

**KEAHLIAN, INDEPENDENSI, DAN KEMAHIRAN PROFESIONAL
AUDITOR INTERNAL DALAM PENCEGAHAN *FRAUD*
PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE*
(Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia (Persero))**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

ARSY EZA FEBIE ROMADHINA
NIM : 2012310860

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

**KEAHLIAN, INDEPENDENSI, DAN KEMAHIRAN PROFESIONAL
AUDITOR INTERNAL DALAM PENCEGAHAN *FRAUD*
PADA TRANSAKSI *E-COMMERCE*
(Studi Kasus di PT. Kereta Api Indonesia (Persero))**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

ARSY EZA FEBIE ROMADHINA

NIM : 2012310860

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

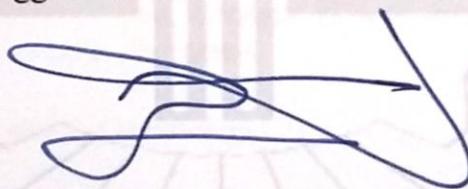
PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Arsy Eza Febie Romadhina
Tempat, tanggal lahir : Kediri, 24 Februari 1995
N.I.M : 2012310860
Jurusan : Akuntansi
Program Pendidikan : Strata 1
Konsentrasi : Audit dan Perpajakan
Judul : Keahlian, Independensi, dan Kemahiran Profesional Auditor Internal dalam Pencegahan *Fraud* pada Transaksi *E-Commerce* (PT Kereta Api Indonesia (Persero))

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

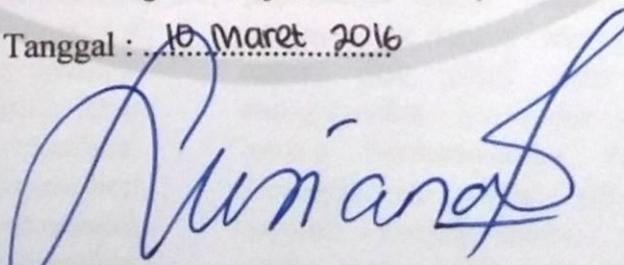
Tanggal : 8 Maret 2016



(Prof. Dr. R. Wilopo, Ak., CA,CFE)

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Tanggal : 10 Maret 2016



(Dr. Luciana Spica Almilialia S.E., M.Si., OIA)

**KEAHLIAN, INDEPENDENSI, DAN KEMAHIRAN PROFESIONAL
AUDITOR INTERNAL DALAM PENCEGAHAN FRAUD
PADA TRANSAKSI E-COMMERCE**

Arsy Eza Febie Romadhina
STIE Perbanas Surabaya
Email: arsy.eza.04@gmail.com

R. Wilopo
STIE Perbanas Surabaya
Email: wilopo@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34-36 Surabaya

ABSTRACT

Nowadays, development of information technology has given significant impact on various activities. Easy facilities given by information technology causes society especially costumers choose to do transactions at their working place or at home. Such demands have made producers and companies feel the need for e-commerce. Purpose of this research is giving information about expertise, independence, and proficiency that professional internal auditors should have, in fraud preventative on e-commerce transactions. This research, using model of Miles and Huberman with three kinds of activity in data analysis, they are: data reduction, data model, and making conclusion. This research uses characteristic of qualitative research on case study at PT Kereta Api Indonesia (Persero). Result obtained from this research is the audit done on e-commerce of PT Kereta Api Indonesia (Persero) entirely finished by Internal Auditor in IT unit, because IT unit has its own Auditors team outside SPI unit of PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Keyword : Internal Auditor, Fraud, and E-Commerce

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah banyak memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai bidang kegiatan, kemudahan-kemudahan yang diberikan oleh teknologi informasi membuat masyarakat serta konsumen lebih memilih melakukan transaksi di tempat kerja atau di rumah. Kemudahan tersebut membuat adanya tuntutan masyarakat dan konsumen kepada para produsen dan perusahaan sehingga membuat *e-commerce* semakin dilirik oleh banyak produsen dan perusahaan, selain memberikan

kemudahan bagi masyarakat dan konsumen, *e-commerce* juga dapat menghemat biaya yang harus ditanggung oleh pihak produsen atau perusahaan. *E-commerce* dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan transaksi antara dua pihak atau lebih dengan menggunakan komputer yang terhubung secara bersama-sama dalam jaringan. Jaringan ini dapat dibangun dengan saluran telepon, saluran tv kabel, *land-radio* atau satelit radio (Kalakota, 1996 dalam Saring Suhendro, 2007). *E-commerce* meliputi *elektronik data*

interchange (EDI), *electronic funds transfer* (EFT), *automated teller machines* (ATMs), dan bisnis yang dilakukan menggunakan internet (Saring Suhendro, 2007)

Bisnis *e-commerce* membawa dampak dalam pengelolaan bisnis pada umumnya, transaksi pada bisnis *e-commerce* dilakukan secara elektronik. Perbedaannya jika di dalam bisnis manual, sistem informasi akuntansi merupakan sistem internal perusahaan yang tertutup dan tidak memberi kesempatan pelanggan untuk melakukan akses pada sebagian sistem akuntansi tersebut, namun dalam bisnis *e-commerce* pelanggan dapat melakukan pemesanan bahkan melihat persediaan perusahaan (Virtania Shieldsa Wijono, 2012). Berdasarkan pemaparan tersebut maka sebenarnya transaksi *e-commerce* yang dilakukan oleh perusahaan, sangat membutuhkan peranan auditor internal guna membantu manajemen dalam melakukan pengendalian internal. Tugas auditor internal adalah melakukan audit dan memberikan nilai serta rekomendasi terhadap temuan audit. Tumpal Manik (2012) mendefinisikan audit sebagai proses sistematis untuk mendapatkan dan mengevaluasi secara objektif, bukti yang berkaitan dengan penilaian mengenai berbagai kegiatan dan peristiwa ekonomi untuk memastikan tingkat kesesuaian antara penilaian-penilaian tersebut dan membentuk kriteria serta menyampaikan hasilnya ke para pengguna yang berkepentingan.

Auditor dituntut untuk mengembangkan *software audit tools*-nya yang mampu melakukan audit dengan *software* yang tersedia dalam melaksanakan uji pengendalian pada lingkungan *e-commerce*, hal ini dikenal dengan *Continuous Audit Tools and Techniques* (CATTs). CATTs adalah suatu

tools dan *techniques* yang digunakan oleh auditor dalam menetapkan risiko, mengevaluasi pengendalian internal, dan kinerja secara elektronik dari prosedur audit yang beragam, termasuk ekstrak data, *download* informasi untuk *review* analisis, *footing* buku besar, penyimpanan perhitungan, menyeleksi sampel untuk pengujian pengendalian dan pengujian substantif, mengidentifikasi pengecualian-pengecualian dan transaksi yang tidak biasa, dan konfirmasi kinerja.

Dampak *e-commerce* membuat para pelaku kejahatan mencari celah untuk melakukan *fraud*, sehingga pihak manajemen dan auditor internal harus berupaya untuk melakukan pencegahan sebelum *fraud* tersebut terjadi.

Penelitian ini dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) karena perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan transaksi *e-commerce*. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menerapkan transaksi *e-commerce* sejak tahun 2011. Penerapan *e-commerce* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menggunakan sistem B2B (*business to business*) dan B2C (*business to customer*). Mitra B2B terdiri dari *payment point*, *supermarket/minimarket*, *web*, dan lembaga perbankan yang saat ini berjumlah 34, sedangkan mitra B2C yaitu agen-agen yang tersebar di Pulau Jawa dan Sumatera, hingga saat ini jumlahnya mencapai 500 agen. Perkembangan inovasi teknologi untuk penerapan bisnis *e-commerce* yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sudah dimulai sejak tahun 2011 dan terus berkembang hingga saat ini.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) mengalami banyak kemajuan dengan penerapan *e-commerce* seperti contohnya saat ini banyak stasiun yang terlihat bersih dan lebih rapi, tidak banyak calon penumpang yang antri hingga berjam-jam

di loket penjualan tiket, dan masih banyak lagi. *E-commerce* juga membuat semakin sulitnya penumpang gelap menerobos masuk dengan adanya sistem *boarding* pada pintu masuk yang mengharuskan penumpang untuk menunjukkan kartu identitas asli yang sama dengan identitas yang tertera pada tiket.

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah “bagaimana keahlian, independensi, dan kemahiran profesional auditor internal dapat mencegah *fraud* pada transaksi *e-commerce*? Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi mengenai keahlian, independensi, dan kemahiran profesional yang harus dimiliki auditor internal dalam pencegahan *fraud* pada transaksi *e-commerce*.”

RERANGKA TEORITIS YANG DIPAKAI

Audit Internal

Pengauditan adalah suatu proses sistematis untuk memperoleh dan mengevaluasi bukti yang berhubungan dengan asersi tentang tindakan-tindakan dan kejadian-kejadian ekonomi secara obyektif untuk menentukan tingkat kepatuhan antara asersi tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan dan mengomunikasikan hasilnya kepada pihak-pihak yang berkepentingan. (Al. Haryono Jusup, 2014:10).

Audit Internal adalah proses yang sistematis secara obyektif untuk memperoleh dan mengevaluasi asersi tindakan dan kejadian-kejadian ekonomis. (Sawyer et.al., 2003:8 dalam Wuryan Andayani, 2008:3). IIA-*Institute of Internal Auditors* mengeluarkan *Standards for the Profesional Practice of Internal Auditing-SPPIA* (Standar), mendefinisikan audit internal sebagai fungsi penilaian independen dalam perusahaan untuk memeriksa dan mengevaluasi aktivitas-

aktivitas perusahaan. Auditor internal adalah auditor yang bekerja pada suatu entitas (perusahaan) dan oleh karenanya berstatus sebagai pegawai pada entitas tersebut. (Al. Haryono Jusup, 2014:18).

Sawyer et. al., (2003:35-38) dalam Wuryan Andayani (2008:4-5) mengatakan bahwa dalam segala situasi departemen audit internal membantu manajer dalam berbagai hal, seperti mengawasi kegiatan yang tidak bisa diawasi oleh manajemen puncak, mengidentifikasi dan meminimalkan risiko, memvalidasi laporan kepada manajemen senior, melindungi manajemen dalam bidang teknis, membantu dalam proses pengambilan keputusan, menganalisis masa depan dan bukan hanya untuk masa lalu serta membantu manajer untuk mengelola perusahaan yang meliputi masalah-masalah perencanaan, masalah pengorganisasian, masalah pengarahan dan masalah pengendalian.

Jika auditor internal menemukan suatu indikasi terjadinya *fraud* dalam organisasi, auditor internal harus melaporkannya kepada pihak-pihak terkait dalam organisasi tersebut, seperti *audit committee*. Auditor internal dapat memberikan rekomendasi dilakukannya investigasi yang diperlukan untuk menyelidiki *fraud* tersebut (Fitrawansyah, 2014:16-17).

Auditor internal pada sektor publik dapat dilakukan oleh inspektorat di masing-masing departemen dan oleh Badan Pemeriksa Keuangan dan Pembangunan (BPKP) berdasarkan permintaan dari pemerintah. Teknis dan proses auditnya tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan di sektor swasta.

Standar Audit

Standar audit adalah pedoman umum untuk membantu para auditor dalam memenuhi tanggung jawab profesional

mereka dalam pengauditan laporan keuangan historis. Standar tersebut mencakup pertimbangan kualitas profesional antara lain persyaratan kompetensi dan independensi, pelaporan, dan bukti. (Al. Haryono Jusup, 2014:58).

Tujuan dibuatnya standar yaitu untuk menjelaskan prinsip-prinsip dasar yang mencerminkan praktek dasar audit internal, memberikan kerangka kerja, menetapkan dasar pengukuran kinerja, dan membantu perkembangan proses organisasi dan operasi.

Standar audit internal pertama kali dikeluarkan pada Juni 1978 oleh IIA (*Institute of Internal Auditors*) pada konferensi internasional di San Frasco. Terdapat lima standar umum auditor internal yaitu: independensi, keahlian profesional, lingkup pekerjaan, pelaksanaan pekerjaan audit, dan pengelolaan departemen audit internal.

Standar atribut membahas terkait karakteristik dan individu yang melakukan jasa audit internal, yang terdiri dari: independensi dan obyektivitas, keahlian dan kemahiran dalam menggunakan keahlian profesional, dan keyakinan kualitas dan ketaatan. Standar kinerja menguraikan sifat jasa audit internal dan memberikan kriteria mutu untuk mengukur pelaksanaan jasa audit, yang terdiri dari: mengelola aktivitas audit internal, sifat pekerjaan, perencanaan dan pelaksanaan penugasan, mengkomunikasikan hasil, dan memantau kemajuan. Standar implementasi menerapkan standar atribut dan kinerja pada jenis jasa tertentu.

Keahlian dan Pelatihan Auditor Internal

Auditor harus senantiasa bertindak sebagai seorang ahli dalam bidang akuntansi dan bidang auditing, pencapaian keahlian tersebut dimulai dari pendidikan formal yang kemudian diperluas melalui

pengalaman dan dalam praktik audit, serta seorang auditor harus menjalani pelatihan teknis yang cukup, pelatihan ini harus secara memadai mencakup aspek teknis maupun pendidikan formal (Sumber: Standar Profesional Akuntan Publik Tahun 2011).

Auditor internal dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang dapat digunakan dalam proses audit sebagai tanggung jawab perorangan. Kepala audit internal memiliki kewajiban untuk menolak menugaskan pada anggota auditor internal yang tidak memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kompetensi yang memadai. Keahlian dan pelatihan pada penelitian ini dinilai berdasarkan kesesuaian dengan Standar Kinerja, pemahaman mengenai seluk beluk kegiatan bisnis, pengidentifikasian kecurangan, cara auditor mendapatkan pengetahuan, dan banyaknya pengalaman dari auditor tersebut.

Independensi Auditor Internal

Auditor harus bersikap independen yang artinya seorang auditor tidak mudah dipengaruhi, karena seorang auditor melaksanakan tugasnya untuk kepentingan umum. Seorang auditor harus bebas dari setiap kewajiban terhadap klien dan tidak memiliki kepentingan dengan klien (manajemen perusahaan atau pemilik perusahaan) (Sumber: Standar Profesional Akuntan Publik Tahun 2011).

Tanggung jawab sebagai auditor internal pada perusahaan membuat fungsi auditor internal harus ditempatkan pada fungsi yang memiliki akses tidak terbatas kepada pimpinan dan dewan pengawas. Independensi pada penelitian ini dinilai berdasarkan keterbukaan auditor dalam mengungkapkan kecurangan, adanya hubungan yang akrab dengan divisi terkait, cara auditor untuk menjaga independensi, dan kegiatan lain di luar perusahaan.

Kemahiran Profesional Auditor Internal

Penggunaan kemahiran profesional dengan cermat dan seksama terkait dengan apa yang dikerjakan dan bagaimana kesempurnaan kerja seorang auditor. Hal ini menuntut seorang auditor untuk melaksanakan skeptisme profesional serta memungkinkan auditor untuk memperoleh keyakinan yang memadai terhadap laporan keuangan yang bebas dari salah saji material, baik yang disebabkan oleh kekeliruan atau kecurangan. Skeptisme profesional adalah sikap yang mencakup pikiran yang selalu mempertanyakan dan melakukan evaluasi secara kritis bukti audit (Sumber: Standar Profesional Akuntan Publik Tahun 2011).

Kemahiran profesional pada penelitian ini dinilai berdasarkan tingkat kemampuan dan kepercayaan diri auditor dalam melakukan proses audit. Kemampuan auditor diukur berdasarkan kemampuan dalam menganalisis dokumen audit, kemampuan menentukan risiko, serta kemampuan lainnya yang harus dimiliki auditor untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Kepercayaan diri auditor diukur berdasarkan bagaimana auditor menyakini pendapat yang diberikan dan menyakini apakah bukti yang didapatkan sudah cukup handal.

Pengertian dan Jenis-Jenis Fraud

Definisi *Fraud* (Ing) menurut *Black Law Dictionary* dalam Fitrawansyah (2014:8) adalah kesengajaan atas salah pernyataan terhadap suatu kebenaran atau keadaan yang disembunyikan dari sebuah fakta material yang dapat mempengaruhi orang lain untuk melakukan perbuatan atau tindakan yang merugikannya, biasanya merupakan kesalahan namun dalam beberapa kasus (khususnya dilakukan secara sengaja) memungkinkan merupakan

suatu kejahatan atau penyajian yang salah atau keliru (salah pernyataan) yang secara ceroboh atau tanpa perhitungan dan tanpa dapat dipercaya kebenarannya berakibat dapat mempengaruhi atau menyebabkan orang lain bertindak atau berbuat dan dapat juga didefinisikan sebagai suatu kerugian yang timbul sebagai akibat diketahui keterangan atau penyajian yang salah (salah pernyataan), penyembunyian fakta material, atau penyajian yang ceroboh atau tanpa perhitungan yang mempengaruhi orang lain untuk berbuat atau bertindak yang merugikannya.

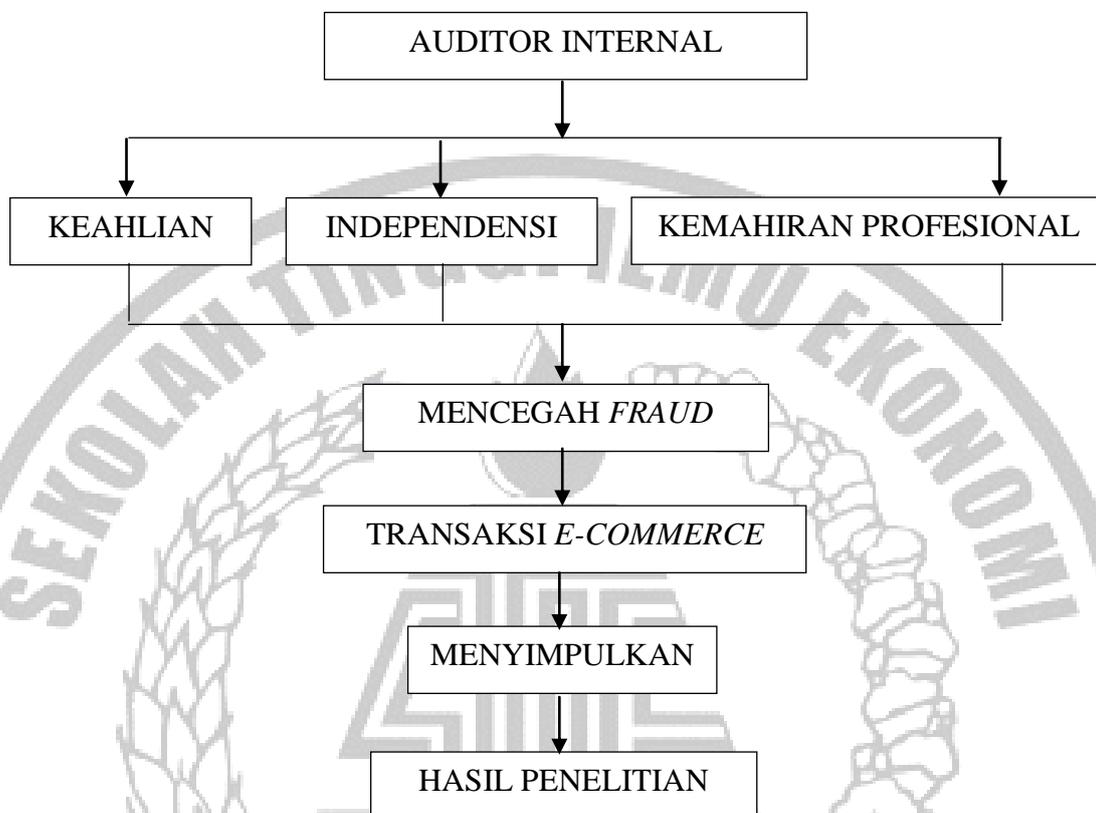
Menurut *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), internal fraud (tindakan penyelewengan di dalam perusahaan atas institusi) dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis, yaitu *fraud* terhadap asset, terhadap laporan keuangan, dan korupsi (Fitrawansyah, 2014:9-10).

E-commerce

E-commerce adalah lingkungan digital yang terjadi atau diterapkan di banyak organisasi dan individu yang memungkinkan terjadinya transaksi komersial dimana transaksi ini terjadi dalam internet dan *web*. Transaksi komersial ini melibatkan pertukaran nilai (uang) sebagai imbalan atas barang atau jasa yang melintasi batas-batas organisasi atau individu.

Kenneth C. Laudon (2007:63) menuliskan dalam bukunya terdapat tiga kategori utama dari *e-commerce*: **E-commerce bisnis ke konsumen (B2C)** melibatkan penjualan produk dan layanan secara eceran kepada pembeli perorangan. **E-commerce bisnis ke bisnis (B2B)** melibatkan penjualan produk dan layanan antarperusahaan. **E-commerce konsumen ke konsumen (C2C)** melibatkan konsumen yang menjual secara langsung ke konsumen.

Kerangka pemikiran pada penelitian ini seperti digambarkan pada gambar berikut:



Gambar 1
Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini berbentuk penelitian kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman dengan tiga macam kegiatan dalam menganalisis data, yaitu reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemfokusan, abstraksi, dan pentransformasian data dalam catatan-catatan tertulis. Model data yaitu suatu kumpulan informasi yang memperbolehkan untuk diambilnya kesimpulan. Penarikan kesimpulan yaitu

memberikan makna dari data yang dikumpulkan.

Karakteristik penelitian kualitatif yang digunakan adalah karakteristik naturalistik yaitu penelitian dengan latar aktual sebagai sumber data langsung dan peneliti sebagai instrument kunci dan menggunakan jenis penelitian studi kasus di PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Penelitian studi kasus merupakan jenis penelitian yang berusaha mengungkapkan makna, menyelidi proses serta memperoleh pengertian dan pemahaman mendalam mengenai suatu subjek. Peneliti akan melakukan wawancara secara tertutup dan terbuka kepada auditor

internal dan pihak manajemen dari PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terkait keahlian, independensi, dan kemahiran profesional dalam mencegah *fraud* pada transaksi *e-commerce* yang diterapkan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) kemudian menganalisis hasil wawancara tersebut dan memberikan kesimpulan diakhir penelitian.

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara terapan. Wawancara terapan digunakan untuk mengetahui dan menghilangkan faktor-faktor penyebab munculnya masalah serta menambah rasa percaya diri pada para informan dalam melakukan pekerjaannya. Tipe pertanyaan yang disajikan dalam penelitian ini adalah tipe studi kasus eksploratoris dan eksplanatoris. Tipe studi kasus eksploratoris yaitu pertanyaan-pertanyaan yang merujuk pada pertanyaan “apakah”, sedangkan tipe eksplanatoris yaitu pertanyaan-pertanyaan yang merujuk pada pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”.

Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian dilakukan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan melakukan wawancara kepada pihak auditor internal dimana di PT Kereta Api Indonesia (Persero) disebut dengan Satuan Pengawasan Intern (SPI) dan Unit Pemasaran dan Penjualan Angkutan Penumpang. Wawancara tersebut berkaitan dengan transaksi *e-commerce* yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero), penilaian terhadap pihak auditor internal, serta pencegahan *fraud* yang dilakukan.

Responden atau Informan

Kriteria auditor internal yang akan menjadi responden yaitu ditentukan berdasarkan lamanya bekerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dan auditor yang

pernah memeriksa atau melakukan audit pada bagian *e-commerce*. Kriteria pihak manajemen yang akan menjadi responden yaitu ditentukan berdasarkan departemen atau bagiannya, diutamakan pada departemen atau bagian yang terlibat secara langsung dalam menangani *e-commerce* yaitu Unit Pemasaran dan Penjualan Angkutan Penumpang.

Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis menggunakan model Miles dan Huberman dengan langkah-langkah: pertama, peneliti melakukan wawancara dengan auditor internal. Kedua, mengumpulkan data terkait *e-commerce* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan melakukan wawancara dengan unit pemasaran dan penjualan angkutan penumpang. Ketiga, melakukan analisis terhadap struktur atau pihak-pihak yang terkait dengan transaksi *e-commerce*. Kemudian melakukan analisis terhadap sistem dan prosedur pengendalian pada transaksi *e-commerce*. Selanjutnya melakukan analisis terhadap ancaman dan pencegahan yang dilakukan pada sistem *e-commerce*. Melakukan analisis kelebihan dan kelemahan dari sistem *e-commerce* dan penanganannya. Lalu menganalisis hasil wawancara dengan auditor internal terkait keahlian, independensi, dan kemahiran profesional yang terkait dengan pencegahan *fraud* pada transaksi *e-commerce*. Berikutnya menarik kesimpulan bagaimana keahlian, independensi, dan kemahiran profesional auditor internal dapat mencegah adanya *fraud* pada transaksi *e-commerce* serta memberikan saran dan rekomendasi.

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Satuan Pengawasan Intern sebagai Fungsi Auditor Internal PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Auditor internal PT Kereta Api Indonesia yang dilaksanakan oleh Satuan Pengawasan Intern (SPI) dipimpin oleh seorang Kepala SPI setingkat *Executive Vice President* (EVP) yang bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dan pengangkatan serta pemberhentiannya melalui proses persetujuan Dewan Komisaris. SPI PT Kereta Api Indonesia (Persero) bekerja sesuai dengan Program Kerja Audit Tahunan (PKAT) yang disusun pada semester tahun sebelumnya secara sistematis dan efektif.

Tugas dan tanggung jawab SPI dibuat berdasarkan pedoman Internal Audit *Charter* yang telah ditetapkan melalui Keputusan Direksi No. KEP.U/OT.104/VII/1/KA-2012 dengan persetujuan Dewan Komisaris pada 19 Juli 2012. Internal Audit *Charter* disusun atas pedoman Standar Pelaksanaan Fungsi Satuan Pengawasan Intern (SPF SPI) dan Kode Etik Pengawasan Intern BUMN yang telah ditetapkan pada Forum Komunikasi SPI serta *International Standards for Profesional Practice of Internal Auditing* yang ditetapkan oleh The Institute of Internal Auditors (IIA).

Evaluasi terhadap pengendalian intern dilakukan oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dengan membagikan kuisioner kepada pejabat di lingkungan kantor pusat dan daerah PT Kereta Api Indonesia (Persero). Evaluasi pada teknologi informasi melibatkan SPI, Manajemen Risiko dan Sistem Informasi. Evaluasi sistem pengendalian intern juga dilakukan oleh SPI melalui kegiatan audit.

Sejarah dan Perkembangan *E-commerce* PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Penerapan *e-commerce* dimulai pada tahun 2011 dengan menerapkan *rail ticket system* yaitu pemesanan tiket melalui mitra yang bekerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sebelum penerapan *e-commerce*, calon penumpang harus datang langsung ke stasiun untuk melakukan pemesanan tiket. Saat ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah bekerjasama dengan kurang lebih 34 *channel* mitra B2B dan 500 agen B2C di seluruh pulau Jawa dan Sumatera.

Channel penjualan tiket PT Kereta Api Indonesia (Persero) terdiri dari : *Channel* penjualan internal yaitu *channel* yang dikelola langsung oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) seperti stasiun, web, dan *mobile*. *Channel* penjualan eksternal yaitu yang dikelola oleh mitra. Mitra pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) terdiri dari B2B dan B2C. Tidak ada pembatasan sistem penjualan pada mitra B2B, sedangkan pada mitra B2C yaitu agen, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan batasan sistem seperti harga tiket yang dijual.

Latar Belakang diterapkannya *E-commerce* di PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Latar belakang penerapan *e-commerce* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu dengan tujuan agar para calon penumpang tidak datang ke stasiun untuk antri memesan dan membeli tiket sehingga stasiun lebih bersih dan kondusif. Diharapkan dengan penerapan *e-commerce* ini para calon penumpang hanya akan ke stasiun untuk melakukan pencetakan tiket pada mesin cetak tiket mandiri menjelang jadwal keberangkatan, sedangkan loket stasiun hanya akan digunakan untuk

transaksi perjalanan kereta api jarak dekat atau kereta komuter.

Berkurangnya aktivitas di stasiun diharapkan dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) seperti biaya kebersihan, biaya keamanan, dan biaya penjagaan loket.

***E-commerce* PT Kereta Api Indonesia (Persero)**

Jenis-jenis *e-commerce* yang diterapkan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) antara lain: *Internet reservation* yaitu pemesanan tiket melalui internet dapat dilakukan dengan cara membuka situs resmi www.tiket.kereta-api.co.id dan calon penumpang dapat memesan tiket pada waktu keberangkatan H – 90 hari sampai dengan H – 2 sebelum jadwal keberangkatan. Calon penumpang diminta untuk mengisi data diri sesuai dengan kartu identitas yang berlaku, serta memilih stasiun keberangkatan dan tujuan, tanggal keberangkatan, dan jumlah penumpang. Calon penumpang kemudian dapat melakukan pembayaran melalui *channel* pembayaran.

Rail card dan *rail box*, *Rail Card* adalah kartu *prepaid* yang digunakan untuk melakukan pembelian tiket sebagai pengganti uang tunai yang dapat juga berfungsi sebagai kartu keanggotaan kereta api dan juga bisa digunakan untuk berbelanja di *merchant-merchant* yang memasang logo *BNI Prepaid*. *Rail Card* dapat dibeli di kantor-kantor cabang BNI dan *Customer Service* di stasiun seharga Rp 20.000 dan dapat diisi ulang hingga Rp 1.000.000. *Rail Box* adalah mesin yang ditempatkan di stasiun, mall, dan tempat lain yang telah ditentukan yang digunakan untuk melakukan transaksi penjualan tiket menggunakan *Rail Card*. *Rail Box* berfungsi selama 24 jam. Cara melakukan transaksi yaitu dengan menempelkan *rail card* pada mesin *rail box* kemudian calon

penumpang diminta untuk mengisi data-data dan memilih kereta serta jadwal keberangkatan lalu struk kode *booking* akan keluar dari *rail box* dan dapat ditukarkan dengan tiket di loket stasiun.

Contact center 121, pemesanan tiket dengan menghubungi nomor 121 (PSTN) atau 021-121 (GSM) untuk melakukan pemesanan dengan waktu keberangkatan H – 90 hari sampai dengan H – 5 jam sebelum jadwal keberangkatan. Kemudian calon penumpang dapat melakukan pembayaran melalui *channel* pembayaran sama seperti saat melakukan pemesanan menggunakan internet. Pembayaran dilakukan maksimal tiga jam setelah mendapat kode *booking* dan dianggap batal apabila tidak melakukan pembayaran dalam jangka waktu tersebut. Bukti pembayaran kemudian ditukarkan dengan tiket di stasiun online terdekat.

Rail Agent, merupakan badan usaha atau perusahaan berbadan hukum yang mewakili PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk melakukan pemasaran, promosi dan pemesanan tiket. Agen-agen ini tersebar di Jawa – Sumatera antara lain di wilayah Jabodetabek, Bandung, Cirebon, Semarang, Purwokerto, Yogyakarta, Madiun, Surabaya, Sidoarjo, Tuban, Jember, Medan, Palembang, dan Bandar Lampung.

Mobile Ticketing Online, layanan ini masih tersedia di Daop 1 Jakarta, Daop 3 Cirebon, dan Daop 5 Purwokerto. Layanan ini juga menyediakan jasa *delivery order* untuk daerah sekitar wilayah Purwokerto. Untuk pembelian tiket minimal sepuluh tiket, dapat menghubungi 0281-7912699.

Stasiun Online, layanan ini berupa Mesin Cetak Tiket Mandiri yang tersebar di beberapa stasiun, calon penumpang dapat mencetak tiket secara mandiri tanpa perlu mengantri di loket dengan cara memasukkan kode *booking*.

Drive THRU, layanan ini tersedia di Stasiun Gambir, Cirebon, Semarang Tawang, dan akan segera menyusul di kota-kota lainnya. Jam operasional layanan ini mulai jam tujuh pagi hingga jam tujuh malam.

Pihak-Pihak yang Terkait dengan Transaksi *E-commerce*

Pihak-pihak tersebut antara lain: agen, loket, *payment point*, minimarket (indomaret, alfamart, alfamidi, dll), *web* (tiket.kereta-api.co.id), *mobile application* (KAI Access), dan lembaga perbankan.

Sistem dan Prosedur Pengendalian pada Transaksi *E-commerce*

Sistem *e-commerce* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dibangun oleh bagian IT, tugas dari bagian IT adalah menyiapkan dan membangun sistem aplikasi dari *e-commerce* tersebut kemudian apabila sistem tersebut telah siap untuk digunakan maka akan diserahkan kepada bagian komersial sebagai *user*. Jika terdapat kesalahan atau kerusakan pada sistem, maka bagian komersial akan melaporkan kepada bagian IT untuk ditindaklanjuti.

Prosedur pengendalian *e-commerce* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dilakukan sepenuhnya oleh bagian komersial yaitu pada *channel* penjualan tiket angkutan penumpang sehingga para mitra yang menjalin kerjasama dengan PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai B2B (*Business to business*) maupun B2C (*Business to Customer*) harus terdaftar terlebih dahulu. PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat menghentikan sistem pada salah satu mitra apabila dirasa terjadi kegagalan pada mitra tersebut, seperti contohnya penjualan yang tidak realistis.

Kelebihan dan Kelemahan dari Sistem *E-commerce* serta Cara Penanganannya

Kelebihan dari sistem *e-commerce* yang diterapkan di PT Kereta Api Indonesia (Persero): Efisiensi *Cost*, masyarakat tidak perlu repot mengantri untuk membeli tiket sehingga tidak perlu membuka banyak loket, stasiun menjadi lebih bersih dan lebih aman. Hal ini dapat mengurangi biaya sumber daya manusia untuk penjagaan loket, untuk keamanan, dan untuk jasa kebersihan. Meminimalisir kecurangan, kesalahan yang terjadi pada mitra merupakan tanggung jawab dari mitra tersebut. Data yang ada di mitra merupakan sistem yang terpusat pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) sehingga para mitra harus terdaftar terlebih dahulu untuk dapat mengakses sistem tersebut. Sistem juga sepenuhnya dikendalikan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero). Berkurangnya calo dengan adanya sistem *delay* otomatis ketika calon penumpang melakukan pembatalan tiket.

Kelemahan dari sistem *e-commerce* yang diterapkan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah kurangnya pengawasan secara langsung, seperti contohnya ketika calon penumpang melakukan transaksi di mitra (indomaret/alfamart/sejenisnya) maka pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) tidak mengetahui hal apa saja yang dapat terjadi selama proses transaksi tersebut. Contoh lainnya adalah para calo dapat mencuri tiket pada Mesin Cetak Tiket Mandiri karena mesin tersebut tidak selalu diawasi 24 jam oleh petugas keamanan, untuk mengantisipasi hal ini, pihak PT Kereta Api Indonesia (Persero) memasang CCTV di setiap Mesin Cetak Tiket Mandiri dan juga memberi segel pada printer pencetak tiket.

Kemungkinan *Fraud* yang Dilakukan oleh Pihak Internal PT Kereta Api Indonesia

Fraud dapat dilakukan oleh pihak eksternal maupun pihak internal. *Fraud* cenderung dilakukan untuk mendapatkan keuntungan pribadi dan merugikan perusahaan. Berikut adalah kemungkinan *fraud* yang dilakukan oleh pihak internal: Merusak sistem *e-commerce*, hal ini mungkin saja dilakukan oleh pihak internal karena mereka lebih mengetahui pembuatan sistem dan cara kerja sistem tersebut. Melakukan pencatatan fiktif pada transaksi yang berkaitan dengan *e-commerce*.

Ancaman yang Mungkin Terjadi pada Sistem *E-Commerce* PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Hacker, selama beroperasinya sistem *e-commerce* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero), sistem tersebut belum pernah dirusak oleh *hacker*, tetapi pernah terjadi sistem *down* yang disebabkan oleh meningkatnya jumlah pengunjung pada layanan pemesanan tiket berbasis *online* tersebut dan juga adanya robot yang diciptakan oleh para pelaku kecurangan tersebut untuk membuat sistem *down* sehingga banyak kursi kereta api yang kosong dan para calon penumpang lain tidak dapat melakukan pemesanan.

Error System pada mitra, segala kesalahan yang disebabkan oleh mitra merupakan tanggung jawab mitra, seperti contohnya calon penumpang memesan tiket melalui mitra tetapi dinyatakan gagal sedangkan pada sistem di PT Kereta Api Indonesia (Persero) dinyatakan berhasil, maka calon penumpang tersebut tetap harus membayar jumlah pesanan tersebut melalui mitra. Antisipasi yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) guna melakukan kontrol terhadap mitra yaitu dengan cara menutup akses mitra

pada sistem, hal ini dilakukan apabila: Mitra mengalami masalah pada sistem yang dimiliki oleh mitra tersebut dan pembelian tidak masuk akal dalam batas waktu tertentu

Hasil Analisis dan Pembahasan

Keahlian auditor internal

Setiap anggota SPI PT Kereta Api Indonesia (Persero) dari auditor junior hingga Kepala SPI diharuskan untuk memahami Standar Audit Internal yang berlaku. Semua kegiatan audit mengacu pada standar tersebut dan Kepala SPI sebagai pihak yang bertanggung jawab untuk menilai pelaksanaan audit tersebut.

Mengidentifikasi ada tidaknya kecurangan merupakan standar dari audit internal dan mendeteksi kecurangan merupakan bagian dari keahlian auditor, tetapi tidak untuk mengungkapkan kecurangan tersebut karena ada beberapa tipe kecurangan yang dapat diungkapkan dan yang tidak dapat diungkapkan, hal ini bisa terjadi karena adanya keterbatasan bukti atau dokumen pendukung untuk melakukan analisis terhadap kecurangan tersebut.

Keahlian auditor internal pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dikembangkan melalui pendidikan berkelanjutan, pelatihan, seminar, *knowledge sharing intern*, dan juga melalui sertifikasi.

Keahlian auditor internal dalam memahami bisnis pada *e-commerce* yaitu dilakukan melalui pemaparan, analisis, dan pengaduan kepada unit SPI atau dengan melakukan audit pendahuluan. Pemaparan biasanya dilakukan oleh setiap unit guna menginformasikan kegiatan dari unit tersebut agar unit SPI memahami aktivitas umum dari unit tersebut. Analisis dilakukan untuk lebih memahami lebih mendalam. Sedangkan pengaduan

biasanya dilakukan oleh unit terkait, dalam hal ini yaitu unit komersial dan unit IT apabila pada unit tersebut dirasa perlu dilakukan pemeriksaan oleh SPI.

Semakin banyaknya pengalaman yang didapatkan oleh auditor maka akan semakin mengasah kemampuan atau keahlian auditor dalam menganalisis dokumen, menganalisis perilaku, melakukan teknik wawancara, dan juga keahlian lainnya yang mendukung untuk mendeteksi adanya kecurangan.

Keahlian merupakan hal yang sangat penting guna membantu auditor dalam mencegah adanya *fraud*, dengan semakin banyaknya pengetahuan yang didapatkan dari pendidikan formal maupun tidak formal maka akan semakin meningkatkan keahlian auditor dalam melakukan proses audit serta diimbangi dengan pengalaman yang didapatkan maka auditor internal akan semakin yakin dalam menentukan faktor-faktor risiko dan menganalisis risiko yang ada.

Independensi auditor internal

Sebagai auditor internal harus bersikap profesional, berintegritas, dan independen sesuai dengan standar yang telah ditetapkan sehingga harus menghindari hal-hal yang dapat menyebabkan *conflict of interest* dengan auditee.

Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menjaga independensi auditor internal, anggota SPI yang baru bergabung tidak diberikan izin untuk melakukan audit pada unit asalnya selama satu tahun. Hubungan akrab dengan rekan kerja antar unit diperlukan untuk menjalankan fungsi *consulting* dari SPI, selama kedekatan tersebut tidak menimbulkan *conflict of interest* dan independensi sebagai anggota SPI. Anggota SPI harus tetap bersikap independen sesuai dengan standar.

Anggota SPI tidak diperkenankan bekerja untuk instansi lain sesuai dengan ketentuan ketenagakerjaan tetapi diperbolehkan untuk menjadi pembicara atau narasumber dalam suatu kegiatan atau acara.

SPI akan melaporkan seluruh hasil audit kepada direktur utama berdasarkan bukti temuan yang cukup dan relevan saat proses audit.

Independensi diperlukan oleh auditor internal untuk melindungi pihak auditor internal pada benturan kepentingan yang dapat mempengaruhi kinerja auditor.

Kemahiran profesional auditor internal

Dalam melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai auditor internal, SPI dituntut untuk menggunakan seluruh pengetahuan, kemampuan, dan pengalaman dalam melaksanakan proses audit. Auditor internal juga harus memiliki kepercayaan diri yang tinggi dalam melaksanakan proses audit sesuai dengan standar yang berlaku.

Anggota SPI harus memiliki kemahiran profesional dalam memeriksa bagian keuangan tetapi tidak memberikan pendapat atau opini atas laporan keuangan karena telah diperiksa oleh Kantor Akuntan Publik (KAP) dan BPK RI serta BPKP sebagai auditor eksternal yang melakukan audit pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Skeptisme sebagai auditor internal diperlukan untuk menyakini bukti audit yang didapatkan sehingga auditor wajib untuk melakukan analisis dan evaluasi secara kritis terhadap bukti tersebut serta memiliki sikap yang tidak cepat puas dengan bukti yang didapatkan selama bukti tersebut dinilai belum cukup, kurang relevan, dan kurang handal.

SPI PT Kereta Api Indonesia (Persero) merencanakan dan memutuskan hasil audit berdasarkan fakta yang

ditemukan dalam proses pemeriksaan melalui diskusi dan juga konfirmasi dengan pihak terkait. Kemudian melaporkan hasil tersebut kepada direktur utama dan unit tersebut.

Kemahiran profesional diperlukan dalam meyakini bukti yang diperoleh selama proses audit dan juga menentukan pendapat dari hasil temuan sehingga diharapkan dari hasil tersebut dapat memperbaiki kesalahan yang terjadi sebelum audit dilaksanakan.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa audit yang dilakukan pada *e-commerce* PT Kereta Api Indonesia (Persero) sepenuhnya dilakukan oleh auditor internal pada unit IT, karena unit IT memiliki tim auditor tersendiri diluar unit SPI PT Kereta Api Indonesia (Persero) karena unit IT membutuhkan penanganan yang segera dan cepat sehingga dirasa perlu adanya tim auditor tersendiri. SPI akan meminta penjelasan terkait *e-commerce* kepada unit IT sebagai pembangun sistem dan juga kepada unit komersial guna mengetahui cara kerja dari *e-commerce* tersebut. SPI akan memanfaatkan informasi dari auditor IT terkait dengan karakteristik *fraud* yang mungkin terjadi pada transaksi *e-commerce*.

Selama awal penerapan *e-commerce* hingga saat ini, sistem yang dimiliki oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat dikatakan aman dari kemungkinan adanya *fraud* serta kelemahan-kelemahan dan ancaman-ancaman yang ada masih dapat ditangani dan dicegah oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa keahlian, independensi, dan kemahiran profesional auditor internal sangat penting

dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Tetapi peran SPI sebagai auditor internal PT Kereta Api Indonesia (Persero) masih belum menangani secara langsung *e-commerce* yang diterapkan karena adanya auditor pada unit IT.

Keterbatasan dari penelitian ini adalah peneliti tidak dapat mengungkapkan bagaimana auditor internal mencegah *fraud* secara langsung pada transaksi *e-commerce* karena di PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki auditor IT tersendiri di luar bagian dari auditor internal atau satuan pengawasan intern (SPI). Sehingga kemungkinan adanya *fraud* dapat dicegah sejak dini oleh unit IT.

Saran yang dapat digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu jika tugas dan kewajiban dari auditor unit IT tidak berbeda dengan SPI yaitu untuk melakukan evaluasi dan *consulting*, sebaiknya auditor pada unit IT dimasukkan menjadi bagian dari unit SPI agar tugas dan kewajiban auditor internal terpusat. Hanya saja dalam pembagian ruang lingkup kerjanya, SPI dapat dibagi lagi dapat beberapa fokus audit sesuai dengan kebutuhan seperti contohnya: audit IT, audit keuangan, dan audit lainnya.

Terdapat beberapa saran yang dapat digunakan oleh peneliti selanjutnya yang menggunakan topik sejenis: Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada perusahaan pada bidang lain yang menerapkan *e-commerce* dan dapat menggunakan dua sumber data primer yaitu wawancara kepada pihak perusahaan dan kuisioner kepada para pengguna layanan untuk mengetahui kesulitan-kesulitan atau kecurangan yang dirasakan oleh konsumen

DAFTAR RUJUKAN

- Al. Haryono Jusup. 2014. *Auditing (Pengauditan Berbasis ISA)*. Edisi

- II. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Daniel, Setyo Budi. *Personal Interview* di Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero). Bandung. 29 Desember 2015.
- Emzir. 2012. *Analisis Data : Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Fitrawansyah. 2014. *Fraud & Auditing*. Mitra Wacana Media. Jakarta
- Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). 2011. *Standar Profesional Akuntan Publik*, Salemba Empat, Jakarta.
- Jodi. *Personal Interview* di Kantor Pusat PT Kereta Api Indonesia (Persero). Bandung. 6 Januari 2016.
- Laudon, C. Kenneth & Jane P. Laudon. 2008. *Sistem Informasi Manajemen : Mengelola Perusahaan Digital*. Edisi 10. Salemba Empat, Jakarta
- Manik, T., & Si, M. Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dan Audit Electronic Data Processing Melalui Electronic Commerce Dalam Mengendalikan Transaksi Pembayaran On-Line.
- Nugroho, M. A. 2011. Audit Lingkungan Ti: Perspektif Dan Dampak Pada Proses Auditing Secara Komprehensif. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 9(1).
- Nusa, A. S., & Hariadi, B. 2015. Selling And Purchasing Internal Control Analysis At Forum Based E-Commerce (Case Study At Kaskus Market Forum). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, 3(1).
- PT. Kereta Api Indonesia (Persero). 2014. *Annual Report*. Bandung.
- _____, 2014. *Channel dan produk e-commerce PT Kereta Api Indonesia (Persero). Web Page*. (www.tiket.kereta-api.co.id, diakses 8 Januari 2016)
- _____, 2014. *Company Profile*. Bandung.
- Santosa, S. 2004. Electronic Commerce: Tantangan Kompetensi Akuntan Dalam Menghadapi Isu Internal Kontrol. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), Pp-36.
- Virtania, Shieldsa Wijono. 2013. Dampak E-Commerce Terhadap Pengendalian Internal Dan Proses Audit. *Berkala Ilmiah Mahasiswa Akuntansi*, 1(2), 96-100.
- Wuryan, Andayani. 2008. *Audit Intenal*. Edisi 1. BPFE. Yogyakarta
- Yin, Robert.K. 2009. *Studi Kasus Desain & Metode*. Edisi Revisi. Jakarta : Rajawali Pers.