

AUDIT OPERASIONAL PADA SIKLUS PENDAPATAN *INTERNET SERVICE PROVIDER X* DI SURABAYA

Febriyani Santoso, Stevanus Hadi Darmadji

Jurusan Akuntansi / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

febriyanisantoso@gmail.com

***Abstract** - This study was conducted on one of the ISPs in Surabaya. The author uses operational audits to evaluate and improve the effectiveness, efficiency, and economy of the revenue cycle, particularly sales activities, receivables management, and billing. Data collection method in this research is by interview, observation, and document analysis. From this research note that the activity of sale, management of receivable, and billing at X company still not effective, efficient, and economy. This happens because the company is less assertive in applying the rules that have been made. Thus, the authors recommend to be more assertive in the application of regulations that have been made. In additions, the author also recommends to change some existing rules. This recommendation is given to the company to survive the changes and competitors that exist.*

Keywords: Operational Audit, Revenue Cycle, Internet Service Provider

PENDAHULUAN

Menurut Purbo dalam Prihatna (2005) “internet merupakan sebuah media yang digunakan untuk mengefisiensikan sebuah proses komunikasi yang disambungkan dengan berbagai aplikasi”. Semakin berkembangnya zaman, segala sesuatu diciptakan untuk menjadi lebih efisien dan praktis. Keefisienan dan kepraktisan inilah yang menjadi alasan utama internet tetap eksis sampai sekarang ini, bahkan sudah menjadi seperti kebutuhan primer manusia. Adanya internet membuat segala sesuatu menjadi lebih mudah, seperti komunikasi, menyalurkan pendapat, berekspresi, bahkan untuk urusan bayar-membayar pun menjadi lebih mudah. Bahkan, pemerintah India merasa bahwa internet sudah menjadi hak dasar manusia, sehingga di India akses internet dapat dinikmati oleh semua kalangan di berbagai daerah, atau dengan kata lain gratis (Oto Tek; 10/2/17).

Indonesia, sebagai salah satu negara berkembang tentu akan terus berusaha mengikuti perkembangan zaman. Dengan adanya internet ini, masyarakat Indonesia menjadi lebih mudah untuk meng-*update* segala sesuatu. Akan tetapi, penggunaan internet di Indonesia belumlah merata. Hal ini dapat dilihat dari hasil survey yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada tahun 2016. Dapat dilihat bahwa dari jumlah penduduk Indonesia, yakni sebanyak 252,4 juta jiwa, hanya 34,9% atau 88,1 juta jiwa saja yang sudah menggunakan internet.

Dengan menjadi seperti kebutuhan primer, maka penggunaan internet menjadi lebih sering. Dengan penggunaan yang lebih sering, maka tingkat permintaan akan internet itu sendiri menjadi meningkat. Dengan melihat peluang seperti ini, bisnis pada bidang ISP terlihat menarik. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya ISP yang ada di Indonesia, yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan internet. Apabila dilihat dari proses bisnisnya, perusahaan yang bergerak dibidang ISP sangat beresiko pada bagian siklus pendapatan. Masalah yang sering terjadi adalah ketika pelanggan berlangganan paket untuk 1 tahun, pelanggan tidak mungkin membayar tagihan 1 tahun di depan, perusahaan perlu menagih pelanggan setiap bulannya. Penagihan inilah yang terkadang membawa masalah, dan masalah ini memiliki dampak yang cukup serius bagi keuangan perusahaan, karena ada pelanggan yang menunda melakukan pembayaran ketika sudah ditagih.

Selain itu, orang pada jaman sekarang merupakan orang-orang yang tidak loyal dengan brand, sehingga sangat mudah untuk bergonta-ganti ISP ketika dirasa ISP yang digunakan sekarang tidak memuaskan. Hal ini juga didukung oleh banyaknya ISP di Indonesia yang memberikan banyak pilihan. Berdasarkan data APJII, terdapat 472 ISP yang ada di Indonesia (ISP yang terdaftar sebagai anggota APJII), sedangkan untuk di Surabaya sendiri terdapat 19 ISP. Dengan banyaknya ISP ini, tentu kualitas pelayananlah yang dijadikan daya tarik untuk berjualan. Hal inilah yang perlu diperhatikan oleh semua ISP.

Salah satu cara untuk menilai/mengevaluasi kinerja perusahaan adalah dengan menggunakan auditor internal. Auditor internal ini yang akan membantu perusahaan/manajemen untuk menilai/mengevaluasi kinerja perusahaan. Selain itu, auditor internal juga akan membantu perusahaan meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta ekonomi dalam proses bisnisnya dalam bentuk rekomendasi-rekomendasi yang akan diberikan. Aktivitas audit internal untuk membantu perusahaan itu dinamakan audit operasional. Audit operasional ini dapat digunakan untuk semua siklus yang ada di perusahaan. Menurut penelitian Rezhi Febryan dalam jurnal Analisis Audit Operasional dalam Proses Produksi menyatakan bahwa audit operasional sangat berperan dalam proses produksi, data ini didapatkan dari analisis menggunakan rumus persentase dan hasilnya menunjukkan 89,3%. Anam dan Riduwan (2013) juga berpendapat sama, dengan adanya auditor internal pemasaran, terjadi kenaikan kinerja fungsi pemasaran hingga 8,5% dalam setahun. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya peran audit operasional dalam mengevaluasi dan mengembangkan operasional suatu perusahaan. Berdasarkan fakta yang ada mengenai

masalah yang dihadapi oleh ISP di Indonesia, penulis berniat melakukan penelitian untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi. Selain itu, penulis juga ingin memberikan rekomendasi-rekomendasi yang berguna agar para ISP yang ada bisa menjalankan siklus pendapatan dengan sedikit lebih mulus, dengan cara mendisiplinkan para pelanggan yang “nakal”.

Tujuan dari penelitian ini berupa *explanatory research*, karena ingin mengetahui penyebab banyaknya pelanggan yang menunggak tagihan yang menimbulkan piutang tak tertagih di PT X di Surabaya. *Main Research Question* dalam penelitian ini adalah “Bagaimana audit operasional untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi pada siklus pendapatan salah satu *Internet Service provider* di Surabaya?”. Kemudian dari *main research question* ini akan dijabarkan lagi menjadi *Mini Research Question*, yaitu:

1. Bagaimanakah siklus pendapatan dan penerapan pengendalian internal PT X di Surabaya?
2. Apa saja *critical problem area* (CPA) yang dapat diidentifikasi setelah melakukan audit operasional pada siklus pendapatan PT X di Surabaya?
3. Bagaimana tingkat efektivitas, efisiensi, ekonomi dan pengembangan temuan audit pada aktivitas penjualan, pengelolaan piutang, dan penagihan PT X di Surabaya?
4. Apa rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta ekonomi pada aktivitas penjualan, pengelolaan piutang, dan penagihan PT X di Surabaya setelah dilakukan audit operasional?

TELAAH TEORETIS

Menurut Sawyer, Dittenhofer, dan Scheiner dalam bukunya *Sawyer’s Internal Auditing* (2003) mengatakan bahwa: “*Internal audit is a systematic, objective appraisal by internal auditors of the diverse operations and controls within an organization to determine whether (1) financial and operating information is accurate and reliable; (2) risks to the enterprise are identified and minimized; (3) external regulations and acceptable internal policies and procedures are followed; (4) satisfactory operating criteria are met; (5) resources are used efficiently and economically; and (6) the organization’s objectives are effectively achieved – all for the purpose of consulting with management and for assisting members of the organization in the effective discharge of their governance responsibilities*”. Terdapat lima tahapan dalam audit operasional, yakni: *planning phase*, *work programs phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendations*, dan *reporting phase*. Menurut COSO dalam Romney dan Steinbart (2015) pengendalian internal adalah “*the*

process and procedures implemented within a business organization to provide reasonable assurance that data is processed correctly, asset and information are safeguarded, and applicable laws are followed". Romney dan Steinbart (2015) juga mengartikan siklus pendapatan sebagai *"a recurring set of business activities and related information processing operations associated with providing goods and services to customers and collecting cash in payment for those sales"*.

METODE

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah dengan melakukan wawancara langsung dengan narasumber, observasi langsung terkait aktivitas-aktivitas yang terkait dengan siklus pendapatan, serta analisis dokumen untuk memperoleh data.

Tabel 1. Metode Wawancara

Status Partisipan	Jumlah Partisipan	Jumlah Jam	Kriteria	Tema Wawancara
<i>Director</i>	1	1	Terlibat dalam operasional minimal satu tahun	Latar belakang perusahaan; visi dan misi perusahaan; perkembangan perusahaan.
<i>Vice Director / Finance & Accounting Manager</i>	1	1	Sebagai wakil direktur & divisi keuangan minimal satu tahun	Bagaimana cara mengawasi karyawan; kendala dalam penagihan; hubungan dengan pelanggan; cara mengatasi kendala yang terjadi.
<i>General Affair Manager</i>	1	1	Sebagai GA manager minimal satu tahun	Bagaimana cara menjaga aset perusahaan; masalah yang pernah terjadi di perusahaan; celah yang ada pada siklus pendapatan PT X; perekrutan karyawan.
<i>Help Desk</i>	1	1	Sebagai <i>help desk</i> minimal satu tahun	Hal apa yang sering dikeluhkan oleh pelanggan melalui <i>help desk</i> ; apa yang dilakukan untuk mengatasi keluhan dari <i>pelanggan</i> .
<i>Customer Relation</i>	1	1	Sebagai divisi <i>customer relations</i> minimal satu tahun	Tipe-tipe masalah dengan pelanggan; kendala dalam menangani pelanggan; hubungan dengan pelanggan; solusi saat menghadapi kendala.
<i>Technician</i>	1	1	Sebagai <i>technician</i> minimal satu tahun	Apa yang dilakukan sewaktu melakukan kunjungan ke pelanggan; informasi apa saja yang didapatkan selama kunjungan tersebut.
TOTAL	6	6		

Sumber: Penulis

Tabel 1. Metode Wawancara

Jenis Aktivitas	Jumlah Jam	Fokus Observasi
Operasional sehari-hari perusahaan	1	Kondisi perusahaan sehari-hari; kepatuhan karyawan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan.
Penagihan	1	Cara penagihan; kesesuaian peraturan dengan yang dilakukan; suasana penagihan; respon pelanggan.

Sumber: Penulis

Tabel 3. Analisis Dokumen

Jenis Dokumen	Jumlah Jam
<i>Flowchart</i> siklus pendapatan	2
Laporan piutang usaha	3
Hasil wawancara	3
Kontrak kerja dengan karyawan	1

Sumber: Penulis

HASIL

Setelah melakukan analisis pengendalian internal pada siklus pendapatan PT X, khususnya aktivitas penjualan, pengelolaan piutang, dan pnagihan, maka didapatkan masalah-masalah yang sering terjadi dan sangat mengganggu operasional PT, yaitu:

- Adanya koneksi internet yang lambat. Keterlambatan koneksi internet ini disebabkan oleh dua hal, yaitu karena memang *server down* dan karena *traffic* pemakaian dari pelanggan sendiri yang sedang tinggi.
- Pelanggan tidak bisa mengakses internet. Hal ini biasanya disebabkan karena website yang mau diakses adalah website internasional, sehingga kecepatan dari internet itu sendiri menjadi lambat.
- Pelanggan tidak bisa menyambungkan beberapa perangkat ke internet. Hal ini disebabkan karena memang ada beberapa perangkat yang tidak kompatibel dengan *wifi* yang disediakan oleh PT X.
- Pelanggan tidak bisa membayar tagihan perusahaan dengan tepat waktu dan melewati batas toleransi menunggak perusahaan. Keterlambatan ini disebabkan karena pelanggan kekurangan dana dan ada pelanggan yang mengatakan bahwa ada kompetitor yang menawarkan paket internet dengan harga yang lebih murah (Tabel 4).
- Waktu yang digunakan oleh perusahaan untuk menanggapi keluhan pelanggan dianggap cukup lama oleh pelanggan, sehingga menimbulkan perasaan emosi pada pelanggan. Hal ini disebabkan karena memang dari perusahaannya sendiri yang lama untuk mencari tahu apa masalah yang dialami oleh pelanggan.
- Pelanggan merasa harga yang diberikan oleh perusahaan terlalu mahal, sehingga tidak bersedia untuk membayar. Hal ini sebenarnya dikarenakan kemampuan membayar pelanggan yang berkurang.

Tabel 4. Jumlah Tunggakan Pelanggan yang Lebih dari 1 Bulan

Bulan	Tunggakan lebih dari 1 bulan	
	2016	2017
January	Rp 206,680,000	Rp 51,129,548
February	Rp 150,565,000	Rp 75,501,200
March	Rp 330,617,000	Rp 91,113,710
April	Rp 14,920,000	Rp 61,775,000
May	Rp 56,580,000	Rp 64,900,000
June	Rp 80,745,000	Rp 83,066,370
July	Rp 86,725,000	Rp 124,568,334
August	Rp 78,990,000	Rp 80,567,582
September	Rp 93,900,000	Rp 100,876,439
October	Rp 73,050,000	
November	Rp 40,425,000	
December	Rp 53,733,500	

Sumber: Internal Perusahaan

Dari beberapa alasan diatas, maka penyebab utama permasalahan yang dialami oleh perusahaan adalah “pelayanan yang diberikan oleh PT X kurang memuaskan”.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis pengendalian internal pada PT, pelayanan yang diberikan oleh PT kurang memuaskan dianggap sebagai penyebab utama permasalahan yang ada di perusahaan. Hal ini dikarenakan ketika ada pelanggan yang akan melakukan pemasangan internet, tentu pada awalnya harus menyetujui terlebih dahulu peraturan yang dibuat oleh perusahaan. Setelah menyetujui, barulah perusahaan akan melakukan pemasangan. Akan tetapi, seiring berjalannya waktu pasti terdapat hal-hal yang tidak sesuai keinginan, seperti timbul masalah teknis/*billing* yang membuat pelanggan tersebut merasa tidak nyaman/marah, sehingga melakukan pemutusan perjanjian (terminasi) sendiri tanpa memberitahukan kepada perusahaan terlebih dahulu.

Pemasalahan yang dialami oleh pelanggan intansi biasanya dikarenakan oleh *server down*. Perusahaan dapat meminta restitusi pada *supplier* ketika *server down*, asalkan *server down* tersebut dikarenakan oleh *supplier* dan diatas batas toleransi yang diberikan oleh *supplier*. Apabila permasalahan tersebut dikarenakan oleh PT X sendiri atau *server down* dibawah batas toleransi *supplier*, maka perusahaan yang harus menanggung ganti rugi tersebut. Selain itu, banyak pelanggan yang menunda melakukan pembayaran karena ada perusahaan lain yang menawarkan jasa yang lebih murah, sehingga kas perusahaan menjadi sedikit, akibatnya perusahaan akan susah melakukan kegiatan operasionalnya. Sebenarnya,

PT X sendiri memiliki toleransi keterlambatan pembayaran sampai satu bulan tunggakan, tapi tetap masih ada saja pelanggan-pelanggan “nakal” yang menunggak lebih dari satu bulan.

Pengembangan audit yang dilakukan oleh penulis sebagai berikut:

a. *Statement of Condition*

Pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT X kurang memuaskan. Hal ini dapat dibuktikan dengan banyaknya pelanggan yang tiba-tiba melakukan terminasi dan masih meninggalkan utang di perusahaan. Selain itu, ada juga beberapa pelanggan yang meminta pengurangan harga/diskon atas masalah yang dialami pelanggan, serta menunda melakukan pembayaran tagihan dengan alasan harga yang diberikan oleh PT X terlalu mahal.

b. *Criteria*

Perusahaan seharusnya memberikan pelayanan yang memuaskan. Memuaskan yang dimaksud adalah perusahaan memberikan apa yang menjadi hak dari pelanggan, seperti kecepatan mengakses internet sesuai dengan paket internet yang dibeli, pelanggan dapat menghubungi *help desk* 24/7, maupun kecepatan menanggapi keluhan. Apabila pelanggan mau melakukan terminasi, pelanggan tersebut harus melaporkan pada perusahaan minimal 1 bulan sebelum melakukan terminasi. Selain itu, pelanggan juga harus melunasi semua tunggakan yang ada dan mengembalikan peralatan milik perusahaan. Perusahaan akan mengabulkan permintaan pengurangan harga apabila dilihat dari histori pelanggan tersebut bagus. Pelanggan juga harus melakukan pembayaran tagihan tepat waktu, dan apabila mau menunda pembayaran, maksimal toleransi menunggak yang diberikan oleh perusahaan adalah 1 bulan.

c. *Cause*

Penyebab pelanggan tiba-tiba melakukan terminasi sendiri, meminta pengurangan harga/diskon, dan menunda melakukan pembayaran tagihan adalah karena pelayanan yang diberikan oleh PT X kurang memuaskan. Kurang memuaskan yang diartikan oleh pelanggan adalah karena adanya masalah teknis, seperti internet lambat, tidak bisa mengakses beberapa website, adanya perangkat yang tidak bisa terhubung dengan *wi-fi*, atau ada perusahaan lain yang menawarkan jasa yang lebih murah dari PT X. Sebenarnya penyebab masalah teknis juga bisa berasal dari *supplier*, yakni memang *server down* dari *supplier*, bukan karena kesalahan perusahaan maupun dari pelanggan, akan tetapi frekuensi *server down* ini jarang terjadi. Selain itu, kurang puas yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah karena internet lambat. Internet lambat tersebut sebenarnya

dikarenakan *traffic* pemakaian pelanggan saat itu sedang tinggi. Alasan lain adalah ada beberapa website yang tidak bisa diakses dan ada perangkat yang tidak bisa terhubung dengan *wi-fi*. Hal tersebut sebenarnya dikarenakan website yang akan diakses merupakan website internasional yang membuat kecepatan internet menjadi lambat, dan karena perangkat yang tidak bisa terhubung tersebut memang tidak *compatible* dengan *wi-fi*. Ketika pelanggan menunda melakukan pembayaran tagihan karena harga yang diberikan oleh PT X terlalu mahal, sebenarnya hal ini bukanlah urusan dari perusahaan karena persetujuan mengenai harga sudah dilakukan diawal sebelum melakukan instalasi. Hal ini dapat terjadi karena adanya perusahaan lain yang menawarkan harga yang lebih murah, sehingga pelanggan tersebut berusaha menunda agar PT X “mau” menurunkan harga.

d. *Effect*

Penyebab dari pelayanan yang dilakukan oleh PT X kurang memuaskan adalah (1) pelanggan yang tiba-tiba melakukan terminasi dan masih memiliki tunggakan, (2) pelanggan yang meminta pengurangan harga/diskon, dan (3) pelanggan menunda melakukan pembayaran tagihan. Hal ini akan berdampak pada 2 hal, yaitu semakin tinggi saldo piutang perusahaan dan semakin sedikit aset/peralatan yang dimiliki perusahaan. Selain itu, perusahaan akan mengeluarkan biaya serta waktu yang lebih

e. *Recommendation*

Pertama-tama, perusahaan sebaiknya melakukan perbaikan operasional dari sisi teknis. Hal ini akan meningkatkan efektivitas perusahaan karena dengan melakukan perbaikan, maka pelanggan akan puas dan tujuan perusahaan akan tercapai. Kedua, perusahaan sebaiknya memberikan peringatan otomatis kepada pelanggan yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang dikarenakan oleh internet lambat, tidak bisa mengakses beberapa website, dan adanya perangkat yang tidak bisa terhubung dengan *wi-fi*. Hal ini akan meningkatkan efisiensi dari perusahaan, karena dengan adanya peringatan otomatis tersebut, pelanggan tidak perlu lagi terus-terusan melapor ke perusahaan setiap kali internetnya lambat karena pelanggan akan secara otomatis mengetahui penyebab dari internet lambat tersebut. Ketiga, perusahaan sebaiknya melakukan survey terkait harga dan kualitas jasa yang diberikan apakah sepadan atau tidak. Hal ini akan meningkatkan efektivitas dari perusahaan, karena dengan mengetahui apakah harga dan kualitas yang diberikan oleh perusahaan sudah seimbang atau belum, maka perusahaan mengetahui apa saja yang harus dilakukan agar harga dan kualitas menjadi seimbang, sehingga tujuan perusahaan cepat tercapai. Keempat, perusahaan juga

harus melakukan evaluasi rutin untuk mengevaluasi kinerja perusahaan. Hal ini akan meningkatkan efektivitas perusahaan karena dengan evaluasi rutin tersebut, perusahaan menjadi tahu apa saja kebutuhan pelanggan yang berubah-ubah mengikuti perubahan yang ada. Kelima, perusahaan sebaiknya menjadikan keluhan pelanggan menjadi bahan untuk mengevaluasi *supplier*, sehingga apabila memang *supplier* yang digunakan oleh PT X sekarang tidak memberikan jaringan internet yang bagus, maka perusahaan dapat mencari *supplier* yang lain. Hal ini akan meningkatkan ekonomi dari perusahaan karena dengan mengevaluasi *supplier*, perusahaan akan mengetahui kualitas seperti apa yang diberikan ke pelanggan, semakin baik kualitas yang diberikan, semakin sedikit pula pelanggan yang merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, semakin sedikit juga biaya yang dikeluarkan untuk pelanggan yang tidak puas dan sering mengajukan keluhan. Selain itu, perusahaan sebaiknya benar-benar menerapkan peraturan yang telah dibuat secara tegas untuk mengurangi piutang usaha. Perusahaan juga sebaiknya membagi pelanggan menjadi 2 kategori, yaitu pelanggan yang memiliki hubungan bisnis dan pelanggan yang tidak memiliki hubungan bisnis. Perlakuan terhadap kedua pelanggan pun dapat dibedakan. Apabila memungkinkan, sebaiknya perusahaan memperpendek batas toleransi pelanggan boleh melakukan penunggakan, yaitu dari 1 bulan menjadi 1 minggu saja, dan ketika lebih dari 1 minggu akan langsung di-*suspend* (pemutusan internet). Memperpendek batas toleransi ini dilakukan dengan mempertimbangkan kerugian yang dirasakan oleh perusahaan. Perusahaan juga sebaiknya membuat batas toleransi ketika *server down* untuk pelanggan lebih tinggi daripada yang diberikan *supplier* kepada perusahaan, sehingga apabila ada pelanggan yang komplain, maka perusahaan bisa meminta ganti rugi kepada *supplier*. Ganti rugi yang diberikan oleh perusahaan juga apabila memungkinkan diganti dari ganti rugi berupa uang menjadi hadiah-hadiah seperti ada paket data yang ditambah. Hal-hal tersebut akan meningkatkan ekonomi dari perusahaan karena ketika melakukan itu semua, maka pelanggan yang “nakal” akan semakin sedikit

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan terkait pengendalian internal dapat disimpulkan bahwa peningkatan efektivitas, efisiensi, dan ekonomi pada siklus pendapatan PT X dipengaruhi oleh bagaimana penerapan peraturan yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila peraturan diterapkan secara tegas, maka operasional perusahaan akan terus berjalan dan siklus

pendapatan juga akan berjalan dengan efektif, efisien, dan ekonomi. Begitu pula sebaliknya, apabila peraturan tidak diterapkan secara tegas, maka operasional perusahaan akan terhambat dan siklus pendapatan tidak efektif, efisien, dan ekonomi. Selain itu, evaluasi kinerja juga mempengaruhi kelancaran siklus pendapatan, karena ketika ada perubahan dan perusahaan tidak bisa mengikuti perubahan tersebut, perusahaan tidak akan bisa bertahan lama dan lama-kelamaan perusahaan akan mati.

DAFTAR PUSTAKA

- Agoes, Sukrisno. 2008. *Auditing: Pemeriksaan oleh Kantor Akuntan Publik*. Jilid 1. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Anam, David Faizal dan Akhmad Riduwan. 2013. Peranan Audit Operasional Untuk Meningkatkan Kinerja Fungsi Pemasaran PT MNC Finance, Tbk. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. vol 2: hal 1-19.
- APJII. Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia. (<https://www.apjii.or.id>, diakses pada 13 Mei 2017 pukul 19.37 WIB).
- Arens, Alvin A, et al. 2011. *“Auditing and Assurance Services, An Integrated Approach”*, 14th edition. New Jersey: Pearson Education Limited.
- Fauzi. 20 Januari 2015. Ini Lima Besar Internet Service Provider Tercepat di Indonesia. (<https://www.tabloidpulsa.co.id/news/19515-ini-lima-besar-int-ernet-service-provider-tercepat-di-indonesia> , diakses pada 14 Mei 2017 pukul 14.42 WIB).
- Febryan, Rezhi. 2015. Analisis Audit Operasional Dalam Proses Produksi. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*: hal 911-922.
- Gusti. 29 Agustus 2016. Penetrasi Internet Belum Merata. (<https://ugm.ac.id/id/-berita/12372-penetrasi.internet.belum.merata>, diakses pada 14 Mei 2017 pukul 11.29 WIB).
- Izharivan, Yodi. 22 Februari 2014. Ketidakpastian dan Manajemen Risiko. (<http://crmsindonesia.org/knowledge/crms-articles/ketidakpastian-dan-ma-najemen-risiko>, diakses pada 17 Mei 2017 pukul 08.28 WIB).
- McDonald, Malcolm, et al. 2011. *Marketing Plans for Service: A Complete Guide*. 3rd edition. United Kingdom: John Wiley & Sons, Inc.
- Messier, William F, et al. 2008. *Auditing & Assurance Service: A Systematic Approach*. AS5 Edition. New York: McGraw-Hill.
- Moeller, Robert dan Herbert Witt. 2016. *Brink’s Modern Internal Auditing: A Common Body of Knowledge*. 8th edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Oktavia, Rizki Nanda dan Sujipto Ngumar. 2016. Penerapan Audit Operasional Dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Fungsi Pemasaran. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. Vol 5: hal 1-13.
- Putri, Winda Destiana. 10 Februari 2017. Alibaba Berikan Akses Internet Gratis di India. (<http://trendtek.republika.co.id/berita-trendtek/internet/17/02/10-/ol5owe359-alibaba-berikan-akses-internet-gratis-di-india>, diakses pada 19 Juni 2017 pada 21.02 WIB).
- Reider, Rob. 2002. *Operational Review: Maximum Results at Efficient Costs*. 3rd edition. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Romney, Marshall B. and Paul Steinbart. 2015. *Accounting Information System* 13th edition. United States: Pearson Education Limited.
- Santoso, Hadi. 2012. Strategi Memilih Internet Service Provider Terbaik Untuk Perguruan Tinggi (Studi Kasus: STMIK Atma Luhur). Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi. Yogyakarta.
- Sawyer, Lawrence B. Et, al., 2003, *“Sawyer’s Internal Auditing, The Practice of Modern Internal Auditing”*, 5th Edition, Florida: The Institute of Internal Auditors.

Sumathisri, B, *et al.* 2014. *An Analysis on Customer's Satisfaction Towards Internet Service Providers*. European Journal of Business and Social Sciences. Vol 3: hal 68-81.

_____. 24 Pengertian Internet Menurut Para Ahli. (<http://dosenit.com/jaringan-komputer/internet/pengertian-internet-me-nurut-ahli>, diakses pada 1 Mei 2017 pukul 13.47 WIB).

_____. Sejarah Perkembangan Internet di Indonesia Lengkap. (<http://www.-pattascomputer.org/sejarah-perkembangan-internet-di-indonesia/>, diakses pada 19 Juni 2017 pukul 21.09 WIB).