

**EVALUASI PROSES PENGENDALIAN INTERNAL ATAS
PELAYANAN JASA ANGKUT PADA PT. SEDERHANA
KARYA MUSI PALEMBANG**



Skripsi oleh

AN-NISAA PUTRIANI

NIM. 01091403088

JURUSAN AKUNTANSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih

Gelar Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

PALEMBANG

2014

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas rahmat dan berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya.

Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Proses Pengendalian Internal Atas Pelayanan Jasa Angkut Pada PT. Sederhana Karya Musi Palembang”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order dan apakah pengendalian internal pada pelayanan jasa angkut PT. Sederhana Karya Musi Palembang sudah dilakukan dengan baik atau masih terdapat banyak kelemahan.

Penelitian ini dilakukan penulis pada tahun 2013, dimana penulis mendapatkan beberapa kelemahan – kelemahan. Dari penelitian ini penulis mencoba memberikan rekomendasi agar prosedur pemenuhan order pada PT. Sederhana Karya Musi Palembang menjadi lebih baik.

Penulis juga menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dalam pembahasan maupun tata bahasa yang digunakan. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan penulis. Untuk itulah penulis dengan segala kerendahan hati memohon maaf dan dengan tangan terbuka memerlukan kritik dan saran membangun guna pengembangan dan perbaikan kualitas penulis.

Palembang, Maret 2014

An-Nisaa Putriani

ABSTRAK

Evaluasi Proses Pengendalian Internal Atas Pelayanan Jasa Angkut Pada PT. Sederhana Karya Musi Palembang

Oleh :

An-Nisaa Putriani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pengendalian terhadap prosedur pemenuhan order dan untuk mengetahui apakah pengendalian pada pelayanan jasa angkut PT Sederhana Karya Musi Palembang sudah dilakukan dengan baik. Jenis penelitian adalah kualitatif, menggunakan data primer. Metode pengumpulan data diambil dari data lapangan dan studi pustaka. Analisis data dilakukan secara deskriptik dan menarik kesimpulan secara induktif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Implementasi pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order dilakukan sesuai dengan sistem pengendalian intern yang meliputi lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, informasi dan komunikasi, aktivitas pengendalian, dan pemantauan dan Pengendalian intern terhadap prosedur pemenuhan order secara umum memang telah dilakukan dengan baik, namun masih banyak beberapa kelemahan pada salah satu unsur pengendalian intern, terutama pada penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, dan pemantauan order. Untuk itu dipertimbangkan akibat yang timbul dari pemenuhan order, sebaiknya perusahaan membentuk bagian khusus yang menerima dan mengirim order sehingga dilakukan pengecekan ketika order yang masuk untuk siap dikirimkan.

Kata Kunci : *Pengendalian internal dan jasa angkut*

Telah kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak

Pembimbing Skripsi

Palembang, April 2014

Ketua

Anggota

Yulia Saftiana, S.E.,M.Si.,Ak

H. Dewa Saputra, S.E.,M.M.,Ak

NIP. 196707011992032003

NIP. 196312271992031004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Ahmad Subeki, S.E.,M.M.,Ak
NIP. 196508161995121001

ABSTRACT

Evaluation for Process of Internal Control on Transportation Service at PT. Sederhana Karya Musi Palembang

By :

An-Nisaa Putriani, Yulia Saftiana, SE.,M.Si.,Ak;
H. Dewa Saputra, SE.,MM.,Ak

This research aims to know the implementation of control for order fulfillment procedure and to know whether the control of transportation service at PT. Sederhana Karya Musi Palembang has implemented well. This type of research is qualitative by using primary data. The method of data collecting is obtained from field data and literature. The data analysis is conducted in descriptive and concluded in inductive.

Based on the research result can be concluded that the implementation of internal control for the order fulfillment procedure is conducted in accordance with the system of internal control includes environment of control, risk estimation, information and communication, activity of control, and monitoring and internal control for the order fulfillment procedure in general have implemented well indeed, but there is still many weaknesses in one of elements of internal control, especially in risk estimation, activity of control and order monitoring. Therefore the company should consider the consequence that arising from the order fulfillment and establish a special division to receive and send the order so that it can be checked for the incoming order that ready to be sent.

Keywords : internal control and transportation service

Pembimbing Skripsi

Palembang, April 2014

Ketua

Anggota

Yulia Saftiana, S.E.,M.Si.,Ak
NIP. 196707011992032003

H. Dewa Saputra, S.E.,M.M.,Ak
NIP. 196312271992031004

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Ahmad Subeki, S.E.,M.M.,Ak
NIP. 196508161995121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Objek Penelitian.....	7
1.5.2 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.3 Sumber Data	8
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.5.5 Teknik Analisa Data.....	9
1.6 Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Sistem Pengendalian Internal.....	13

2.1.2	Komponen Pengendalian Internal	14
2.1.3	Pelayanan Jasa	24
2.2	Penelitian Terdahulu	33
BAB III	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	35
3.1	Sejarah Singkat Perusahaan PT. Sederhana Karya Musi Palembang	35
3.2	Struktur Organisasi	37
3.3	Standard Operational Procedure (SOP) Jasa Pelayanan Teknis PT. Sederhana Karya Musi Palembang	48
BAB IV	ANALISA DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Lingkungan Pengendalian	51
4.2	Penafsiran Risiko	56
4.3	Informasi dan Komunikasi	57
4.4	Aktivitas Pengendalian	58
4.5	Pemantauan.....	60
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1	Kesimpulan.....	63
5.2	Saran-Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Penaksiran Risiko PT. Sederhana Karya Musi Palembang	56

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Karakteristik Jasa	29
Gambar 2.2 Tiga Jenis Pemasaran dalam industri Jasa	31

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu organisasi atau perusahaan harus memiliki tata kelola manajemen yang sangat baik di tengah-tengah perkembangan perusahaan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, hanya perusahaan yang memiliki tata kelola manajemen yang baik dapat bersaing di era ini. Tata kelola manajemen yang baik dapat dilihat dari bagaimana perusahaan tersebut memberikan keputusan yang dapat menentukan arah perusahaan di masa depan agar dapat mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai bahkan dapat memperoleh lebih dari yang diinginkan, serta kegiatan operasional suatu perusahaan berjalan dengan baik.

Organisasi perusahaan itu diciptakan terutama untuk menyediakan kepada masyarakat umum barang-barang atau jasa-jasa yang diperlukan atau diinginkan dan yang sejalan dengan sikap sosial dari masyarakatnya. Dari sudut pandangan para pelanggan, maka perusahaan tidak beralasan untuk hidup kecuali karena barang atau jasa yang dapat disediakan.

Tujuan suatu perusahaan bisa tercapai secara maksimal dan hal-hal buruk yang merugikan perusahaan bisa diantisipasi sedini mungkin, jika tersedia suatu Sistem Pengendalian yang memadai bagi perusahaan tersebut. Sistem Pengendalian adalah suatu sistem yang digunakan untuk merencanakan berbagai kegiatan perwujudan visi organisasi melalui misi yang telah dipilih dan untuk mengimplementasikan dan mengendalikan pelaksanaan rencana kegiatan tersebut. Dari pengertian tersebut terdapat empat fase penting (Mulyadi, 2001:34), yaitu:

1. Misi Organisasi
2. Visi Organisasi
3. Sistem Pengendalian merupakan sistem perencanaan kegiatan
4. Sistem Pengendalian merupakan sistem implementasi dan pengendalian pelaksanaan rencana kegiatan.

Agar sistem pengendalian itu bisa berjalan baik, maka harus didukung oleh suatu proses pengendalian yang baik pula. Proses ini menyangkut interaksi diantara para manajer dengan bawahan mereka. Manajer berbeda-beda dalam hal kemampuan teknik, gaya kepemimpinan, ketrampilan, hubungan antara manusia, pengalaman, pandangan, pengambilan keputusan, sikap terhadap organisasi, dan lain-lain. Karena perbedaan ini, rincian proses pengendalian berbeda-beda dari satu perusahaan ke perusahaan lain dan dari satu pusat tanggung jawab ke pusat tanggung jawab lain di perusahaan.

Selain manajer, karyawan lain juga terlibat proses pengendalian. Manajemen bertanggung jawab memeriksa kualitas pekerjaan. Dalam organisasi yang cukup besar terdapat staf audit internal yang salah satu fungsi pokoknya adalah meneliti seberapa baik sistem informasi berfungsi, menyediakan penyempumaan, dan minta perhatian manajemen atas penyimpangan dari aturan yang telah ditetapkan.

Menurut IAI (2001) “pengendalian intern terdiri dari lima komponen yang saling berkaitan”, yaitu:

- a. Lingkungan pengendalian
- b. Penaksiran risiko

- c. Aktivitas pengendalian
- d. Informasi dan komunikasi
- e. Pemantauan

Kelima komponen proses pengendalian tersebut harus terpenuhi agar tercipta suatu Sistem Pengendalian Internal yang baik. Pengendalian internal sangat penting dan harus ada dalam suatu perusahaan; karena pengendalian berfungsi untuk mengukur dan memperbaiki pelaksanaan operasi perusahaan, sehingga tujuan-tujuan perusahaan dan rencana-rencana perusahaan dapat tercapai.

PT Sederhana Karya Musi Palembang (PT SKM) Perusahaan jasa yang bergerak di bidang angkutan sungai khususnya angkutan minyak dan gas dan batu bara bertindak sebagai sebagai “Shipper” (pihak pelaksana jasa pengangkutan saja yang tidak terkait dengan proses pengumpulan barang) yang mengantongi ijin usaha pertambangan khusus pengangkutan dan penjualan dari Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) yang hanya diberikan kepada sebagian kecil perusahaan tambang di Indonesia.

PT SKM berusaha untuk memberikan jasa pelayanan terbaik kepada setiap pengguna jasanya, termasuk dalam pemenuhan order bagi pelanggan. Namun perlu diketahui bahwa dalam bidang pengangkutan ini masalah pemenuhan order kadang-kadang menimbulkan permasalahan, misalnya lambannya pengurusan administrasi dan tertundanya pengiriman barang kepada pelanggan.

PT SKM menggunakan *stockpile* (tempat pengumpulan barang setelah diambil dari tambangnya, dan disinilah dilakukan proses *crushing*) yang

merupakan tempat yang disewakan untuk umum, PT SKM harus mengambil nomor antrian dan bergantian dengan pihak lain yang hendak menggunakan *stockpile* tersebut (jika *stockpile* sedang digunakan oleh pihak lain). Bisa dibayangkan jika 2 hari saja terlambat mengangkut dari tempat asal, ketika durasi waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan 30 ribu ton batu adalah 15 hari maka ini akan berdampak pada proses penghancuran batu (*crushing*) yang akan berdampak ke proses selanjutnya yaitu pencampuran batu bara untuk mencapai kualitas kandungan mineral batu bara yang diinginkan oleh sang konsumen (*Blending*), sampai disini selesai sudah fase di *stockpile* (dengan hanya denda yang relatif ringan diawal sebesar Rp 500,00 per ton per hari x 30.000 ton = Rp 15.000.000 per hari).

Menghadapi permasalahan di atas diperlukan Sistem Pengendalian Internal yang tidak boleh diabaikan begitu saja agar tujuan suatu perusahaan dapat tercapai. Sistem Pengendalian Internal atas jasa angkut pada PT Sederhana Karya Musi Palembang sebagai landasan bagi manager untuk menentukan arah kebijakan dalam mengelola perusahaan, khususnya dalam pemenuhan order pengiriman barang. Untuk itu PT SKM perlu memiliki kebijakan-kebijakan yang jelas dan program-program yang realistis. Manager harus mengetahui bagaimana strategi mempengaruhi proses pengendalian intern. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah apakah dalam mengelola perusahaan, manajer telah menerapkan proses pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order.

Masalah yang dihadapi PT Sederhana Karya Musi Palembang pada era kemajuan teknologi dan persaingan yang makin kompetitif adalah yang berkaitan

dengan manajemen sehubungan dengan pengendalian yang dilakukan dalam mencapai tujuan perusahaan. Dalam hal ini semakin optimal pelaksanaan pemenuhan order angkutan sungai, semakin besar kemungkinan target akan tercapai sepenuhnya. Oleh karena itu, sistem pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order diperlukan untuk menuntun dan memotivasi guna mencapai tujuan perusahaan dan pemenuhan order bagi para pelanggan. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “Evaluasi Proses Pengendalian Internal atas Pelayanan Jasa Angkut pada PT Sederhana Karya Musi Palembang”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka masalah yang dapat diidentifikasi rumusan masalahnya. Permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order?
2. Apakah pengendalian pada pelayanan jasa angkut PT Sederhana Karya Musi Palembang sudah dilakukan dengan baik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah di atas dapat dirumuskan pula bahwa penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui implementasi pengendalian terhadap prosedur pemenuhan order.

2. Untuk mengetahui apakah pengendalian pada pelayanan jasa angkut PT Sederhana Karya Musi Palembang sudah dilakukan dengan baik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan melihat tujuan penelitian seperti diatas, maka dapatlah diketahui manfaat penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi pihak PT Sederhana Karya Musi Palembang, terlebih-lebih apabila dari hasil penelitian ini tampak bahwa langkah-langkah atau cara-cara yang ditempuh pihak PT Sederhana Karya Musi Palembang masih mempunyai kelemahan-kelemahan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Memberikan wawasan tambahan kepada siapapun yang tertarik mempelajari tentang sistem pengendalian internal atas aktivitas dalam pelaksanaan memberikan pelayanan jasa angkut kepada klien yang dilakukan oleh perusahaan.

3. Bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan

Memberikan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan di bidang akuntansi khususnya mengenai sistem manajemen atas pelayanan jasa angkut pada perusahaan penyedia jasa.

1.5 Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah kualitatif, yang menggunakan data primer dimana data yang dihasilkan adalah

data deskriptif berupa tulisan mengenai hasil analisis atas audit manajemen yang dilaksanakan pada PT Sederhana Karya Musi Palembang dengan menggunakan berbagai sumber evaluasi berupa buku ataupun narasumber. Adapun data primer yang digunakan penulis meliputi prosedur dalam pelayanan jasa angkutan, catatan kepuasan klien, keterampilan manajemen dalam mengelola atau melaksanakan pelayanan jasa angkutan, serta catatan-catatan lain yang berhubungan dengan pelayanan jasa angkutan yang diberikan oleh PT Sederhana Karya Musi Palembang. Data yang diperoleh langsung dari perusahaan, yaitu data tahun 2013. Waktu yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sekitar 3 (tiga) bulan terhitung sejak bulan Agustus 2013 sampai bulan Oktober 2013.

Penelitian dilakukan pada satu objek saja (studi kasus), yaitu PT Sederhana Karya Musi Palembang dengan memfokuskan pengkajian terhadap proses pelayanan jasa angkutan pada perusahaan tersebut. Dengan penelitian ini, diharapkan penulis dapat mengevaluasi sistem pelayanan jasa angkut sesuai dengan prosedur pemenuhan order.

1.5.1 Objek Penelitian

Yang menjadi objek pada penelitian ini adalah PT Sederhana Karya Musi Palembang yang berlokasi di Jalan Manunggal Palembang. Aktivitas perusahaan sehari-hari terjadi di Kelurahan 4 Ulu Palembang.

1.5.2 Ruang Lingkup Penelitian

Melihat luasnya ruang lingkup evaluasi proses pengendalian internal, maka pembahasan mengenai evaluasi proses pengendalian internal atas pelayanan

jasa angkut pada PT Sederhana Karya Musi Palembang yaitu meliputi langkah-langkah sebagai berikut: perurnusan strategi, perencanaan strategik, penyusunan program, penyusunan anggaran, implemetasi, dan pengendalian.

1.5.3 Sumber Data

Sumber data penelitian ini merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data terdiri atas :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari objek yang diteliti. Data ini diperoleh dari PT. Sederhana Karya Musi Palembang.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui buku – buku pengetahuan mengenai pengendalian internal dan berbagai sumber data yang berkaitan erat dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan penulis selama penyusunan skripsi ini adalah metode langsung, yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research Method*). Dilakukan dengan mengunjungi perusahaan terkait untuk memperoleh data dan informasi secara langsung dengan melakukan hal berikut:

a. Wawancara, yaitu melakukan teknik pengumpulan data secara langsung dengan pihak yang berkepentingan, yaitu pejabat maupun pegawai pada perusahaan terkait untuk dimintai keterangan dari

mereka yang dianggap bertanggungjawab dan menguasai masalah-masalah yang berhubungan dengan penelitian, sehingga diperoleh data dan informasi yang relevan untuk melengkapi informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Wawancara dilakukan kepada Manager PT Sederhana Karya Musi Palembang dan seorang karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut untuk memperoleh informasi yang memadai, relevan dan mendukung penelitian serta dapat memberikan data maupun dokumen yang digunakan perusahaan.

- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung atas aktivitas untuk mendapatkan gambaran umum dari PT Sederhana Karya Musi Palembang.
2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research Method*), yaitu melakukan pengumpulan data penelitian dengan cara mengumpulkan data berdasarkan buku-buku teori mengenai audit manajemen ataupun berbagai sumber data yang berkaitan erat dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini khususnya mengenai audit manajemen pada PT Sederhana Karya Musi Palembang.

1.5.4 Teknik Analisa Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan studi kasus yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara memusatkan perhatian suatu masalah atau kasus tertentu yang terdapat dalam perusahaan dan berusaha memberikan kesimpulan dan saran untuk memecahkan masalah-masalah yang timbul serta mencari keterangan-keterangan yang faktual atau deskriptik kualitatif

yang dimulai dari pengolahan data yang diperoleh, penguraian hasil penelitian secara deskriptik dan menarik kesimpulan yang bersifat kualitatif berdasarkan perbandingan antara teori dengan fakta yang terjadi pada PT Sederhana Karya Musi Palembang.

Setelah data dari lapangan terkumpul dari catatan lapangan, dokumen, artikel, komentar penelitian, dan sebagainya, peneliti akan mengolah dan menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis secara deskriptif-kualitatif. Analisis data ini, mengumpulkan data-data yang ada dengan memperhatikan teori-teori yang ada. Kemudian menganalisis data yang didapat dengan membandingkan teori yang sudah ada. Berdasarkan teknik analisis semacam itu, maka dapatlah diketahui (1) Bagaimana implementasi pengendalian internal terhadap prosedur pemenuhan order; dan (2) Apakah pengendalian pada pelayanan jasa angkut PT Sederhana Karya Musi Palembang sudah dilakukan dengan baik.

Analisis data proses pengendalian internal atas pelayanan jasa angkut terhadap proses pemenuhan order pada PT Sederhana Karya Musi Palembang dimulai dari analisis: (1) lingkungan pengendalian; (2) penaksiran risiko; (3) aktivitas pengendalian; (4) informasi dan komunikasi; (5) pemantauan

1.6 Sistematika Pembahasan

Pada penulisan skripsi ini akan, untuk mempermudah dalam membaca dan memahami sistematika pembahasan maka akan di bagi menjadi 5 bab. Secara garis besar, isi kelima bab tersebut adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan membahas mengenai latar belakang, ruang lingkup penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, ringkasan metodologi penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini akan berisi tentang beberapa teori-teori dan referensi yang diperoleh penulis selama proses penelitian di perpustakaan dengan topik yang mencakup pengertian, langkah-langkah, dan tujuan.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan berisi tentang objek penelitian yang diambil yaitu perusahaan transportasi PT Sederhana Karya Musi Palembang. Pembahasan meliputi sejarah, bidang usaha, produk perusahaan, dan struktur organisasi dalam perusahaan.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan berisi tentang hasil penelitian yang dilakukan penulis yaitu pembahasan mengenai Pelayanan jasa angkut yang digunakan agar dapat tercapainya langkah-langkah proses pengendalian internal dan hambatan yang dialami perusahaan dalam proses pelayanan jasa angkut.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini akan berisi dari hasil ahir penelitian yang dilakukan penulis yaitu, kesimpulan yang diperoleh dan saran yang dapat digunakan untuk perbaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alvin A.Arens-James K. Loebbecke (1994). *Auditing An Integrated Approach*. New Jersey: BY Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs.
- Boynton, dkk. 2003. *Modern Auditing*. Edisi Ke-7. Jakarta: Erlangga.
- Fakultas Ekonomi. 2012. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Palembang: Unsri.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ikatan Akuntansi Indonesia (IAI). 2001. *Standar Profesional Akuntan Publik*. Jakarta: Salemba
- Idris. 2003. *Audit Sistem Informasi Pendekatan Konsep*. Jakarta: PT Media. Global Edukasi.
- Mulyadi. 2001. *Sistem Akuntansi*. UGM Yogyakarta: Salemba Empat
- Rini, Endang Sulistyia. (2009). “Menciptakan Pengalaman Konsumen dengan Experimental”. *Marketing, Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Saptawati, Heny. 2011. “Evaluasi Proses Pengendalian Manajemen pada Bank Perkreditan Rakyat Nguter Sukoharjo”. *Skripsi*, tidak dipublikasikan. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Thionardo dan Goestaman. 2012., “Evaluasi Peran Sistem Pengendalian Manajemen untuk Meminimalkan Konflik pada Badan Usaha Keluarga “K” di Tulungagung”. *Calyptra, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, Vol. 1(2012).
- Tim Penyusun. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka