analisis data dan teknik analisis yang dilakukan yaitu menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif dengan menyajikan tabel dan uraian penjelasan mengenai peran audit internal dalam meningkatkan *good corporate governance*. Hasil dari penelitian ini adalah meningkatnya *good corporate governance* pada suatu perusahaan dianggap perlu adanya peran audit internal. Pelaksanaan audit internal adalah hal yang sangat fundamental, sehingga sangat menunjang dalam meningkatkan *good corporate governance*.

B. Landasan Teori

I. Internal Auditor

a. Pengertian Internal Auditor

Menurut Massier, Glover, dan Prawit dalam Nuri (2009: 514), Ikatan Auditor Internal (*Institute of Internal Auditors-IIA*), yang mengawasi dan menyusun standar bagi audit internal secara internasional, mendefinisikan audit internal yaitu aktivitas independen, keyakinan objektif, dan konsultasi yang dirancang untuk menambah nilai dan meningkatkan operasi organisasi. Audit

internal ini membantu organisasi mencapai tujuannya dengan melakukan pendekatan sistematis dan disiplin untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas manajemen risiko, pengendalian, dan proses tata kelola.

Definisi lain mengartikan internal audit adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh bagian internal audit perusahaan, baik terhadap laporan keuangan dan catatan akuntansi perusahaan, maupun ketaatan terhadap kebijakan manajemen puncak yang telah ditentukan dan ketaatan terhadap peraturan pemerintah dan ketentuan-ketentuan dari ikatan profesi yang berlaku (Sukrisno, 2004: 221). Auditor internal ditugaskan oleh entitas tertentu (misalnya perusahaan, lembaga pemerintah, atau entitas nirlaba) untuk melaksanakan audit yang dipandang perlu oleh organisasi.

Menurut Guy, Wayne, dan Winters dalam Paul dan Ichsan (2003: 408), *Institute of Internal Auditor* telah mendefinisikan audit internal dan tujuannya sebagai fungsi penilai yang dibentuk dalam organisasi untuk memeriksa dan mengevaluasi kegiatannya sebagai jasa bagi organisasi. Tujuan audit internal adalah untuk membantu anggota organisasi dalam melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Untuk melakukan pengawasan dan membantu organisasi mencapai tujuan, maka perusahaan harus menunjuk seseorang yang memiliki kemampuan dan latar belakang pemeriksaan intern yang baik dan dapat bertanggung jawab.

Internal auditor adalah seseorang atau beberapa staf perusahaan yang mempunyai fungsi khusus dalam bidang pengawasan internal, agar perusahaan tersebut dapat berjalan secara efisien dan efektif (Sukrisno, 2004: 231). Menurut Messier, Glover, dan Prawitt dalam Nuri (2008: 67), internal auditor adalah auditor yang dipekerjakan oleh satu perusahaan, persekutuan, badan pemerintah, individu, dan entitas lainnya.

Menurut Guy, Wayne, dan Winters dalam Sugiyarto (2002: 15), internal auditor adalah karyawan tetap yang dipekerjakan oleh suatu entitas untuk melaksanakan organisasi tersebut. Sebagai akibatnya, mereka sangat berkepentingan dengan penentuan apakah kebijakan dan prosedur telah diikuti atau tidak serta berkepentingan dengan pengamanan aktiva organisasi. Mereka mungkin juga terlibat dalam penelaahan efektivitas dan efisiensi prosedur operasi serta dalam penentuan kehandalan informasi yang dihasilkan oleh organisasi tersebut.

Internal auditor adalah auditor yang bekerja dalam perusahaan (perusahaan negeri atau swasta) yang tugas pokoknya adalah menentukan apakah kebijakan dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen puncak telah dipatuhi, menentukan baik tidaknya penjagaan terhadap kekayaan organisasi, menentukan efisiensi dan efektivitas prosedur kegiatan organisasi serta menentukan keandalan informasi yang dihasilkan oleh berbagai bagian

organisasi (Mulyadi, 2002: 6). Internal auditor merupakan orang pilihan yang memiliki pengalaman dibidangnya. Internal auditor biasanya telah melakukan pemeriksaan pada berbagai bagian perusahaan, sehingga internal auditor tersebut mempunyai pengetahuan dan pengalaman yang cukup mengenai perusahaan di mana dia bekerja.

b. Tujuan Audit Internal

Menurut Guy, Wayne, dan Winters dalam Paul dan Ichsan (2003: 410), *Statements of Responsibilities of Internal Auditor* yang diterbitkan IIA, mendefinisikan tujuan audit internal adalah untuk membantu anggota organisasi melaksanakan tanggung jawabnya secara efektif. Untuk mencapai tujuan ini, staf audit internal diharapkan dapat melengkapi organisasi dengan “analisis, penilaian, rekomendasi, konsultasi, dan informasi tentang kegiatan yang ditelaah”.

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa tujuan dari audit internal ini untuk membantu para anggota perusahaan mencapai tujuannya. Audit internal dalam hal ini dapat memberikan pelayanan berupa pemberian saran untuk memperbaiki kinerja perusahaan/organisasi. Audit internal ini juga menilai apakah hasil atau keluaran yang dicapai perusahaan telah sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.

c. Peranan Internal Auditor

Pada masa lalu fokus utama peran internal auditor adalah sebagai *watchdog* dalam perusahaan, sedangkan pada masa kini dan mendatang proses *internal auditing modern* telah bergeser menjadi konsultan intern. Menurut Messier, Glover, dan Prawitt dalam Nuri (2009: 517), internal auditor memiliki peranan dalam mencapai tujuan perusahaan. Peranan yang dimainkan oleh internal auditor dibagi menjadi dua kategori utama yaitu:

- 1) Jasa *assurance*, melibatkan penilaian objektif internal auditor atas bukti untuk memberikan pendapat independen atau kesimpulan mengenai suatu proses, sistem atau subjek masalah, dan
- 2) Jasa konsultasi berbentuk pemberian saran, dan umumnya dilakukan atas permintaan khusus dari klien perikatan.

Internal auditor merupakan bagian yang tak terpisahkan dari suatu perusahaan. Untuk itu internal auditor memiliki peranan yang sangat penting dalam perkembangan perusahaan. Peran internal auditor tidak lepas dari fungsi audit internal itu sendiri. Fungsi audit internal merupakan kegiatan penilaian yang bebas, yang terdapat dalam organisasi, yang dilakukan dengan cara memeriksa akuntansi, keuangan, dan kegiatan lain, untuk memberikan jasa kepada manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab mereka. Caranya dengan menyajikan analisis, penilaian, rekomendasi dan

komentar-komentar penting terhadap kegiatan manajemen, internal auditor menyediakan jasa tersebut. (Mulyadi, 2004: 211).

d. Kegiatan Internal Auditor

Pemeriksaan yang dilakukan oleh internal auditor adalah untuk membantu semua pimpinan perusahaan (manajemen) dalam melaksanakan tanggung jawab dengan memberikan analisis, penilaian, saran, dan komentar mengenai kegiatan pemeriksaannya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka internal auditor harus melaksanakan kegiatan-kegiatan berikut ini:

- 1) Menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern, dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal.
- 2) Memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- 3) Memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan.
- 4) Memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya.

- 5) Menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen.
- 6) Menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas (Sukrisno, 2004: 222).

Tanggung jawab penting internal auditor adalah memantau kinerja pengendalian intern entitas. Penanggungjawab fungsi audit internal harus mengelola fungsi audit internal secara efektif dan efisien untuk memastikan bahwa fungsi tersebut memberikan nilai tambah bagi organisasi (Konsorium Organisasi Profesi Audit Internal, 2004: 19). Jadi internal auditor dalam melakukan tanggung jawabnya harus dalam mengelola fungsi audit internal secara efektif dan efisien agar dapat diketahui bahwa fungsi audit internal tersebut dapat bermanfaat dan memberikan kemajuan untuk perusahaan.

2. Efektivitas Pengendalian Penjualan

a. Efektivitas

1) Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai (Mardiasmo, 2009: 132). Berdasarkan definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa efektivitas merupakan suatu kemampuan organisasi

untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin dalam usahanya mencapai tujuan organisasi.

Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan, yang efektivitas diukur berdasarkan seberapa jauh tingkat *output* atau keluaran, kebijakan, dan prosedur dari organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Indra, 2001: 336). Suatu unit dapat dikatakan efektif jika kontribusi keluaran yang dihasilkan semakin besar terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perusahaan akan dikatakan efektif jika harapan atau tujuan yang telah ditetapkan perusahaan dapat terlaksana sesuai dengan rencana.

2) Pengukuran Efektivitas

Efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya (Mardiasmo, 2009: 134). Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif. Hal terpenting yang perlu dicatat adalah bahwa efektivitas tidak menyatakan tentang berapa besar biaya yang telah dikeluarkan untuk mencapai tujuan tersebut.

Biaya boleh jadi melebihi apa yang telah dianggarkan, boleh jadi dua kali lebih besar atau bahkan tiga kali lebih

besar daripada yang telah dianggarkan. Efektivitas hanya melihat apakah suatu program atau kegiatan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kriteria Efektivitas Pengendalian

Menurut Gibson, Ivancevich, dan Donnely dalam Hindri (2006: 56), kriteria efektivitas pengendalian yaitu:

- a) Kemampuan organisasi dalam menghasilkan barang dan jasa sesuai dengan permintaan lingkungan.
- b) Kemampuan organisasi untuk menggunakan sumber daya yang dimiliki secara efisien.
- c) Tingkat kepuasan aparat dalam organisasi.
- d) Kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, dan
- e) Tingkat pengembangan organisasi.

b. Pengendalian Penjualan

Pengendalian adalah proses untuk membuat sebuah organisasi mencapai tujuannya (Arif, 2001: 3). Menurut Messier, Glover, dan Prawitt dalam Nuri (2008: 250), pengendalian internal (*internal control*) adalah suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, personel, dan entitas lainnya yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang pencapaian tiga golongan

tujuan berikut ini: 1) keandalan pelaporan keuangan, 2) efektivitas dan efisiensi operasi, dan 3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Pengertian di atas menjelaskan bahwa pengendalian internal memainkan peranan penting bagi manajemen memenuhi tanggung jawab pengelolaan atau keagenan dan memberikan keyakinan yang memadai. Pengendalian internal ini juga memastikan bahwa asset perusahaan dapat terjaga sehingga menciptakan lingkungan efisiensi dan efektivitas didorong dan dimonitor.

Pentingnya pengendalian terhadap penjualan selain karena semakin besar operasi perusahaan, juga karena pengendalian penjualan merupakan metode dan prosedur baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini dapat meminimalkan segala bentuk penyelewengan dan kecurangan yang terjadi di dalam perusahaan serta dapat menunjang efektivitas pengendalian penjualan itu sendiri. Pada umumnya pengendalian penjualan dilakukan dengan membandingkan laporan aktivitas penjualan dengan anggaran penjualan untuk mengetahuinya sebab-sebab terjadinya selisih.

Pengendalian penjualan meliputi analisis, penelaahan, dan penelitian yang diharuskan terhadap kebijaksanaan, prosedur, metode, dan pelaksanaan yang sesungguhnya untuk mencapai volume penjualan yang dikehendaki, dengan biaya yang wajar,

yang menghasilkan laba kotor yang diperlukan untuk mencapai hasil pengambilan yang diharapkan atas investasi.

c. Efektivitas Pengendalian Penjualan

Menurut Deddi dan Ayuningtyas (2010: 161-162), efektivitas menunjukkan kesuksesan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan sebuah kegiatan/kebijakan di mana ukuran efektivitas merupakan refleksi *output*. Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Efektivitas ini berfokus pada *outcome*. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*.

Pengendalian penjualan meliputi analisis, penelaahan, dan penelitian yang diharuskan terhadap kebijaksanaan, prosedur, metode, dan pelaksanaan yang sesungguhnya untuk mencapai volume penjualan yang dikehendaki, dengan biaya yang wajar, yang menghasilkan laba kotor yang diperlukan untuk mencapai hasil pengambilan yang diharapkan atas investasi.

Berdasarkan pengertian tersebut, efektivitas pengendalian penjualan merupakan suatu pencapaian hasil dari analisis, penilaian, dan pengawasan terhadap kegiatan penjualan perusahaan melalui prosedur dan metode yang digunakan dalam rangka

mewujudkan tujuan perusahaan. Suatu aktivitas unit usaha dikatakan efektif apabila tingkat pencapaian hasil program dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan.

Efektivitas pengendalian penjualan dapat diukur dengan membandingkan target penjualan dengan realisasi penjualan yang ditetapkan. Perbandingan antara target penjualan dan realisasi penjualan tersebut dapat menilai efektif atau tidaknya penjualan yang dilakukan perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2004: 11) jenis penelitian menurut tingkat eksplanasinya terdiri dari:

1. Penelitian Deskriptif

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Penelitian Komparatif

Penelitian komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan.

3. Penelitian Asosiatif

Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

B. Tempat Penelitian

Unit penelitian ini adalah Peranan Audit Internal Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 22 A Sekojo Palembang.

C. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel menjelaskan cara tertentu yang digunakan oleh peneliti dalam mengoperasionalkan *construct*, sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran *construct* yang lebih baik. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel III. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Peranan Internal Auditor	Kegiatan yang dilakukan oleh internal auditor dalam menunjang fungsi dari internal auditor dengan melakukan penilaian dan pemberian saran-saran kepada perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> - Menelaah dan Menilai Sistem Pengendalian - Memastikan Ketaatan - Memastikan Perlindungan Harta Perusahaan - Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya - Menilai Mutu Pekerjaan - Saran-saran Perbaikan
Efektivitas Pengendalian Penjualan	Suatu hasil pencapaian dari penilaian dan pengawasan yang dilakukan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan.	<ul style="list-style-type: none"> - Perbandingan Target dan Realisasi

Sumber: Penulis, 2011

D. Data yang Diperlukan

Menurut Nur dan Bambang (2009: 146-147) sumber data penelitian terdiri atas:

1. Data Primer (*Primary Data*)

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).

2. Data Sekunder (*Secondary Data*)

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (tidak diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari perusahaan meliputi:

1. Hasil wawancara yang dilakukan dengan PD. Citra Insan Anugerah Palembang,
2. Bukti faktur penjualan yang salah,
3. Laporan penjualan per supplier dari tahun 2007-2010,
4. Bukti pencatatan order penjualan,

dan juga data sekunder yang digunakan meliputi gambaran umum PD. Citra Insan Anugerah Palembang, sejarah singkat PD. Citra Insan Anugerah Palembang, struktur organisasi, tugas, dan wewenang karyawan PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Riduwan (2003: 25-31) teknik pengumpulan data terdiri dari:

1. Angket (*Quistionaire*)

Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.

3. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilaksanakan.

4. Tes (*Test*)

Tes adalah serangkaian pertanyaan atau latihan yang digunakan untuk mengukur keterampilan pengetahuan, inteligensi, kemampuan atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan dokumentasi. Wawancara terstruktur yaitu membuat daftar pertanyaan yang dinyatakan langsung oleh peneliti kepada individu yang terlibat dalam perusahaan yaitu satuan pengawasan intern sebanyak 2 (dua) orang dan bagian penjualan 2 (dua) orang, serta dokumentasi yaitu dengan cara meminta data perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga sesuai dengan tujuan penelitian.

F. Analisis Data dan Teknik Analisis

Mudrajat (2003: 124) menyatakan bahwa metode analisis yang digunakan dalam penelitian yaitu:

1. Metode Kualitatif

Metode kualitatif yaitu data yang tidak dapat diukur dalam suatu skala numerik (angka).

2. Metode Kuantitatif

Metode kuantitatif yaitu data yang diukur dalam skala numerik (angka).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif dan kuantitatif. Penulis akan menjelaskan dari teori-teori yang ada dalam buku yang berhubungan dengan peran internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan. Analisis kuantitatif digunakan untuk menghitung hasil wawancara terstruktur dengan

menggunakan tabulasi yang berupa penilaian dari hasil wawancara terstruktur.

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menyajikan tabel dan menguraikan penjelasan mengenai peranan internal auditor dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang. Langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut:

1. Memisahkan tiap-tiap jawaban responden sesuai dengan jawaban Ya dan Tidak.
2. Menjumlahkan berapa banyak jawaban Ya.
3. Dari semua jawaban Ya dibagi dengan semua jawaban wawancara terstruktur, kemudian dikali 100%.

$$\% \text{ Jawaban} = \frac{\text{Jumlah jawaban Ya}}{\text{Jumlah jawaban responden}} \times 100\%$$

Berdasarkan skor yang diperoleh dari para responden, maka analisis yang dilakukan untuk menentukan internal auditor berperan atau tidak dapat dilihat dari kriteria penilaian digunakan klasifikasi Dean (199: 302) sebagai berikut:

1. 0%-25%, berarti internal auditor memiliki peran yang lemah dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.
2. 26%-50%, berarti internal auditor memiliki sedikit peran dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.

3. 51%-75%, berarti internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.
4. 76%-100%, berarti internal auditor sangat berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat Perusahaan

PD. Citra Insan Anugerah Palembang adalah perusahaan yang bergerak di sektor dagang dengan menjual berbagai jenis produk makanan dan minuman. PD. Citra Insan Anugerah Palembang didirikan pada tanggal 5 September 1996, beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 22 A Sekojo Palembang, yang dipimpin oleh Bapak Jusuf T. sebagai *owner/direktur* utama, Bapak Junus Lukman Hadi sebagai direktur operasional dan Bapak Iwan Effendy sebagai direktur penjualan. Peningkatan penjualan selalu berpedoman pada visi dan misi yang membantu perusahaan tetap fokus dan meraih keberhasilan. Adapun visi PD. Citra Insan Anugerah adalah menjadi distributor yang terdepan dengan tingkat penjualan dan kualitas produk yang baik. Misi PD. Citra Insan Anugerah adalah menjadi distributor yang dapat dipercaya dengan harga yang kompetitif dan harga yang unggul.

Tujuan pendirian PD. Citra Insan Anugerah ini adalah untuk meningkatkan penjualan dan melayani konsumen dengan sebaik-baiknya. Adanya tujuan perusahaan, maka akan lebih mengetahui tugas-tugas apa yang akan dilakukan. Hal ini agar setiap karyawan atau anggota perusahaan dapat mengetahui tugas apa yang akan dikerjakan

pada bagian masing-masing, sehingga hubungan dari masing-masing bagian akan menjadi jelas.

Sejak awal berdirinya PD. Citra Insan Anugerah Palembang menjual produk berupa susu, kopi, teh, permen, makanan kaleng, pencuci tangan, dan *pampers* berlangsung dari tahun 1996-2006 dengan jumlah 10 *supplier*. Pada tahun 2007, perusahaan ini tidak lagi menjual produk susu dan kopi dengan jumlah 9 *supplier*.

PD. Citra Insan Anugerah Palembang memiliki sebuah bangunan, bangunan tersebut merupakan kantor dengan segala aktivitas kerja yang dilakukan. Perusahaan ini juga memiliki 1 buah gudang yang berfungsi untuk menyimpan produk-produk yang akan dijual oleh perusahaan. Fasilitas yang ada di dalam perusahaan merupakan pendukung bagi perusahaan dalam melakukan penjualan produk-produk yang dimiliki. Adapun fasilitas pendukung dalam melaksanakan penjualan yaitu 6 unit mobil dan 2 unit motor yang digunakan oleh *sales* yang digunakan untuk mendistribusikan produk.

2. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

a. Struktur Organisasi PD. Citra Insan Anugerah Palembang

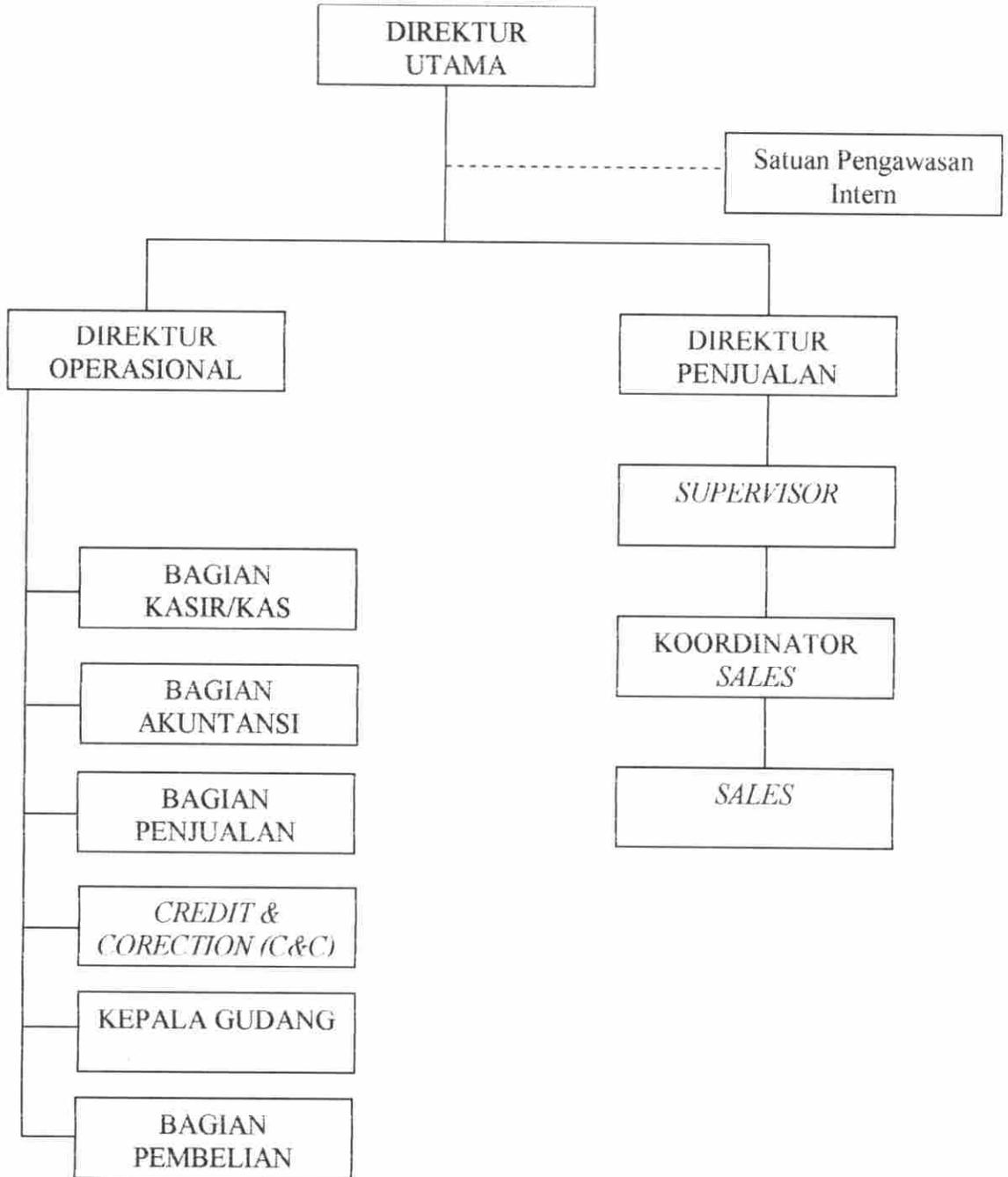
Suatu perusahaan dapat berjalan dengan terorganisasi jika masing-masing karyawan mengetahui tugas dan wewenang yang harus dijalankannya. Suatu organisasi harus memiliki tujuan perusahaan yang jelas, pembagian tugas, pendelegasian wewenang,

pengawasan, kesatuan perintah dan organisasi. Adanya tujuan tersebut, maka masing-masing fungsi akan bekerja sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah ditetapkan perusahaan serta berdasarkan otoritas dan wewenang yang ada diperusahaan.

Penetapan struktur organisasi merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan, di mana struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. selain itu juga, memperlancar dan mempermudah pimpinan dalam mengontrol usaha yang dikelolanya. Pelaksanaan struktur yang baik dalam perusahaan akan membawahi kegiatan perusahaan pada efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

Berdasarkan struktur organisasi pada PD. Citra Insan Anugerah, Palembang dapat dijelaskan bahwa struktur organisasi perusahaan tersebut adalah struktur organisasi garis dan staf. Hal tersebut berarti, yang memiliki hak memberikan perintah adalah pimpinan dan anggota perusahaan perusahaan memiliki tanggung jawab kepada atasannya, serta dapat dengan jelas mengetahui tugas yang akan dijalankan. Berikut struktur organisasi PD. Citra Insan Anugerah Palembang:

Gambar IV. 1
Struktur Organisasi
PD. Citra Insan Anugerah



Sumber: PD. Citra Insan Anugerah Palembang, 2011

Tabel IV. 1
Jumlah Karyawan
PD. Citra Insan Anugerah Palembang

No.	Bagian Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1	Direktur Utama	1 orang
2	Satuan Pengawasan Intern	4 orang
3	Direktur Operasional	1 orang
4	Direktur Penjualan	1 orang
5	Bagian Penjualan	2 orang
6	Bagian Kasir/Kas	1 orang
7	Bagian Akuntansi	1 orang
8	Bagian <i>Credit & Corection</i>	3 orang
9	Bagian Pembelian	1 orang
10	Kepala Gudang 1 orang	
	- Helver 4 orang	
	- Driver 6 orang	11 orang
11	<i>Sales</i>	20 orang
	Jumlah	46 orang

Sumber: PD. Citra Insan Anugerah Palembang, 2011.

b. Uraian Tugas PD. Citra Insan Anugerah Palembang

Setiap bagian dalam perusahaan memiliki tugas yang berbeda-beda, tetapi membentuk suatu ikatan yang berpusat padapeningkatan penjualan dan pelayanan yang baik kepada konsumen. Adanya pembagian tugas, setiap anggota perusahaan dalam perusahaan dapat mengetahui secara jelas tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Secara umum pembagian tugas masing-masing bagian yang ada pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang adalah sebagai berikut:

1. Direktur Utama

Tugas direktur utama yaitu:

- a) Merumuskan dan menetapkan tujuan perusahaan, kebijaksanaan dan rencana jangka panjang perusahaan.
- b) Memonitor dan menilai hasil implementasi dari kebijaksanaan yang ditetapkan.
- c) Mengkoordinasikan kegiatan dalam rangka penyiapan laporan tahunan perusahaan.
- d) Memimpin dan mengawasi kelancaran perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan dan melakukan hubungan dengan pihak luar.
- e) Memeriksa laporan perusahaan.

2. Satuan Pengawasan Intern

Tugas pengawasan intern yaitu:

- a) Memeriksa kas bulanan perusahaan.
- b) Meneliti laporan unit kerja lain untuk penyusunan laporan triwulan.
- c) Memeriksa, memelihara dan melengkapi standar pelaksanaan operasi yang digunakan untuk pengukuran efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan.
- d) Melaksanakan pemeriksaan unit kerja perusahaan.

- e) Meneliti kelengkapan dan kondisi pemeliharaan dan pencatatan harta perusahaan.

3. Direktur Operasional

Tugas direktur operasional yaitu:

- a) Membantu direktur utama dalam melakukan penjualan yang dilaksanakan dengan memperhatikan kerja sama dengan anggota perusahaan.
- b) Mengkoordinasikan kegiatan persiapan penyusunan laporan operasi dalam rangka penyusunan laporan tahunan.
- c) Mengkoordinasikan semua kegiatan operasional perusahaan.

4. Direktur Penjualan

Tugas direktur penjualan yaitu:

- a) Membantu direktur utama dalam menetapkan target penjualan perusahaan.
- b) Membantu direktur utama dalam menilai omset yang didapat perusahaan.
- c) Mengkoordinasikan semua kegiatan penjualan

5. Bagian Kasir/Kas

Tugas kasir/kas yaitu:

- a) Menerima uang dari penjualan yang dilakukan *sales* kepada kostumer.
- b) Menghitung dan mencatat jumlah uang yang diterima.
- c) Menyetorkan uang hasil penjualan ke bank.

6. Bagian Penjualan

Tugas bagian penjualan yaitu:

- a) *Entry* data penjualan.
- b) Membuat laporan penjualan dan laporan tahunan.
- c) Mencetak faktur penjualan dan pembatalan faktur penjualan.
- d) Mengotorisasi penjualan.

7. *Credit & Corection (C&C)*

Tugas *C&C* yaitu:

- a) Mengecek dan mencatat jumlah faktur penjualan yang diterima dan telah di *entry* oleh bagian penjualan (piutang perusahaan).
- b) Melakukan penagihan terhadap piutang kostumer.

- c) Mengkoordinir dan memberikan perintah kepada *collector* untuk menagih kostumer yang belum membayar.

8. Kepala Gudang

Tugas kepala gudang yaitu:

- a) Menerima dan mencatat barang-barang masuk dari *supplier*.
- b) Mengecek dan mencatat jumlah barang yang keluar.
- c) Melakukan pemeriksaan terhadap kualitas dan kuantitas barang.

9. Bagian Pembelian

Tugas bagian pembelian yaitu:

- a) Membuat order pembelian dan mendistribusikan ke bagian yang terkait.
- b) Memilih *supplier* yang memberikan spesifikasi yang sesuai dengan permintaan dan harga yang terbaik.
- c) Mengeluarkan faktur pembelian barang dari *supplier*.
- d) Mengolah kegiatan pembelian perusahaan.

10. *Supervisor*

Tugas *supervisor* yaitu:

- a) Memimpin tim *sales* dalam bisnis perusahaan.
- b) Mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh *sales*.
- c) Mengecek order yang dilakukan oleh *sales*.
- d) Mengkoordinir *sales*, agar dapat meningkatkan penjualan.

11. *Koordinator Sales*

Tugas koordinator *sales* yaitu:

- a) Mengkoordinasikan kegiatan *sales*.
- b) Dapat menggantikan posisi *supervisor* dalam mengawasi dan mengatur kegiatan *sales*.
- c) Membantu mengatasi permasalahan tim *sales*.

12. *Sales*

Tugas *sales* yaitu:

- a) Melakukan order penjualan kepada kostumer.
- b) Mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3. Jumlah *Supplier*

PD. Citra Insan Anugerah Palembang memiliki beberapa pihak eksternal yang berperan penting dalam meningkatkan pendapatan perusahaan. Berikut ini pihak-pihak yang bekerja sama dengan PD. Citra Insan Anugerah Palembang:

Tabel IV. 2
Nama *Supplier*
PD. Citra Insan Anugerah Palembang

No.	Nama <i>Supplier</i>	Tempat
1	Reckitt Benckisser Ind	Jakarta
2	Gunung Slamet	Jakarta
3	Yupi Indo Jelly Gum	Jakarta
4	Pusan Manis Mulia	Jakarta
5	Farentina	Jakarta
6	Sinar Purnama	Jakarta
7	Kinosentra Industrindo	Jakarta
8	Niaga Mitra Abadi	Jakarta
9	Agung Food Industrindo	Jakarta

Sumber: PD. Citra Insan Anugerah Palembang, 2011.

4. Kegiatan PD. Citra Insan Anugerah Palembang

PD. Citra Insan Anugerah Palembang sama halnya dengan perusahaan distributor lainnya, dalam melaksanakan aktivitasnya selalu berusaha menjual produk sebanyak-banyaknya kepada kostumer. Secara umum produk PD. Citra Insan Anugerah Palembang yang ditawarkan dari 9 *supplier*:

- a. Reckitt Benckisser Ind antara lain Dettol, Harvic, Tiga Roda, *Air Weak*
- b. Gunung Slamet antara lain Teh Sosro, Teh Pocci.

- c. Yupi Indo Jelly Gum antara lain Permen Yupi.
- d. Pusan Manis Mulia antara lain Permen Karet dan Cokelat.
- e. Faretina yaitu Sarden Ayam *Brand*.
- f. Sinar Purnama yaitu Penyedap Rasa (Kulai Mas)
- g. Kinosentra Industrindo antara lain Segar Sari, Frenta, Kue Pia, Ciki.
- h. Niaga Mitra Abadi yaitu Pampers (Goon).
- i. Agung Food Industrindo yaitu Snack.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara penulis pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang,

1. Peranan Internal Auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang

Penelitian ini dilakukan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang, dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang bagian penjualan. Hasil wawancara mengenai kegiatan internal auditor adalah sebagai berikut:

a. Menelaah dan Menilai Sistem Pengendalian.

Peran internal auditor dalam suatu perusahaan salah satunya adalah menelaah dan menilai sistem pengendalian dalam hal ini, menelaah dan menilai kebaikan, memadai atau tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian

intern, dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.3
Jawaban Responden tentang Menelaah dan Menilai
Sistem Pengendalian

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 2	3	75%	1	25%	4	100%
Pertanyaan 3	3	75%	1	25%	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 3 di atas hasil wawancara yang penulis lakukan, kegiatan internal auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang dalam menelaah dan menilai kebaikan, memadai tidaknya dan penerapan dari sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern, dan pengendalian operasional lainnya serta mengembangkan pengendalian yang efektif dengan biaya yang tidak terlalu mahal telah dilaksanakan dengan baik. Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah dalam menelaah dan menilai sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern, dan pengendalian operasional lainnya telah dilaksanakan dengan baik?” Dari Tabel IV. 3, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, dikarenakan penelaahan dan penilaian

oleh internal auditor telah dilakukan secara berkala yaitu 3 bulan sekali.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan?” Dari Tabel IV. 3, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya karena internal auditor telah membantu perusahaan dalam mengoreksi kesalahan. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, dikarenakan internal auditor dalam kepengurusannya belum melaksanakan tugas/kewajibannya dengan baik.

Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan “apakah internal auditor telah memastikan bahwa penerapan dari sistem pengendalian pada perusahaan telah memadai?” Dari Tabel IV. 3, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya karena internal auditor telah melakukan pemeriksaan setiap 3 bulan sekali dan *survey* langsung. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, dikarenakan masih terjadi kecurangan akibat kurangnya pengendalian.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, internal auditor dalam melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan penilaian serta pelaporan terhadap sistem pengendalian manajemen, pengendalian internal, dan pengendalian operasional dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali. Kegiatan ini dilakukan dengan cara

menilai dan mengawasi apakah karyawan telah melaksanakan prosedur kerja dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada, melakukan pemeriksaan terhadap barang-barang yang ada apakah sesuai dengan data yang ada. Selain itu, mengecek apakah data akuntansi yang ada telah dilakukan dengan cermat dan teliti.

Hal ini juga dapat dilihat setiap melakukan kegiatannya, internal auditor selalu melaksanakan *survey* langsung, dan memeriksa setiap kegiatan masing-masing bagian. Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan oleh internal auditor.

b. Memastikan Ketaatan

Internal auditor dalam suatu perusahaan memiliki peran salah satunya adalah memastikan ketaatan dalam hal ini memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.4
Jawaban Responden tentang Memastikan Ketaatan

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	3	75%	1	25%	4	100%
Pertanyaan 2	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 3	3	75%	1	25%	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 4, hasil wawancara yang penulis lakukan, internal auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang dalam melakukan kegiatannyaitu memastikan ketaatan terhadap kebijakan, rencana dan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen telah dilaksanakan dengan baik.

Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah dalam melakukan kegiatannya, internal auditor telah memastikan bahwa kebijakan, rencana dan prosedur yang ditetapkan manajemen dilaksanakan oleh anggota perusahaan?” Dari Tabel IV. 4, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya bahwa internal auditor melakukan pengecekan langsung terhadap kerja karyawan. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, dikarenakan masih terdapat beberapa karyawan yang melanggar prosedur perusahaan, misalnya perangkapan fungsi, otorisasi yang tidak dilakukan oleh karyawan yang berwenang.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah internal auditor telah memastikan sesuai atau tidaknya kebijakan, rencana dan prosedur yang ditetapkan manajemen?” Dari Tabel IV. 4, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya bahwa kebijakan dan prosedur yang ditetapkan manajemen perusahaan telah direncanakan dengan sebaik-baiknya. Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan “jika terjadi ketidaksesuaian antara kebijakan, rencana, dan prosedur dengan penerapannya di

lapangan, apakah ada tindak lanjut yang dilakukan internal auditor?"

Dari Tabel IV. 4, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya internal auditor memberikan koreksi langsung terhadap kesalahan dari kerja karyawan. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, alasannya internal auditor hanya melakukan pengecekan saja tanpa mengoreksi kerja dari karyawan.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, internal auditor dalam melakukan pengawasan, pemeriksaan, dan penilaian secara langsung terhadap kegiatan perusahaan, dengan cara melihat dan memeriksa pekerjaan yang dilakukan pada masing-masing bagian. Ketaatan terhadap kebijakan dan rencana kerja yang ditetapkan oleh perusahaan telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, akan tetapi prosedur yang ditetapkan oleh manajemen tidak dipatuhi oleh karyawan. Dibuktikan dengan adanya otorisasi yang tidak dilakukan oleh bagian yang berwenang yaitu otorisasi penjualan yang seharusnya diotorisasi oleh bagian penjualan tetapi dilakukan oleh bagian akuntansi.

c. Memastikan Perlindungan Harta Perusahaan

Internal auditor dalam suatu perusahaan memiliki peran salah satunya adalah memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan

terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.5
Jawaban Responden tentang Memastikan
Perlindungan Harta Perusahaan

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 2	2	50%	2	50%	4	100%
Pertanyaan 3	3	75%	1	25%	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 5, hasil wawancara yang dilakukan penulis terhadap kegiatan yang dilakukan auditor dalam memastikan seberapa jauh harta perusahaan dipertanggungjawabkan dan dilindungi dari kemungkinan terjadinya segala bentuk pencurian, kecurangan dan penyalahgunaan, peran internal auditor telah dilaksanakan dengan cukup baik.

Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah internal auditor dapat melindungi dan menjaga keamanan harta kekayaan perusahaan?” Dari Tabel IV. 5, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya bahwa internal auditor melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap aktivitas-aktivitas perusahaan. Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah internal auditor ikutserta dalam menetapkan tindak lanjut terhadap

kecurangan dalam perusahaan?" Dari Tabel IV. 5, diketahui sebanyak 50% atau 2 responden menjawab ya, alasannya bahwa internal auditor juga membantu manajemen dalam menindaklanjuti kecurangan dalam perusahaan. Sebanyak 50% atau 2 responden menjawab tidak, alasannya yang berwenang dalam menindaklanjuti kecurangan dalam perusahaan adalah pihak manajemen.

Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan "apakah internal auditor dapat menemukan kecurangan dalam perusahaan?" Dari Tabel IV. 5, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya karena internal auditor melakukan pemeriksaan secara teliti, sehingga kesalahan yang terjadi dapat ditemukan. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, alasannya karena pihak manajemen yang menemukan kecurangan tersebut.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, peran internal auditor tersebut dibuktikan dengan dilakukannya pemeriksaan secara berkala terhadap kegiatan setiap bagian dalam perusahaan. Melakukan pengecekan fisik barang dengan data yang ada selama 3 (tiga) bulan sekali. Memeriksa buku kas masuk dan buku kas keluar, serta bukti-bukti yang mendukung. Memeriksa kesesuaian faktur dengan jumlah barang yang ada.

Kadaan tersebut berbanding terbalik dengan apa yang ada di lapangan. Dibuktikan dengan adanya oknum perusahaan yang melakukan kecurangan dan penyalahgunaan data dengan cara

memanipulasi nominal pada bukti pelunasan piutang kostumer. Hal tersebut mengindikasikan peran internal auditor belum berjalan secara maksimal dan masih dibutuhkan berbagai macam cara untuk memperbaikinya.

d. Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya

Internal auditor dalam suatu perusahaan memiliki peran salah satunya adalah memastikan pengelolaan data yang dipercaya dalam hal ini memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.6
Jawaban Responden tentang Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 2	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 3	4	100%	-	-	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 6, hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap kegiatan internal auditor dalam memastikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan dalam organisasi dapat dipercaya telah dilaksanakan dengan baik. Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah internal auditor telah

melakukan pengecekan langsung terhadap pengelolaan data perusahaan?" Dari Tabel IV. 6, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya internal auditor melihat dan memeriksa langsung kerja karyawan pada setiap bagian.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan "apakah internal auditor memastikan data perusahaan telah diolah sesuai dengan ketentuan perusahaan?" Dari Tabel IV. 6, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya karena internal auditor dalam memeriksa data perusahaan melakukan pengecekan mulai dari bukti transaksi awal sampai bukti transaksi yang terakhir. Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan "apakah internal auditor telah melakukan pemeriksaan terhadap dokumen, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan penjualan?" Dari Tabel IV. 6, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya karena setiap melakukan pemeriksaan tugas internal auditor adalah memeriksa dokumen-dokumen, catatan-catatan, dan laporan yang dihasilkan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, adapun cara yang dilakukan oleh auditor untuk membuktikan bahwa pengelolaan data yang dikembangkan organisasi dapat dipercaya yaitu dengan cara melakukan pengecekan catatan-catatan setiap bagian, menelusuri sumber data, melakukan pengecekan barang gudang dengan menyesuaikan fisik dengan data yang tersedia,

memeriksa jumlah hutang-piutang perusahaan sesuai dengan bukti yang ada.

Internal auditor juga berperan dalam menindaklanjuti keraguan terhadap data-data yang dikelola masing-masing bagian dengan cara turun langsung ke lapangan dengan memeriksa catatan-catatan yang ada. Misalnya pada bagian penjualan terjadi keraguan terhadap data penjualan, maka internal auditor melakukan pengecekan data-data, faktur-faktur dan bukti-bukti yang terkait.

e. Menilai Mutu Pekerjaan

Internal auditor dalam suatu perusahaan memiliki peran salah satunya yaitu menilai mutu pekerjaan dalam hal ini menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.7
Jawaban Responden tentang Menilai Mutu Pekerjaan

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 2	4	100%	-	-	4	100%
Pertanyaan 3	4	100%	-	-	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 7, hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap kegiatan internal auditor dalam menilai mutu pekerjaan setiap bagian dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh manajemen telah dilaksanakan dengan baik. Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah internal auditor memeriksa kegiatan setiap bagian?” Dari Tabel IV. 7, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya internal auditor melakukan pemeriksaan langsung ke lapangan.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah internal auditor melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan?” Dari Tabel IV. 7, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya internal auditor memberikan penilaian secara individual. Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan “apakah penilaian yang dilakukan internal auditor bersifat objektif?” Dari Tabel IV. 7, diketahui sebanyak 100% atau 4 responden menjawab ya, alasannya karena sesuai dengan standar profesi internal auditor.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, dapat dilihat bahwa kegiatan internal auditor ini dilakukan dengan cara melihat langsung pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan setiap bagian di perusahaan. Internal auditor juga melakukan penilaian secara individual terhadap karyawan perusahaan. Jika kinerja karyawan kurang baik, maka internal auditor langsung membuat koreksi terhadap tindakan kesalahan pada karyawan tersebut.

f. Saran-saran Perbaikan

Internal auditor dalam suatu perusahaan memiliki peran salah satunya adalah saran-saran perbaikan dalam hal ini menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.8
Jawaban Responden tentang Saran-saran Perbaikan

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	2	50%	2	50%	4	100%
Pertanyaan 2	2	50%	2	50%	4	100%
Pertanyaan 3	3	75%	1	25%	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV. 8, hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan karyawan terhadap kegiatan internal auditor dalam menyarankan perbaikan-perbaikan operasional dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas belum dilaksanakan dengan baik. Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah internal auditor memberikan saran perbaikan kepada perusahaan?” Dari Tabel IV. 8, diketahui sebanyak 50% atau 2 responden menjawab ya, alasannya karena merupakan tugas dari internal auditor. Sebanyak 50% atau 2 responden menjawab tidak, dikarenakan auditor hanya memberikan kecaman dan pandangan negatif.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah saran perbaikan internal auditor dapat memberikan perubahan/kemajuan dari perusahaan?” Dari Tabel IV. 8, diketahui sebanyak 50% atau 2 responden menjawab ya, alasannya karena setiap saran yang diberikan bertujuan untuk memajukan perusahaan. Sebanyak 50% atau 2 responden menjawab tidak, alasannya karena bukan saran perbaikan yang diberikan melainkan pandangan negatif.

Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan “apakah internal auditor mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak manajemen tentang kelemahan dalam perusahaan?” Dari Tabel IV. 8, diketahui sebanyak 75% atau 3 responden menjawab ya, alasannya karena pihak manajemen perlu mengetahui kondisi perusahaan. Sebanyak 25% atau 1 responden menjawab tidak, alasannya pihak internal auditor hanya memberitahukan tidak mendiskusikan tentang kelemahan perusahaan.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, dibuktikan jika dalam melakukan kegiatan/aktivitas ditemui kesalahan atau kelemahan, tim internal auditor tidak memberikan saran perbaikan melainkan cenderung memberikan pandangan negatif dan berbagai kecaman. Tindakan tersebut berakibat, pihak manajemen merasa kegiatan yang dilakukan internal auditor tidak memberikan kemajuan perusahaan melainkan memperburuk keadaan yang sudah ada.

2. Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang

Efektivitas pengendalian penjualan merupakan suatu pencapaian hasil dari analisis, penilaian, dan pengawasan terhadap kegiatan penjualan perusahaan melalui prosedur dan metode yang digunakan dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Suatu aktivitas unit usaha dikatakan efektif apabila tingkat pencapaian hasil program dapat tercapai sesuai dengan target yang ditetapkan.

Efektivitas pengendalian penjualan dapat diukur dengan membandingkan realisasi penjualan dengan target penjualan yang ditetapkan. Perbandingan tersebut dapat menilai efektif atau tidaknya penjualan yang dilakukan perusahaan. PD. Citra Insan Anugerah Palembang telah melaksanakan pengendalian penjualan dalam menunjang efektifitas pengendalian penjualan, tetapi target yang ditetapkan perusahaan tidak tercapai dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Berikut data penjualan selama 3 tahun terakhir pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang:

Tabel IV. 9
Total Penjualan Per-Supplier
Tahun 2008-2010

<i>Supplier</i>	2007	2008	2009	2010
Reckitt Benckisser Ind	10,724,015,293	11,747,698,793	11,645,452,707	12,280,390,994
Gunung Slamet	8,362,860,930	7,604,759,087	7,499,731,254	7,672,707,290
Yupi Indo Jelly Gum	6,029,050,626	5,907,892,539	6,328,804,445	6,184,677,411
Pusan Manis Mulia	770,793,543	711,693,799	635,313,020	644,643,943
Farentina	329,594,828	350,958,338	338,024,302	351,088,370
Sinar Purnama	6,473,540	4,387,289	5,449,275	4,285,774
Kinosentra Industrindo	9,504,637,133	10,251,213,047	10,103,339,397	10,366,270,248
Niaga Mitra Abadi	146,882,816,	133,983,503	154,063,926	151,268,321
Agung Food Industrindo	164,304,632	94,039,024	86,032,449	85,911,195
Total Penjualan/tahun	36,038,613,341	36,866,625,419	36,796,211,045	37,741,243,546
Target Penjualan/tahun	35,000,000,000	37,000,000,000	37,000,000,000	38,000,000,000
Selisih	1,038,613,341	-133,374,581	-203,788,955	-258,756,454

Sumber: PD. Citra Insan Anugerah Palembang, 2011

Berdasarkan Tabel IV. 9, diketahui bahwa total penjualan dan target selama 4 tahun terakhir adalah tahun 2007 total penjualan sebesar Rp. 36,038,613,341 dengan target penjualan sebesar Rp. 35,000,000,000, sehingga dapat dilihat pada tahun 2007 efektivitas penjualan tercapai dengan selisih positif sebesar Rp. 1,038,613,341. Pada tahun 2008 sampai tahun 2010, efektivitas penjualan perusahaan tidak tercapai dilihat dari selisih total penjualan tahun 2008 ke 2010 meningkat. Pada tahun 2008 perusahaan menargetkan penjualan sebesar Rp. 37,000,000,000, tetapi hasil pencapaian penjualan yang dilakukan perusahaan hanya sebesar Rp. 36,866,625,419 dengan selisih (133,374,581). Tahun 2009 target penjualan perusahaan sebesar Rp. 37,000,000,000 dengan total penjualan yang dilakukan sebesar Rp. 36,796,211,045 dengan selisih (203,788,955). Pada tahun 2010, target

penjualan perusahaan meningkat sebesar Rp. 38,000,000,000, dengan total penjualan sebesar Rp. 37,741,243,546 dengan selisih (258,756,454). Hal ini mengindikasikan tidak berjalannya pengendalian penjualan.

Pengukuran efektivitas pengendalian penjualan dapat diukur dengan melihat perbandingan antara target penjualan dan realisasi penjualan. Berikut hasil wawancara penulis dengan 2 orang internal auditor dan 2 orang karyawan bagian penjualan.

Tabel. IV.10
Jawaban Responden tentang Perbandingan Target Penjualan dan Realisasi Penjualan

Pertanyaan	Jawaban					
	Ya		Tidak		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Pertanyaan 1	2	50%	2	50%	4	100%
Pertanyaan 2	2	50%	2	50%	4	100%
Pertanyaan 3	1	25%	3	75%	4	100%

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV.10 di atas efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang telah dilaksanakan dengan cukup baik. Pertanyaan pertama dengan pertanyaan “apakah dalam struktur organisasi masih terdapat bagian yang merangkap bagian lainnya?” Dari Tabel IV. 10, diketahui sebanyak 50% atau 2 responden menjawab ya, alasannya otorisasi yang dilakukan bukan oleh pihak yang berwenang. Sebanyak 50% atau 2 responden menjawab tidak, dikarenakan sesuai dengan tugas masing-masing.

Pertanyaan kedua dengan pertanyaan “apakah manajemen telah mengantisipasi jika terjadi kecurangan yang dilakukan oleh karyawan?” Dari Tabel IV. 10, diketahui sebanyak 50% atau 2 responden menjawab ya, alasannya dengan membawa ke jalur hukum. Sebanyak 50% atau 2 responden menjawab tidak, alasannya masih terdapat kecurangan yang belum ditindak lanjuti.

Pertanyaan ketiga dengan pertanyaan “apakah manajemen telah menetapkan target sesuai dengan kemampuan perusahaan?” Dari Tabel IV. 10, diketahui sebanyak 25% atau 1 responden menjawab ya, alasannya sesuai dengan kesepakatan manajemen. Sebanyak 75% atau 3 responden menjawab tidak, alasannya target belum tercapai dan belum bisa memenuhi permintaan kostumer karena keterbatasan jumlah *supplier*.

Berdasarkan penjelasan pertanyaan tersebut, dibuktikan bahwa perusahaan telah menerapkan pengendalian dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan. Penerapan pengendalian dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan pada pelaksanaannya ditemui beberapa kendala dalam meningkatkan penjualan.

Kendala-kendala yang dihadapi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas penjualan antara lain terbatasnya jumlah *supplier* yang hanya berjumlah 9 *supplier* sehingga permintaan kostumer akan beberapa jenis barang yang tidak diproduksi oleh *supplier* tidak dapat dipenuhi perusahaan, selanjutnya kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam

menunjang efektivitas pengendalian penjualan adalah masih adanya kecurangan yang dilakukan oleh *sales* sehingga secara langsung dapat merugikan perusahaan.

3. Peranan Internal Auditor dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang

Telah dijelaskan sebelumnya bahwa salah satu fungsi penting dalam suatu perusahaan adalah fungsi pengawasan intern. PD Citra Insan Anugerah Palembang memiliki fungsi pengawasan yang terdiri dari 4 orang internal auditor, yang bertugas untuk melakukan pengawasan dan penilaian jalannya kegiatan perusahaan termasuk kegiatan penjualan, serta pemberian saran perbaikan kepada pimpinan. Tujuannya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi yang ditetapkan oleh perusahaan.

Secara umum, peran internal auditor dalam pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang ini adalah melaksanakan pengawasan dan pemeriksaan intern terhadap seluruh aktivitas perusahaan serta menyusun laporan hasil pemeriksaan tersebut kepada pimpinan. Selain itu, memberikan saran perbaikan dan pertimbangan kepada pimpinan terhadap penyimpangan yang terjadi di perusahaan agar dapat segera mengambil keputusan terhadap penyimpangan tersebut.

Berdasarkan wawancara dan data pendukung yang telah diuraikan penulis sebelumnya penulis melakukan analisis data tentang jawaban

responden mengenai peranan internal auditor yang akan diuraikan atau dijabarkan pada Tabel IV.11 dan jawaban responden mengenai efektivitas pengendalian penjualan akan diuraikan atau dijabarkan pada Tabel IV.12. Hasil analisis tentang jawaban responden dapat diketahui apakah internal auditor pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang memiliki peran dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan. Berikut ini tabel jawaban responden mengenai peranan internal auditor:

Tabel IV.11
Jawaban Responden mengenai Peran Internal Auditor

No	Indikator	Resp.	Skor/Jawaban		Total
			Ya	Tidak	
1	Menelaah dan Menilai Sistem Pengendalian	1	3	-	3
		2	3	-	3
		3	2	1	3
		4	2	1	3
2	Memastikan Ketaatan	1	3	-	3
		2	3	-	3
		3	2	1	3
		4	2	1	3
3	Memastikan Perlindungan Harta Perusahaan	1	3	-	3
		2	3	-	3
		3	2	1	3
		4	1	2	3
4	Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya	1	3	-	3
		2	3	-	3
		3	3	-	3
		4	3	-	3
5	Menilai Mutu Pekerjaan	1	3	-	3
		2	3	-	3
		3	3	-	3
		4	3	-	3
6	Saran-saran Perbaikan	1	2	1	3
		2	1	2	3
		3	2	1	3
		4	2	1	3
TOTAL			60	12	72

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan pada Tabel IV.11, tentang hasil penelitian melalui wawancara terstruktur yang telah dilakukan penulis mengenai peranan internal auditor terhadap 4 orang responden dapat diperoleh jumlah jawaban ya sebanyak 60 jawaban dari jumlah seluruh jawaban sebanyak 72 jawaban, jika dioperasikan akan diperoleh hasil sebesar 83,33%. Hasil tersebut memenuhi kriteria antara 76-100%, sehingga dalam hal ini internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

Tabel IV.12
Jawaban Responden mengenai Efektivitas
Pengendalian Penjualan

No	Indikator	Resp.	Skor/Jawaban		Total
			Ya	Tidak	
1	Pencapaian Target dan Ralisasi Penjualan	1	1	2	3
		2	2	1	3
		3	-	3	3
		4	2	1	3
TOTAL			5	7	12

Sumber: Penulis, 2012

Berdasarkan Tabel IV.12 tentang hasil penelitian melalui wawancara terstruktur yang telah dilakukan mengenai variabel efektivitas pengendalian penjualan, dari 4 orang responden dapat diperoleh jumlah jawaban ya sebanyak 5 jawaban dari jumlah seluruh jawaban sebanyak 12 jawaban, jika dioperasikan akan diperoleh hasil sebesar 41,66%.

Hasil tersebut memenuhi kriteria antara 26-50%, sehingga dalam hal ini efektivitas pengendalian penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang kurang baik. Hal ini juga sesuai dengan data yang

didapatkan penulis tentang pencapaian target penjualan. Dilihat selama 4 tahun terakhir target penjualan yang ditetapkan PD. Insan Citra Anugerah Palembang tidak tercapai.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diketahui bahwa dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan terdapat peran dari internal auditor, akan tetapi masalah yang ada pada PD. Insan Citra Anugerah Palembang ini yaitu masih kurangnya pengendalian yang dilakukan perusahaan terutama pada sistem otorisasi yang terbukti masih terjadi perangkapan fungsi, seperti pada bagian akuntansi yang melakukan otorisasi atas penjualan barang yang seharusnya dilakukan oleh bagian penjualan. Selain itu, pada bagian *sales* masih terjadi kerangkapan fungsi, *sales* lazimnya hanya sebagai penjual barang saja namun pada PT. Citra Insan Anugerah Palembang selain sebagai penjual *sales* juga berperan sebagai pengumpul tagihan kostumer, sehingga tingkat kecurangan yang dapat merugikan perusahaan semakin tinggi.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Iriyadi (2004) pada PT. Organ Jaya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa pengawasan intern yang dimiliki perusahaan mempunyai kedudukan yang independen terhadap bagian-bagian yang diperiksanya dan dinilai berperan. Pengawas intern yang bertanggung jawab kepada direktur utama, yang salah satu fungsinya adalah memeriksa dan mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian pengeluaran *petty cash* yang termasuk dalam penggajian. Adanya internal auditor di perusahaan

akan membuat setiap personil perusahaan bertindak hati-hati dan akan berfikir ulang untuk melakukan penyimpangan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Shinta (2010) pada PT. Bukit Asam (Persero) Tbk Cabang Palembang. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa untuk meningkatkan *good corporate governance* pada suatu perusahaan dianggap perlu adanya peran audit internal yang dilakukan oleh internal auditor. Pelaksanaan audit internal adalah hal yang sangat fundamental, sehingga sangat menunjang dalam meningkatkan *good corporate governance*.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa internal auditor dinilai berperan. Hal ini terlihat peran internal auditor dalam melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang telah dilaksanakan dengan baik dengan melakukan *survey* langsung ke lapangan. Kegiatan ini dilakukan secara berkala yaitu 3 (tiga) bulan sekali. Selain itu, peran internal auditor juga dapat membantu pimpinan perusahaan dalam melakukan pemeriksaan, penilaian, pemberian saran-saran perbaikan, dan pelaporan.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang, dapat disarankan agar internal auditor dapat memberikan saran perbaikan terhadap kesalahan yang terjadi bukan memberikan kecaman atau pandangan negatif, sehingga dapat memajukan perusahaan. Setiap karyawan tidak boleh melakukan rangkap tugas, dan melaksanakan kegiatan perusahaan sesuai dengan kebijakan, rencana, dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen. Hal ini untuk menghindari kesalahan yang disengaja atau tidak disengaja dan juga untuk meningkatkan pengendalian penjualan.

DAFTAR PUSTAKA.

- Arif Suadi. 2001. **Sistem Pengendalian Manajemen**. Edisi Pertama. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Champion, Dean J. 1991. *Basic Statistic for Special Research*. Edisi Kedua. Mac Milain Publishing Company, New York.
- Deddi Nordiawan dan Ayuningtyas Hertianti. 2010. **Akuntansi Sektor Publik**. Edisi Kedua. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Guy, Dan M; Alderman, C. Wayne; & Winters, Alan J. Dialihbahasakan oleh Sugiyarto. 2002. **Auditing**. Jilid 1. Edisi 5. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Guy, Dan M; Alderman, C. Wayne; & Winters, Alan J. Dialihbahasakan oleh Paul A. Rajoe & Ichsan Setiyo Budi. 2003. **Auditing**. Jilid 2. Edisi 5. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hindri Asmoko. 2006. Pengaruh Penganggaran Berbasis Kinerja Terhadap Efektivitas Pengendalian. **Jurnal Akuntansi Pemerintah**. (online), Volume 2, Nomor 2, Halaman 53-64, (<http://isjd.pdii.lipi.go.id>, diakses tanggal 18 Desember 2011).
- Indra Bastian. 2001. **Akuntansi Sektor Publik**. Edisi Pertama. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Iriyadi. 2004. Peranan Internal Auditor Dalam Menunjang Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Penggajian Pada PT. Organ Jaya. **Jurnal Ilmiah Ranggagading**, (online), Volume 4, Nomor 2, Halaman 67-72 (<http://www.stiekesatuan.ac.id>, diakses tanggal 18 Desember 2011).
- Konsorium Organisasi Profesi Audit Internal. 2004. **Standar Profesi Audit Internal**. Penerbit Yayasan Pendidikan Internal Audit, Jakarta.
- Mardiasmo. 2009. **Akuntansi Sektor Publik**. Penerbit CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Massier, William F; Jr., Glover, Steven M; & Prawit, Douglas F. Dialihbahasakan oleh Nuri Hinduan. 2008. **Auditing & Assurance Services**. Buku Satu. Edisi 4. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Massier, William F; Jr., Glover, Steven M; & Prawit, Douglas F. Dialihbahasakan oleh Nuri Hinduan. 2009. **Auditing & Assurance Services**. Buku Dua. Edisi 4. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mudrajat Kuncoro. 2003. **Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi**. Penerbit Erlangga, Jakarta.

- Mulyadi. 2002. *Auditing*. Buku 1. Edisi 6. Cetakan ke-1. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. 2004. *Auditing*. Buku 1. Edisi 6. Cetakan ke-2. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Mulyadi. 2008. **Sistem Informasi Akuntansi**. Edisi 3. Cetakan Keempat. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2009. **Metodologi Penelitian Bisnis**. Edisi Pertama. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Riduwan. 2003. **Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian**. Cetakan Kedua. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Shinta Nurlia Sepelini. 2010. **Analisis Peran Audit Internal Dalam Meningkatkan Good Corporate Governance Pada PT. Bukit Asam (Persero), Tbk Cabang Palembang**. Skripsi Universitas Muhammadiyah Palembang (Tidak dipublikasikan).
- Sugiyono. 2004. **Metode Penelitian Bisnis**. Cetakan 7. Penerbit CV Alfabeta, Bandung.
- Sukrisno Agoes. 2004. *Auditing*. Jilid Dua. Edisi Ketiga. Penerbit FE UI, Jakarta.

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA TERSTRUKTUR
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI AKUNTANSI**

Dengan hormat, pertanyaan wawancara ini dibuat untuk meneliti tentang Peranan Internal Auditor dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang.

Hasil dari wawancara ini tidak untuk dipublikasikan, oleh karena itu, mohon bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara/-i untuk menjawab dengan pendapat masing-masing. Terima kasih.

PETUNJUK PENGISIAN

- Mohon Bapak/Ibu/Saudara/-i mengisi daftar pertanyaan dan silahkan pilih salah satu jawaban yang sesuai, dengan cara memberikan tanda *tickmark* (✓) pada jawaban yang dipilih. Kemudian berikan alasan dari jawaban yang dipilih. Adapun alternatif jawaban adalah sebagai berikut:

Y: Jawaban “Ya”

T: Jawaban “Tidak”

- Setelah selesai menjawab semua pertanyaan saya harap Bapak/Ibu/Saudara/-i memeriksa kembali jawaban yang telah diberikan.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : Pria ()/Wanita ()

Jabatan :

A. Daftar Panduan Wawancara tentang Peran Internal Auditor

No	Internal Auditor	Jawaban	
		Y	T
Menelaah dan Menilai Sistem Pengendalian			
1	Apakah dalam menelaah dan menilai sistem pengendalian manajemen, pengendalian intern, dan pengendalian operasional lainnya telah dilaksanakan dengan baik? Alasan:		
2	Apakah internal auditor berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian penjualan? Alasan:		
3	Apakah internal auditor telah memastikan bahwa penerapan dari sistem pengendalian pada perusahaan telah memadai? Alasan:		
Memastikan Ketaatan			
4	Apakah dalam melakukan kegiatannya, internal auditor telah memastikan bahwa kebijakan, rencana dan prosedur yang ditetapkan manajemen dilaksanakan oleh anggota perusahaan? Alasan:		
5	Apakah internal auditor telah memastikan sesuai atau tidaknya kebijakan, rencana dan prosedur yang ditetapkan manajemen? Alasan:		
6	Jika terjadi ketidaksesuaian antara kebijakan, rencana, dan prosedur dengan penerapannya di lapangan, apakah ada tindak lanjut yang dilakukan internal auditor? Alasan:		
Memastikan Perlindungan Harta Perusahaan			
7	Apakah internal auditor dapat melindungi dan menjaga keamanan harta kekayaan perusahaan? Alasan:		
8	Apakah internal auditor ikutserta dalam menetapkan tindak lanjut terhadap kecurangan dalam perusahaan? Alasan:		
9	Apakah internal auditor dapat menemukan kecurangan dalam perusahaan? Alasan:		

		
Memastikan Pengelolaan Data yang Dipercaya			
10	Apakah internal auditor telah melakukan pengecekan langsung terhadap pengelolaan data perusahaan? Alasan:		
11	Apakah internal auditor memastikan data perusahaan telah diolah sesuai dengan ketentuan perusahaan? Alasan:		
12	Apakah internal auditor telah melakukan pemeriksaan terhadap dokumen, catatan, dan laporan yang berkaitan dengan penjualan? Alasan:		
Menilai Mutu Pekerjaan			
13	Apakah internal auditor memeriksa kegiatan setiap bagian? Alasan:		
14	Apakah internal auditor melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan? Alasan:		
15	Apakah penilaian yang dilakukan internal auditor bersifat objektif? Alasan:		
Saran-saran Perbaikan			
16	Apakah internal auditor memberikan saran perbaikan kepada perusahaan? Alasan:		
17	Apakah saran perbaikan internal auditor dapat memberikan perubahan/kemajuan dari perusahaan? Alasan:		
18	Apakah internal auditor mendiskusikan terlebih dahulu kepada pihak manajemen tentang kelemahan dalam perusahaan? Alasan:		

B. Daftar Panduan Wawancara tentang Efektivitas Pengendalian Penjualan

No	Internal Auditor	Jawaban	
		Y	T
Perbandingan Target Penjualan dengan Realisasi Penjualan			
1	Apakah dalam struktur organisasi masih terdapat bagian yang merangkap bagian lainnya? Alasan:		
2	Apakah manajemen telah mengantisipasi jika terjadi kecurangan yang dilakukan oleh karyawan? Alasan:		
3	Apakah manajemen telah menetapkan target sesuai dengan kemampuan perusahaan? Alasan:		

No	PRINCIPLE / BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
1	RECKITT BENCKISSER IND	779,114,539	801,284,739	1,053,948,291	921,038,583	958,374,392	1,098,726,557
2	GUNUNG SLAMAT	720,493,827	623,574,930	710,287,584	701,928,475	584,933,849	798,755,226
3	YUPI INDO JELLY GUM	290,938,473	391,832,738	479,218,392	487,394,293	501,928,475	655,386,582
4	PUSAN MANIS MULIA	21,848,395	39,419,284	41,928,394	40,392,837	66,857,934	59,283,752
5	FARENTINA	14,039,298	21,003,928	35,837,293	37,948,583	28,953,875	32,542,780
6	SINAR PURNAMA	-	-	839,182	589,384	322,284	783,782
7	KINOSENTRA INDUSTRI INDO	599,123,049	621,937,483	698,471,912	721,948,903	1,029,338,475	728,746,384
8	NIAGA MITRA ABADI			9,283,593	11,284,759	20,124,754	19,274,638
9	AGUNG FOOD INDUSTRI INDO					14,938,475	16,873,847
	TOTAL	2,425,557,581	2,499,053,102	3,029,814,641	2,922,525,817	3,205,772,513	3,410,373,548

No	PRINCIPLE / BULAN	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
1	RECKITT BENCKISSER IND	881,384,738	989,273,832	114,263,527	1,124,473,939	1,028,483,773	973,648,383
2	GUNUNG SLAMAT	387,263,649	512,738,392	790,293,732	983,733,829	738,473,799	810,383,638
3	YUPI INDO JELLY GUM	501,928,363	453,272,910	697,382,927	593,493,401	502,834,638	473,439,434
4	PUSAN MANIS MULIA	73,948,332	72,083,822	74,893,039	91,834,743	88,374,638	99,928,373
5	FARENTINA	21,293,847	22,827,362	29,389,320	25,473,839	20,847,339	39,437,364
6	SINAR PURNAMA	1,039,844	920,332	893,893			1,084,839
7	KINOSENTRA INDUSTRI INDO	839,383,448	8,923,738	1,039,739,334	1,038,447,434	993,837,489	1,184,739,484
8	NIAGA MITRA ABADI	19,283,729	12,584,383	17,028,338	10,332,746	11,747,484	15,938,392
9	AGUNG FOOD INDUSTRI INDO	21,932,833	17,933,922	22,484,030	18,373,673	21,847,468	29,920,384
	TOTAL	2,747,458,783	2,090,558,693	2,786,368,140	3,886,163,604	3,406,446,628	3,628,520,291
	TOTAL KESELURUHAN				36,038,613,341		

No	PRINCIPLE / BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
1	RECKITT BENCKISSER IND	891,083,731	789,354,629	1,009,453,672	1,092,635,487	978,466,053	1,125,754,387
2	GUNUNG SLAMAT	672,361,002	591,253,472	733,354,697	698,364,759	764,919,034	491,987,517
3	YUPI INDO JELLY GUM	399,220,075	417,936,284	462,824,903	500,437,365	420,947,568	489,795,031
4	PUSAN MANIS MULIA	24,873,950	30,162,532	43,723,743	38,279,108	68,994,536	65,861,209
5	FARENTINA	11,058,362	20,118,274	38,746,902	41,843,958	30,874,633	24,206,547
6	SINAR PURNAMA	-	-	723,198	324,096	-	501,700
7	KINOSENTRA INDUSTRIINDO	631,896,743	668,873,205	765,264,085	753,538,907	793,748,632	990,742,578
8	NIAGA MITRA ABADI	-	-	8,654,719	10,758,243	15,263,834	21,769,053
9	AGUNG FOOD INDUSTRIINDO	-	-	-	-	15,263,349	12,374,659
	TOTAL	2,630,493,863	2,517,698,396	3,062,745,919	3,136,181,923	3,088,477,639	3,222,992,681

No	PRINCIPLE / BULAN	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
1	RECKITT BENCKISSER IND	982,857,438	973,002,918	1,138,287,360	883,648,902	1,002,859,487	880,294,729
2	GUNUNG SLAMAT	423,839,273	416,493,201	670,283,746	734,207,812	623,948,291	783,746,283
3	YUPI INDO JELLY GUM	499,238,420	501,294,837	721,905,473	423,081,937	473,828,305	597,382,341
4	PUSAN MANIS MULIA	88,920,394	61,929,483	78,902,345	81,277,930	55,833,749	132,934,820
5	FARENTINA	35,934,892	23,075,480	31,329,474	27,986,431	23,848,503	41,934,882
6	SINAR PURNAMA	591,620	1,187,506	357,240	-	-	701,929
7	KINOSENTRA INDUSTRIINDO	1,097,017,264	869,463,201	972,938,456	893,421,520	929,384,573	884,923,883
8	NIAGA MITRA ABADI	20,483,683	17,584,493	14,789,334	7,103,471	9,473,736	8,102,937
9	AGUNG FOOD INDUSTRIINDO	6,473,674	19,827,340	983,928	14,403,278	19,283,784	5,429,012
	TOTAL	3,155,356,658	2,883,858,459	3,629,777,356	3,065,131,281	3,138,460,428	3,335,450,816
	TOTAL KESELURUHAN					36,866,625,419	

No	PRINCIPLE / BULAN	JANUARI	FEBRUARI	MARET	APRIL	MEI	JUNI
1	RECKITT BENCKISSER IND	779,341,021	802,239,875	998,207,275	1,120,465,893	1,098,273,645	998,473,802
2	GUNUNG SLAMAT	533,819,229	634,945,003	599,367,449	509,453,231	902,574,837	568,739,284
3	YUPI INDO JELLY GUM	435,680,075	464,701,994	481,195,746	455,637,829	454,367,292	479,736,021
4	PUSAN MANIS MULIA	46,783,024	24,089,023	56,489,201	41,789,358	42,003,947	45,372,392
5	FARENTINA	14,244,007	17,370,934	18,590,566	42,884,536	28,038,475	20,374,638
6	SINAR PURNAMA	-	-	894,361	546,382	-	443,998
7	KINOSENTRA INDUSTRIINDO	631,896,743	712,985,433	818,343,261	688,245,117	973,829,384	1,028,573,825
8	NIAGA MITRA ABADI	-	-	10,094,361	9,347,690	18,574,630	12,879,463
9	AGUNG FOOD INDUSTRIINDO	-	-	-	-	31,928,475	2,785,994
	TOTAL	2,441,764,099	2,656,332,262	2,983,182,220	2,868,370,036	3,549,590,685	3,157,379,417

No	PRINCIPLE / BULAN	JULI	AGUSTUS	SEPTEMBER	OKTOBER	NOVEMBER	DESEMBER
1	RECKITT BENCKISSER IND	895,898,483	1,002,857,483	995,843,955	985,474,393	875,748,399	1,092,628,483
2	GUNUNG SLAMAT	635,472,873	453,627,465	748,373,291	418,374,629	794,638,294	700,345,939
3	YUPI INDO JELLY GUM	456,372,846	493,857,564	621,837,564	645,385,392	637,384,738	702,647,384
4	PUSAN MANIS MULIA	51,048,546	44,273,112	73,273,643	98,281,657	42,635,475	69,273,642
5	FARENTINA	19,484,638	29,847,362	35,261,738	21,058,732	39,485,746	51,382,930
6	SINAR PURNAMA	231,435	918,473	-	1,012,473	465,730	936,423
7	KINOSENTRA INDUSTRIINDO	601,928,564	1,092,847,362	981,534,173	771,263,656	799,256,432	1,002,635,447
8	NIAGA MITRA ABADI	20,483,683	25,341,839	17,659,923	8,912,853	18,273,635	12,495,849
9	AGUNG FOOD INDUSTRIINDO	6,473,674	21,028,564	1,082,567	20,119,483	435,278	2,178,414
	TOTAL	2,687,394,742	3,164,599,224	3,474,866,854	2,969,883,268	3,208,323,727	3,634,524,511
	TOTAL KESELURUHAN						
			36,796,211,045				

CITRA INSAN ANUGERAH

FAKTUR PENJUALAN KREDIT

ip Sumohardjo No. 22A, Palembang, Indonesia
(0711) 715315, fax: (0711) 711150

Nomor : 00023865
Tanggal : 13-Jun-2011
Jatuh Tempo : 20-Jun-2011
Tanggal Order : 13-Jun-2011
Salesman : DT-2/DT-2 (EDI)

ayth: SINAR HARAPAN (PHING-PHING) (SHRKTG-GROS
JI.Slamet Riadi

Telp 0711351011

Nama Produk	Kemasan	Jumlah Brq	Bonus	Hrg Jual	Jumlah Rp	Disc Special	Trade PR
YUPI BEARS DISPLAY	Sib 12x24x 12g	2 krt		105,273	210,545		
YUPI MINI BURGER VITC MIX	Box 12x24x 9g	3 krt		108,000	324,000		
YUPI HOT DOG D.BOX	Pcs 12x24x9g	2 krt		108,000	216,000		
YUPI GUMMY FANG MIX	Sib 12x24x 10g	2 krt		105,273	210,545		
YUPI ICE CREAM CONE D.BOX	Pcs 12x24x 9g	5 krt		105,273	526,364		
YUPI GUMMY LIPS MIX	Box 12x24x 10g	1 krt		105,273	105,273		
YUPI ROULETTO D.BOX	Pcs 12x24x10.8g	1 krt		108,000	108,000		

Tanda-tangan:

INVOICE

CITRA
INSAN
ANUGERAH
PALEMBANG

Toko/Pembeli

Jumlah	16 karton	1,700,727	0
Subtotal		1,700,727	
Discount		0	#Order A0068592
Dasar Pengenaan Pajak		1,700,727	
PPn 10.0 %		170,072	
TOTAL		1,870,799	

g telah diterima dengan BAIK & CUKUP.
kesalahan TIDAK DILAYANI.

Terbilang: satu juta delapan ratus tujuh puluh ribu tujuh ratus
sembilan puluh sembilan rupiah

YARAN SAH BILA DILAMPIRKAN FAKTUR ASLI.

Y/al 13-06-11



CITRA
INSAN
ANUGERAH

Jl. Urip Sumoharjo No. 22 A Palembang 30118, Indonesia Telp. (0711) 715315 Fax. (07

Palembang, 16 Februari 2012

Nomor : 024 / exLetif 16 / CIA

Perihal : -

Lampiran : SELESAI RISET

Dengan hormat,

Bersama ini saya selaku Pimpinan PD. Citra Insan Anugerah Palembang menyatakan bahwa mahasiswi:

Nama : R.A. Luthfia Febrianti Rachma

NIM : 22 2008 017

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

telah selesai melakukan penelitian pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang dalam rangka penyusunan skripsi.

Demikianlah surat ini saya sampaikan. Semoga dapat bermanfaat, terima kasih.

Hormat saya,

Junus Lukman Hadi



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : RA. LUTEFIA FEBRIANTI	PEMBIMBING
NIM : 22 2008 017	KETUA DR. SA'ADAN SIDDIK, SE, Ak, M.Si
JURUSAN : AKUNTANSI	ANGGOTA :
JUDUL SKRIPSI : PERANAN INTERNAL AUDITOR DALAM MENUNJANG EFEKTIVITAS PENGENDALIAN PENJUALAN PADA PD. CITRA INSAN ANUGERAH PALEMBANG	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	19 - Jan - 2012	Bab 1			
2		Bab 2			Perbaiki (lihat koreksi)
3		Bab 3.			
4	8 - Feb - 2012	Bab 4.			
5	10 - Feb - 2012	Bab 1, 2, 3, 4			Perbaiki
6	15 - Feb 2012	Bab 1 s/d 5			
7		Prokata			
8		Daftar Isi			
9		Daftar Tabel			
10		" Gambar			Perbaiki sesuai saran
11		" Lampiran / Pustaka			
12		Abstrak			
13					
14	16 Feb 2012	Skripsi			Ace ujian
15					
16					

CATATAN

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Di keluarkan di : Palembang
Pada tanggal : 16 / 02 / 2012

Dr. Sa'adan Siddik, SE., Ak, M.Si
Ketua Jurusan, AKUNTANSI



Dr. Sunardi, SE., M.Si



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**



657/J-10/FE-UMP/SHA/IV/2011

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

**NAMA : R.A. LUTHFIA FEBRIANTI
NIM : RACHMA
JURUSAN : 222008017**

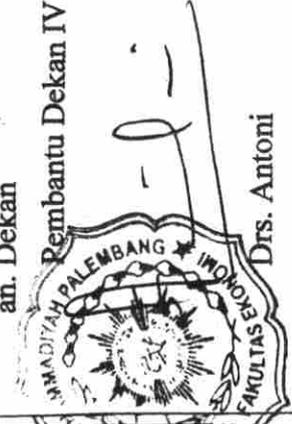
Akuntansi

Yang dinyatakan **LULUS** Membaca dan Hafalan Al - Qur'an
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
Dengan Predikat **SANGAT MEMUASKAN**

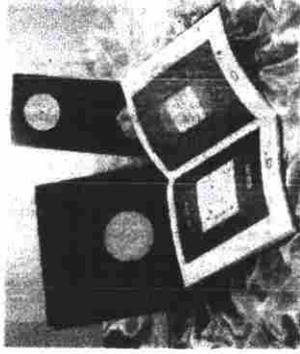
Palembang, 16 April 2011

an. Dekan

Rembantu Dekan IV



Drs. Antoni





ECONOMICS FACULTY
UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PALEMBANG
LANGUAGE INSTITUTE & CAREER

Jl. Ahmad Yani - 14 Ulu Palembang
 Telp. 0711.511433
 e-mail: lbpk_feump@yahoo.com

TOEFL PREDICTION TEST

FULL NAME	TIME TAKEN
R.A. LUTHFIA FR.	08.00-10.00 AM

SEX	DATE OF BIRTH	TEST DATE
M/F	D / M / Y	D / M / Y
F	3-Feb-1988	29-Jan-2012

TOEFL PREDICTION SCORES

SECTION 1	SECTION 2	SECTION 3	TOTAL SCORE
44	38	38	400

EXAMINEE'S NUMBER

1260

Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.

Consultant

DATE OF REPORT
07/02/2012

Muhammad Fahmi, S.E., M.Si

CHAIRMAN

When properly signed, this report certifies that the candidate whose name appears above has taken the TOEFL prediction Test of Economics faculty - language institute & career under secure conditions. This score is valid for only six months. This report is confidential



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI

JURUSAN

JURUSAN MANAJEMEN (S1)
 JURUSAN AKUNTANSI (S1)
 MANAJEMEN PEMASARAN (D.III)

IZIN PENYELENGGARAAN

No. 3619/D/TK-III/2010
 No. 3626/D/TK-III/2010
 No. 3377/D/TK-III/2009

AKREDITASI

No. 018/BAN-PT/Ak-XI/S1/VIII/2008 (B)
 No. 044/BAN PT/Ak XIII/S1/II/2011 (B)
 No. 005/BAN-PT/Ak-X/Dpt. III/VI/2010 (B)

79

Alamat : Jalan Jenderal Ahmad Yani 13 Ulu (0711) 511433 Faximile (0711) 518018 Palembang 30263

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Hari / Tanggal Ujian : Rabu / 29 Februari 2012
 Waktu Ujian : 08.00 WIB
 Nama Mahasiswa : R.A. Luthfia Febrianti Rachma
 NIM : 22 2008 017
 Program Studi : Akuntansi
 Mata Kuliah Pokok : Pemeriksaan Manajemen
 Judul Skripsi : Peranan Internal Auditor Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Penjualan Pada PD. Citra Insan Anugerah Palembang

TELAH DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI SERTA PEMBIMBING SKRIPSI SEHINGGA DIPERKENANKAN UNTUK MENDAFTAR WISUDA

NO	NAMA DOSEN	JABATAN	TGL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
1	DR. Sa'adah Siddik, S.E, Ak., M.Si	Pembimbing	13 - 3 - 2012	
2	DR. Sa'adah Siddik, S.E, Ak., M.Si	Ketua Penguji	13 - 3 - 2012	
3	Betri Sirajuddin, S.E, Ak., M.Si	Anggota Penguji I	9 - 03 - 2012	
4	Lis Djuniar, S.E., M.Si	Anggota Penguji II	6 - 03 - 2012	

Palembang, Maret 2012
 An. Dekan
 Ketua Program Studi Akuntansi



Drs. Sunardi, S.E., M.Si.
 NIDN : 0206046303

BIODATA PENULIS

Nama : R.A. Luthfia Febrianti Rachma
NIM : 22.2008.017
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Akuntansi
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 3 Februari 1988
Alamat : Jalan R.H.A. Arifai Tjekyan No. 1515 Rt. 020 Rw.
005, Kelurahan 20 Ilir I, Kecamatan Ilir Timur I,
Kota Palembang, 30126.
No. Telp/Handphone : 0711-9310606/0813-73076165
Alamat e-mail : raluthfia_febriantirachma@yahoo.com
Nama Orang Tua
1. Ayah : Ir. R.A. Sulaiman Oemar (Alm)
2. Ibu : R.A. Amrina Rosyada, B.Sc
Pekerjaan Orang Tua
1. Ayah : Pensiunan PNS
2. Ibu : Ibu Rumah Tangga

Palembang, Februari 2012

Penulis



(R.A. Luthfia Febrianti Rachma)