

**EVALUASI *INTERNAL CONTROL* UNTUK MEMINIMALKAN POTENSI
FRAUD DAN *ERROR* PADA TOKO MALINO INDAH DI MAUMERE**

Willy Adryan So

Jurusan Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

willyadryanso@gmail.com

Abstrak -Penelitian ini bertujuan untuk meminimalisasi potensi terjadinya *fraud* dan *error* pada badan usaha berupa toko. Penggunaan *internal control* telah banyak dilakukan oleh badan usaha baik dari yang berskala kecil hingga besar, hal ini dikarenakan badan usaha menyadari pentingnya *internal control* untuk memastikan kegiatan operasional yang efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Toko Malino Indah di Maumere. Analisis *internal control* didasarkan pada teori *COSO framework* karena *COSO framework* memberikan panduan umum *internal control* yang dikembangkan dan digunakan secara internasional sehingga diharapkan dapat memberikan analisis *internal control* terkait dengan *fraud* dan *error* yang memadai. Penelitian ini menemukan bahwa *internal control* yang diterapkan oleh Toko Malino Indah masih sangat lemah. Hal ini menimbulkan berbagai potensi *fraud* dan *error* yang dapat terjadi seperti pencurian kas dan *inventory* serta kesalahan dalam penjualan. Penyebab utamanya adalah pemilik tidak memiliki pengetahuan mengenai *internal control* yang baik dan benar. Penulis memberikan rekomendasi *internal control* secara umum untuk adanya aturan yang jelas dalam toko, pengawasan yang lebih ketat, menilai ulang risiko *fraud* dan *error*, perekrutan karyawan yang berkompeten, dan pencatatan yang dilakukan dengan benar.

Kata kunci : *Internal control*, *COSO framework*, toko, *fraud*, *error*

Abstract –This research aims to help the object to minimizing potential fraud and error. Internal Control has been used by business entity because they realize internal control can help to assure about the effectiveness and efficiency of their operations. The writer use Malino Indah Store as the object. This research use qualitative approach. This internal control analysis use *COSO framework* because its give general guidance about internal control and its been used by international world, so its expected to could give adequate analysis. This research find that internal control in Malino Indah Store was too weak. This cause various of fraud and error potential like theft of cash and inventory as well as sales mistakes. The main cause of this weak internal control is the owner does not has the knowledge about the right internal control. Writer recommend internal control for the object to has written regulatory, thighter monitoring, reassessment of fraud and error potential, recruit competent employee, and do the entry correctly.

Keywords : Internal control, *COSO framework*, store, fraud, error

PENDAHULUAN

Bisnis ritel di Indonesia selalu mengalami perkembangan yang positif setiap tahunnya. Hal tersebut dapat dilihat dari data Bank Indonesia *Retail Sales Survey* (2013) yang menunjukkan bahwa penjualan pada bisnis ritel tahun 2013 lebih tinggi dibandingkan dengan tahun 2012 dan 2011. Perusahaan bisnis ritel juga memiliki tujuan utama untuk memperoleh laba seoptimal mungkin yang dapat dicapai dengan melakukan pengawasan terhadap pengelolaan persediaannya. Hal ini dilakukan karena mengelola persediaan bagi kebanyakan perusahaan merupakan salah satu modal kerja yang sangat penting.

Pengelolaan *asset* yang baik tidak hanya menjadi kewajiban perusahaan-perusahaan besar, tetapi juga oleh badan usaha kecil, seperti toko. Bagi toko-toko lokal, tekanan persaingan dengan badan usaha ritel yang lebih besar merupakan tantangan tersendiri untuk tetap bertahan. Toko-toko lokal harus memikirkan bagaimana caranya memaksimalkan labanya. Selain melalui peningkatan penjualan, toko dapat meningkatkan laba dengan mencegah terjadinya kerugian akibat pencurian persediaan dan *errors* yang sering dilakukan oleh pihak internal, seperti karyawan toko. Sebagaimana diungkapkan oleh Hall (2001), suatu tindakan *fraud* mencakup *fraud* manajemen dan *fraud* pegawai.

Kehilangan nilai persediaan akibat *fraud* dan error yang dilakukan karyawan toko merupakan efek operasional toko yang hampir mustahil untuk dihilangkan. Menurut survei yang dilakukan oleh Jack L. Hayes International (2013), sebanyak 23 perusahaan ritel besar yang terdiri dari 18.900 toko dengan 2,8 juta lebih karyawan, 1 dari 40 karyawannya melakukan pencurian pada tahun 2012. Dan menurut survei yang dilakukan oleh Alatif Bisnis Institut (2000), kehilangan barang pada suatu toko yang disebabkan oleh *errors* ada sebanyak 25%. Sebanyak 20% adalah kesalahan dan ketidakakuratan pencatatan dan sebanyak 5% adalah kesalahan *supplier*.

Bisnis ritel harus lebih memikirkan bagaimana cara melakukan pengelolaan dan pengawasan yang lebih efektif lagi terhadap assetnya. Salah satunya dengan

menggunakan *internal control* yang menurut Arens dan Alvin (2008), *internal control* merupakan proses yang dipengaruhi oleh aktivitas Dewan Komisaris, Manajemen dan Pegawai, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang wajar atas keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan ketaatan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Dapat dilihat bahwa peranan dari *internal control* sangat penting, karena dapat memaksimalkan laba melalui keefektifan dan efisiensi kegiatan operasi suatu bisnis. Oleh karena itu, peneliti berharap penelitian ini akan memberikan solusi menggunakan *internal control* untuk mengatasi potensi *fraud* dan *error* pada Toko Malino Indah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah *explanatory research* karena bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah *internal control* yang sesuai untuk meminimalisasi *fraud* dan *error* yang terjadi pada toko Malino Indah. Penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan studi kasus (*case study research*).

Main research question dari penelitian ini, yaitu: “Bagaimanakah desain *internal control* yang tepat untuk meminimalisasi potensi *fraud* dan *error* pada Toko Malino Indah?”. *Main research question* ini dibagi lagi menjadi beberapa pertanyaan yang lebih detail atau disebut *mini research question*, sebagai berikut:

1. Bagaimanakah gambaran umum *internal control* Toko Malino Indah?
2. Apa saja potensi *fraud* dan *error* yang ada di Toko Malino Indah?
3. Bagaimanakah upaya-upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi potensi *fraud* dan *error* yang terjadi di Toko Malino Indah?
4. Bagaimanakah desain *internal control* yang paling sesuai untuk meminimalisasi potensi *fraud* dan *error* yang terjadi pada Toko Malino Indah?

Metode pengumpulan data yang akan digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Dilakukan penulis dengan harapan mendapat informasi dan data yang tidak diperoleh dari metode pengumpulan data lain. Wawancara dilakukan kepada

owner dan karyawan toko. Wawancara dilakukan dengan metode *semi-structured interview*.

2. Observasi

Analisis secara langsung ke lapangan untuk mengumpulkan data yang lebih komplit. Observasi dilakukan dengan metode *non-participant observation*.

3. Dokumentasi

Dilakukan dengan menganalisis dokumen yang dimiliki Toko Malino Indah dalam kaitannya dengan internal control.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kelemahan *internal control* Toko Malino Indah berdasarkan COSO model:

1. *Control Environment*

a. Kode etik dan nilai etika.

Tidak ada kode etik atau nilai etika seperti kejujuran, integritas, ataupun tanggung jawab yang diajarkan owner kepada karyawannya. Hal ini dapat menyebabkan setiap karyawan memiliki nilai mereka sendiri-sendiri, juga rasionalisasi mereka dalam melakukan *fraud* dan *error* berbeda-beda. Yang dilakukan owner hanya berkomunikasi secara lisan bagaimana seharusnya karyawan bekerja. Namun, tidak ada tindakan nyata yang menunjukkan nilai etika seperti kejujuran baik kepada pemilik ataupun *customer* yang ditunjukkan oleh pemilik. Sedangkan untuk pedoman moral dan tata etika sudah terbentuk seiring budaya mereka. Sikap *owner* yang cepat marah ketika terjadi kesalahan menyebabkan rasionalisasi dari karyawan yang lebih memilih untuk tidak melaporkan kepada pemilik jika terjadi kesalahan. Hal ini akan mengembangkan sikap tidak tanggung jawab dan ketidakjujuran pada karyawan toko yang menyebabkan tindakan seperti pencurian lebih mungkin untuk dilakukan dan kesalahan pada aktivitas toko yang dilakukan karyawan menjadi lebih mungkin untuk tidak dilaporkan kepada pemilik. Kesalahan ini seperti keliru memberikan barang kepada

pembeli dan menerima barang yang salah dari supplier. Pemilik juga sering memberikan barang toko untuk di konsumsi oleh karyawan. Hal ini menyebabkan karyawan akan berpikir bahwa tindakan untuk mengkonsumsi barang toko bukan sesuatu yang begitu dipermasalahkan oleh *owner*, sehingga dilain waktu pada saat ada kesempatan, karyawan dapat melakukan hal itu tanpa diketahui pemilik. Kasir sebagai tangan kanan yang melihat tindakan pemilik yang tidak tegas juga akan menjadi buram dalam melakukan pengawasan terhadap toko saat *owner* tidak berada di tempat. Kelemahan dari poin ini adalah kemungkinan terjadinya *fraud* dan *error*.

b. Komitmen terhadap kompetensi.

Dalam merekrut karyawan, *owner* tidak memberikan persyaratan tertentu, yang menjadi prioritas utama *owner* adalah karyawan tidak diketahui memiliki riwayat berkelakuan buruk selama bekerja ditempat lain dan karyawan mampu untuk bekerja kasar seperti mengangkat sediaan yang berat. Terkadang karena kasihan, pemilik menerima karyawan yang tidak bisa membaca, menulis, dan berhitung. Tidak menggunakan tes psikologi ataupun wawancara menyebabkan *owner* tidak mengetahui secara pasti sifat dari calon karyawan. Disini timbul berbagai potensi untuk terjadinya *fraud* dan *error*. Potensi *fraud* muncul karena *owner* tidak mengetahui apakah merekrut karyawan yang tidak jujur dan potensi *error* muncul karena *owner* mungkin mempekerjakan karyawan yang tidak memiliki kemampuan membaca, menulis dan berhitung. Sehingga dapat terjadi kesalahan penjualan.

c. Struktur organisasi, jalur pelaporan, otoritas, dan tanggung jawab.

Struktur organisasi yang masih sangat *simple* serta *job description* yang tidak jelas, tidak adanya kebijakan-kebijakan tertulis maupun aturan-aturan tertulis yang jelas. Tidak adanya otorisasi yang dilakukan pada aktivitas toko. Hal-hal ini menyebabkan dapat menyebabkan kesalahan maupun kecurangan yang terjadi tidak dapat ditelusuri siapa pelakunya. Hal ini memberikan celah bagi karyawan untuk melakukan tanpa terdeteksi *owner*.

Dari celah ini akan menjadi rasionalisasi bagi karyawan toko untuk melakukan kecurangan. Namun, hal ini memang tidak menjadi poin penting bagi Toko Malino Indah dikarenakan skala toko yang terbilang kecil untuk menerapkan hal ini.

d. Kebijakan dan praktik sumber daya manusia

Perusahaan tidak memiliki komitmen terhadap kompetensi seperti merolling jabatan, meningkatkan jabatan, dan pemberhentian. Mekanisme seperti itu hanya dilakukan dengan sistem kepercayaan, maksudnya adalah yang paling dapat dipercaya oleh *owner* diberikan jabatan atas. Orang kepercayaannya menjadi tangan kanan sekaligus kasir. Dengan tidak adanya *rolling* jabatan, karyawan menjadi terbiasa dengan kegiatan toko. Hal ini memberikan kemampuan bagi karyawan lama untuk melakukan kecurangan dikarenakan sudah memiliki pengetahuan akan celah melakukan kecurangan. Mengetahui kebiasaan *owner* yang tidak melakukan pengecekan terhadap jumlah barang di gudang membuat karyawan menjadi berani untuk melakukan *fraud*. Selain itu, petugas toko juga dapat bekerja sama dengan supir dalam melakukan kecurangan. Mereka dapat mengeluarkan barang dari gudang tanpa dicurigai *owner*. Namun, karena skala toko yang kecil, poin ini tidak dapat diterapkan oleh toko.

2. *Risk Assessment*

Ada beberapa risiko yang dapat diprediksi dan dapat menjadi risiko yang potensial kedepannya. *Risk assessment* dimulai dari *owner* yang sadar akan adanya risiko namun belum melakukan penilaian risiko. Dalam kegiatan operasional toko setiap hari *owner* menyadari ada beberapa risiko, namun risiko tersebut belum dinilai seberapa pengaruhnya dan hal ini menyebabkan *owner* tidak melakukan apa-apa untuk mencegah risiko tersebut. Padahal jika ditelusuri dengan cermat dapat menimbulkan kerugian yang cukup besar bagi toko dikarenakan *fraud* dan *error* yang terjadi dapat bernilai cukup besar dan dilakukan terus menerus tanpa disadari pemilik. Anggapan *owner* bahwa kerugian tidak signifikan dikarenakan kurangnya pengetahuan mengenai

internal control. Seluruh risiko dalam pembahasan bab 5.1 ini perlu dinilai ulang untuk dipertimbangkan oleh *owner*.

3. *Control activities*

a. Pembagian tugas yang jelas.

Aktivitas pengendalian berupa pemisahan tugas dilakukan oleh *owner* sesuai pengetahuannya dan dengan pertimbangan semakin banyak merekrut karyawan maka biayanya akan bertambah. Pemisahan fungsi masih sangat seadanya sehingga sering saling mengisi. Hal ini dapat menimbulkan potensi adanya kerjasama untuk melakukan fraud. Namun, karena toko memiliki struktur organisasi yang sangat simple. Pembagian tugas justru akan menjadi tidak efisien dan efektif.

b. Prosedur otorisasi yang jelas.

Prosedur otorisasi dipegang oleh *owner* dan kasir. Untuk pembelian dan pemilihan *supplier* dilakukan oleh *owner*, namun kasir selaku tangan kanan dapat melakukan pembelian berdasarkan perintah dari *owner*. Sedangkan untuk pembayaran gaji dilakukan langsung oleh *owner*. Disini timbul potensi *fraud* yaitu supir dapat meminta kas ke toko dalam jumlah yang berlebih untuk keperluan bensin dan reparasi kendaraan.

c. Dokumen dan catatan yang memadai.

Dokumen dan catatan hanya berupa pencatatan atas utang dan piutang yang tidak dilakukan dengan rapi. Biaya lain terkait dengan kegiatan operasional toko tidak dibukukan. Pengarsipan dokumen dilakukan secara tidak benar. Dokumen diletakkan kedalam kotak. Dokumen yang ada hanya berupa nota penjualan dan nota tagihan dari supplier. Hal ini menyebabkan adanya kemungkinan kehilangan dokumen-dokumen tersebut. Tidak diarsipnya dokumen-dokumen lain dengan benar mengakibatkan adanya potensi *fraud* yang dilakukan oleh *supir dan supplier*. Supir dapat melakukan pembelian bensin sesering mungkin atau tidak sesuai dengan kas yang diberikan toko tanpa diketahui *owner* karena tidak menyimpan struk pembelian bensin dengan benar. Toko juga tidak memiliki dokumen purchase order sehingga

kesalahan pengiriman barang sesuai pesanan toko seringkali tidak diketahui toko.

d. Pengendalian fisik atas aset dan catatan

Pengendalian fisik atas kas menggunakan laci berserta kuncinya. Laci hanya dikunci jika kasir atau pemilik terpaksa meninggalkan toko dalam waktu yang cukup lama. Namun, lama tidak nya adalah sesuatu yang relatif. Misalnya adalah 10 menit bagi *owner* atau kasir adalah sebentar sehingga tidak mengunci laci, tapi bagi karyawan toko lainnya waktu itu cukup untuk melakukan pencurian kas. Pengendalian fisik atas barang digudang adalah berupa gudang yang menggunakan pintu besi. Gudang hanya dikunci saat toko tutup. Keadaan gudang yang jarang diperiksa oleh pemilik, tidak adanya pencatatan untuk barang yang berada di gudang juga menyebabkan potensi terjadinya pencurian barang gudang oleh karyawan.

4. *Information and Communication.*

a. Perusahaan memperoleh dan mengolah informasi yang berkaitan dan mendukung komponen *internal control* lainnya.

Pemilik tidak pernah mengelola informasi yang ditemukan. Hal ini tidak dirasa perlu oleh pemilik. Sehingga sangat jarang ditemukan adanya perubahan pada toko. Permasalahan yang dimiliki toko akan terus terulang.

b. Mengkomunikasikan informasi terhadap seluruh elemen toko terkait dengan tanggung jawab *internal control*.

Owner tidak mengetahui penerapan *internal control* sehingga hal seperti ini tidak pernah di sampaikan kepada karyawan toko. Sehingga masalah seperti *fraud* dan *error* pada toko tidak dapat diselesaikan.

5. *Monitoring*

Pemilik tidak pernah melakukan kegiatan seperti evaluasi berjalan dan evaluasi atas *internal control*. Hal ini dikarenakan pemilik tidak mengerti mengenai penerapan *internal control*.

Sedangkan untuk rekomendasi terhadap berbagai kelemahan internal control diatas dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Rekomendasi Internal Control Untuk Mencegah Terjadinya Potensi Fraud dan Error

Komponen <i>Internal Control</i>	Kelemahan	Potensi <i>Fraud</i>	Rekomendasi <i>Internal Control</i>
<i>1. Control Environment</i>			
a. Kode etik dan nilai etika	Perbedaan nilai menyebabkan tidak adanya kesamaan persepsi mengenai <i>fraud</i> dan <i>error</i> sehingga karyawan memiliki kemungkinan untuk melakukan <i>fraud</i> dan <i>error</i> , seperti pencurian kas dan barang di gudang, dan kesalahan pengiriman barang.	Potensi terjadinya <i>fraud</i> berupa pencurian kas dan barang gudang. (<i>Rationalization</i>)	Melakukan acara bersama dihari minggu seperti wisata bersama <i>owner</i> dan memberikan contoh nyata dalam penerapan kode etik dan nilai etika kepada karyawan. Membuat <i>punishment</i> bagi pelanggaran.
b. Komitmen terhadap kompetensi	Tidak adanya persyaratan dalam prekrutan memungkinkan untuk merekrut yang tidak kompeten.	Potensi terjadi <i>error</i> karena karyawan tidak kompeten. (<i>Error</i>)	Memberikan syarat seperti kemampuan membaca, menulis dan berhitung yang baik.
<i>2. Risk Assessment</i>			
	Tidak melakukan penilaian risiko bisnis.	Potensi terjadinya <i>fraud</i> dan <i>error</i> yang berulang-ulang. (<i>Rationalization</i>)	<i>Owner</i> melakukan penilaian terhadap risiko yang disadarinya ataupun yang didapat dari informasi sesegera mungkin sehingga dapat tindakan yang tepat.
<i>3. Control activities</i>			
a. Prosedur otorisasi yang jelas	Dapat terjadi pengeluaran untuk yang tidak semestinya dan dapat terjadi kesalahan dalam menyiapkan barang pesanan pelanggan.	Potensi terjadinya <i>fraud</i> oleh supir dan kesalahan serta <i>fraud</i> oleh pegawai. (<i>Opportunity dan Error</i>)	Memberikan batasan pengeluaran yang dapat dilakukan tanpa otorisasinya. Meminta ijin kepada pemilik untuk melakukan pengeluaran. Melakukan pencatatan untuk pengeluaran kas.
b. Dokumen dan catatan yang memadai	Dokumen tidak disimpan dengan benar dan tidak ada pencatatan khusus	Potensi terjadinya <i>fraud</i> oleh supir dan <i>supplier</i> . (<i>Opportunity</i>)	Membuat dokumen <i>purchase order</i> 2 rangkap, <i>receiving report</i> , dan buku stok.
c. Pengendalian fisik atas aset dan catatan	Kesempatan muncul pada saat kasir tidak berada ditempat	Potensi terjadinya <i>fraud</i> yaitu pencurian atas kas kasir.	Mengunci laci kasir setiap meninggalkan kasir. Pemilik

	Gudang tidak dijaga	Potensi terjadinya penyalahgunaan barang yang berada digudang. (<i>Opportunities</i>)	mencatat berapa dana yang tersedia pada awal hari kerja. Lalu akan disesuaikan nota penjualan dan pembelian. Menggunakan kamera CCTV, receiving report dan buku stok.
4. <i>Information and Communication</i>	Tidak adanya pengelolaan atas informasi yang diperoleh berkaitan dengan toko.	Potensi terjadinya <i>fraud</i> dan <i>error</i> yang terulang-ulang. (<i>Opportunity dan Rationalization</i>)	Kasir memberikan pertanggung jawaban kepada pemilik dalam bentuk catatan. Memberikan pemahaman mengenai <i>internal control</i> kepada karyawan toko. Jika memungkinkan, gunakan sistem <i>whistlebrother</i>
5. <i>monitoring</i>	Tidak ada evaluasi	Potensi terjadinya <i>fraud</i> yang tidak terdeteksi	Melakukan evaluasi secara rutin kepada <i>internal control</i> yang diterapkan berdasarkan informasi dari berbagai pihak terkait.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peneliti telah melakukan analisis dari semua poin *internal control* COSO dan hasilnya hampir pada setiap poin tersebut terdapat kelemahan *internal control* meskipun tidak semuanya berpotensi untuk terjadi *fraud* dan *error*. Kelemahan secara umum akibat *owner* belum memahami mengenai *internal control* yang baik dan prosedur belum terdokumentasi.

Dari analisis mengenai kelemahan *internal control* yang dapat menyebabkan *fraud* pada Toko Malino Indah ini, dapat disimpulkan bahwa banyak kelemahan *internal control* pada setiap poin *internal control* COSO yang memungkinkan terjadinya *fraud* dan *error* di toko. Pada poin *control environment*

terdapat 2 poin dari 4 poin yang berpotensi untuk terjadinya *fraud dan error*. Pada poin *risk assessment* juga masih lemah dan memiliki risiko yang menyebabkan *fraud dan error* tidak terdeteksi dan terjadi berulang-ulang. Pada poin *control activities* terdapat 3 poin yang memiliki potensi *fraud dan error*. Dan pada monitoring juga ada 1 poin yang memiliki potensi.

Rekomendasi untuk mencegah terjadinya potensi *fraud dan error* pada poin *rationalization* dan *opportunity* yang diberikan peneliti secara umum berkaitan dengan ketegasan kebijakan untuk diterapkan di pabrik. *Owner* harus melakukan penilaian ulang atas setiap risiko yang berpotensi untuk terjadinya *fraud dan error*. Sedangkan untuk poin *pressure* *owner* dapat melakukan kegiatan bersama untuk mengurangi tekanan kerja pada karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arens, A. A., R. J. Elder, dan M. S. Beasley. 2012. *Auditing and Assurance Service An Integrated Approach*, 14th Edition. England: Pearson Education Limited
- Arens, Alvin A, and James K, Loebbecke. 2008. **Auditing : An integrated Approach, 12th Edition**. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Anonim. “*The Fraud Tree*”. 16 Juni 2014. <http://www.acfe.com/rtnn-occupational.aspx>.
- Tampubolon, Robert. 2005. **Risk and System Based Auditing. Audit Intern Berbasis Risiko**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Wang, Ying and Brian H Kleiner. 2005. *Defining Employee Dishonesty*. Management Research News. Vol. 28 No. 2/3, pp.11-12.