

**Penerapan Audit Operasional untuk Efektivitas dan Efisiensi  
Pengendalian Internal Kas pada Klinik XYZ**

**Bunga Anisah Harared<sup>1</sup>, Murdhaningsih<sup>2</sup>, Riyan Pratama Heriyanto<sup>3</sup>**

Program Studi Akuntansi, Universitas Siber Asia

bungaanisah@lecturer.unsia.ac.id<sup>1</sup>, murdhaningsih@lecturer.unsia.ac.id<sup>2</sup>,

riyanph168@gmail.com<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This study aims to conduct an operational audit at XYZ Clinic to evaluate the effectiveness of internal controls related to cash receipts and disbursements activities. The research methodology involves data collection through observation, document searches, and interviews with clinic management. Preliminary audit is carried out using the Internal Control Questionnaire (ICQ) to assess internal controls. The results of the ICQ evaluation show an effectiveness of internal controls at 59.34%. Weaknesses in internal control are identified, including the absence of written policies and procedures related to cash, and insufficient supporting documents. Analysis of the findings generates recommendations for improving internal controls in cash receipts and disbursements activities at XYZ Clinic. This research concludes that the company needs to enhance cash management through more structured and effective measures.*

**Keywords:** operational audit, internal control, cash receipts and disbursements, XYZ Clinic.

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan audit operasional pada Klinik XYZ guna mengevaluasi efektivitas pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas. Metode penelitian yang dilakukan adalah secara kualitatif dengan melibatkan pengumpulan data melalui observasi, pencarian data tertulis, dan wawancara dengan manajemen klinik. Audit pendahuluan dilakukan dengan menggunakan *Internal Control Questionnaire* (ICQ) untuk menilai pengendalian internal. Hasil evaluasi ICQ menunjukkan efektivitas pengendalian internal sebesar 59,34%. Kelemahan-kelemahan dalam pengendalian internal diidentifikasi, termasuk ketiadaan kebijakan dan prosedur tertulis terkait kas, serta kekurangan dokumen pendukung. Analisis hasil temuan menghasilkan rekomendasi untuk perbaikan pengendalian internal dalam aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas di Klinik XYZ. Penelitian ini menyimpulkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan pengelolaan kas melalui langkah-langkah yang lebih terstruktur dan efektif.

**Kata kunci:** audit operasional, pengendalian internal, penerimaan dan pengeluaran kas, Klinik XYZ.

**PENDAHULUAN**

Pelayanan kesehatan merupakan salah satu sektor vital dalam masyarakat yang membutuhkan pengelolaan yang efektif dan terstruktur. Klinik XYZ, sebagai

penyedia layanan kesehatan dasar, memiliki tanggung jawab dalam mengelola penerimaan dan pengeluaran kas dengan baik. Pengendalian internal yang kuat dalam aktivitas ini menjadi krusial untuk menjaga transparansi, akurasi, dan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan. Namun, kelemahan dalam pengendalian internal dapat berpotensi mengakibatkan masalah seperti kerugian finansial, ketidakakuratan laporan keuangan, dan kurangnya akuntabilitas.

Berdasarkan siklus serta fungsi bisnis yang dijalankan perusahaan, perlu adanya respons dari perusahaan terhadap berbagai kejadian ataupun fenomena, sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja dan tujuan perusahaan (Yanto et al, 2023). Salah satu bentuk respons tersebut dapat dilakukan melalui penerapan audit operasional, lebih lanjut audit operasional ini dapat membantu perusahaan mendeteksi adanya risiko maupun kelemahan dan hasil akhirnya dapat digunakan untuk evaluasi, mengukur efisiensi pengendalian internal, dan pengambilan keputusan.

Pelaksanaan audit operasional dapat digunakan bersamaan dengan konsep pengendalian internal. Membangun sistem pengendalian internal sangat penting untuk setiap perusahaan untuk mencapai tujuan akhirnya seperti mampu diterapkannya prosedur dan kebijakan perusahaan secara tertib dan efisien, melindungi aset perusahaan, mencegah dan mendeteksi penipuan, mencapai keakuratan dan kelengkapan dokumen dan catatan akuntansi, hingga dapat dilakukannya proses pengambilan keputusan yang tepat waktu.

Pengendalian internal berdasarkan *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (2013) atau COSO merupakan rancangan proses yang dapat membantu manajemen perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi yaitu efektivitas, dan efisiensi operasional perusahaan, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

Pada dasarnya pengendalian internal dirancang dengan tujuan mencapai efektivitas dan efisiensi operasional, namun dalam sebuah sistem tidak ada satu sistem pengendalian yang benar-benar sempurna dan bebas dari kesalahan, untuk itu penting bagi manajemen perusahaan selalu melakukan evaluasi sistem pengendalian untuk mencapai kinerja terbaik (Francis & Samuel, 2013).

Sama halnya dengan penelitian Abiodun (2020), yang menyatakan bahwa sistem pengendalian internal merupakan mekanisme yang penting untuk pengelolaan yang bertanggung jawab dalam segala jenis perusahaan. Khersiat (2020) di dalam penelitiannya menyebutkan bahwa untuk mengukur efisiensi dapat menggunakan komponen pengendalian internal yang mengacu pada kerangka dikenal sebagai *COSO framework*.

Oleh karena itu, terdapat banyak aspek yang perlu dinilai dalam sistem pengendalian internal, yang dapat dimulai dari prosedur audit dan evaluasi yang melibatkan banyak pihak atas keandalan dan kredibilitas semua bukti (Sawalqa & Qtish, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk melakukan audit operasional pada Klinik XYZ guna mengevaluasi efektivitas pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas. Evaluasi tersebut diharapkan

dapat mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam pengelolaan kas dan memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan pengendalian internal.

## LANDASAN TEORI

Penelitian ini menggunakan kerangka teoritis yang mencakup konsep audit operasional, pengendalian internal, dan penerimaan serta pengeluaran kas. Audit operasional merupakan proses sistematis untuk mengevaluasi efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas suatu aktivitas perusahaan. Pengendalian internal adalah langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk melindungi aset, memastikan akurasi laporan keuangan, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan regulasi. Aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas merupakan bagian integral dari pengelolaan keuangan perusahaan yang memerlukan pengendalian yang ketat guna menghindari risiko kerugian dan ketidakakuratan laporan.

Melalui tinjauan terhadap berbagai penelitian sebelumnya terkait pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO, ditemukan bahwa sejumlah penelitian terdahulu berfokus pada efisiensi sistem pengendalian internal di unit-unit pemerintahan. Contohnya dalam penelitian Bierstaker (2004) yang mengamati dampak pengendalian internal terhadap kualitas kinerja pegawai di beberapa lembaga sektor publik di negara Swedia. Salah satu hasil utamanya adalah sistem pengendalian internal berdampak positif terhadap kualitas kinerja pegawai dalam hal kecepatan dan ketepatan kinerja.

Penelitian sejenis lainnya dilakukan oleh Siregar, et al (2022) dengan tujuan penelitian untuk mengetahui sejauh mana peranan audit operasional dalam meningkatkan penjualan sebuah perusahaan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan audit operasional pada perusahaan dapat dilihat dari beberapa hal, seperti adanya auditor yang kompeten dalam melaksanakan audit operasional, kesesuaian pelaksanaan tahapan audit mulai dari audit pendahuluan, *review* dan pengujian pengendalian manajemen, audit terinci, pelaporan, serta tindak lanjut. Sehingga hasil akhirnya menunjukkan serangkaian prosedur tersebut berperan dalam menunjang efektivitas penjualan perusahaan.

Adapun penelitian oleh Abiodun (2020) yang menganalisis prosedur pengendalian internal dan kinerja perusahaan pada salah satu negara di benua Afrika. Kajian tersebut dikembangkan berdasarkan teori pemangku kepentingan dan model regresi berganda untuk melihat adanya dampak pengendalian internal terhadap kinerja keuangan, aktivitas pengendalian, manajemen risiko, lingkungan pengendalian dan aktivitas pemantauan. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara pengendalian internal, manajemen risiko, dan aktivitas pemantauan dengan keberhasilan perusahaan. Selain itu terdapat pula dampak negatif signifikan antara aktivitas pengendalian dan lingkungan pengendalian terhadap kinerja perusahaan. Abiodun (2020) merekomendasikan perlunya pemantauan secara rutin, pemeriksaan dan evaluasi oleh auditor internal terhadap kerangka pengendalian internal dan efisiensi kinerja karyawan, serta perlunya kehati-hatian dalam mengelola risiko yang mungkin terjadi.

Dengan mengintegrasikan konsep-konsep tersebut, penelitian ini akan memberikan gambaran tentang efektivitas pengendalian internal dalam aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas di Klinik XYZ. Evaluasi ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen klinik dalam meningkatkan pengelolaan kas secara lebih baik.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Tahapan pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahap, yakni observasi, pencarian data tertulis, dan wawancara dengan manajemen klinik. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas operasional perusahaan secara langsung. Bagian yang diamati di antaranya bagian Receptionist dan Bagian Administrasi Klinik. Data tertulis diperoleh dari Manajer Operasional dan Bagian Administrasi dan mencakup struktur organisasi perusahaan, dokumen transaksi penerimaan dan pengeluaran kas, beserta dokumen pendukung lainnya. Wawancara dilakukan dengan Manajer Operasional, Manajer Keuangan, Receptionist, dan Bagian Administrasi untuk mendapatkan informasi lebih rinci tentang prosedur dan kebijakan terkait penerimaan dan pengeluaran kas. Berikut tahapan Audit Operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Audit Pendahuluan**

Tahap audit pendahuluan dilakukan sebagai langkah awal dalam proses audit operasional. Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap ini mencakup pengamatan fisik sekilas (observasi) terhadap lingkungan klinik, pencarian data tertulis seperti struktur organisasi dan dokumen transaksi, serta wawancara dengan pihak manajemen.

Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran fisik dan kondisi perusahaan. Data tertulis diperoleh dari dokumen seperti kuitansi pembayaran, rekapan penerimaan harian, laporan penerimaan dan pengeluaran harian, bon pembayaran, dan daftar biaya pengobatan. Wawancara dilakukan untuk memahami lebih dalam mengenai proses dan kebijakan pengelolaan kas di klinik.

### **Review dan Pengujian atas Pengendalian Internal**

Setelah tahap audit pendahuluan, dilakukan *review* dan pengujian atas pengendalian internal yang ada di Klinik XYZ. Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas serta mengidentifikasi potensi kelemahan dalam pengendalian tersebut.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam tahap *review* dan pengujian atas pengendalian internal meliputi: (1) Melakukan Tanya Jawab *ICQ* (*Internal Control Questionnaire*), untuk mengevaluasi pengendalian internal, digunakan *Internal Control Questionnaire* (ICQ). Pertanyaan-pertanyaan dalam ICQ diajukan kepada pihak yang berwenang di klinik, seperti Manajer Operasional, Manajer Keuangan,

Bagian Administrasi, dan Receptionist. ICQ merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur efektivitas pengendalian internal dengan mengajukan pertanyaan sistematis mengenai prosedur dan kebijakan yang ada. (2) Evaluasi dan Membuat Kesimpulan ICQ, hasil jawaban dari ICQ dievaluasi untuk menilai efektivitas pengendalian internal. Dalam evaluasi ini, persentase jawaban "Ya" dari pertanyaan ICQ dihitung untuk menentukan tingkat efektivitas pengendalian internal. Selanjutnya, kelemahan-kelemahan dalam pengendalian internal diidentifikasi berdasarkan hasil evaluasi ICQ. (3) Membuat *Flowchart*, *flowchart* dibuat untuk menggambarkan secara visual proses penerimaan dan pengeluaran kas yang ada di Klinik XYZ. *Flowchart* ini membantu memahami urutan langkah dalam aktivitas tersebut serta mengidentifikasi titik-titik potensial dalam pengendalian internal. (4) Evaluasi dan Usulan *Flowchart*, *flow chart* yang telah dibuat dievaluasi untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dalam proses pengendalian internal. Usulan *flowchart* yang lebih baik dapat disusun untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal dalam penerimaan dan pengeluaran kas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Audit Pendahuluan**

Tahap audit pendahuluan melibatkan beberapa langkah, termasuk pengamatan fisik sekilas, pencarian data tertulis, wawancara, dan pembuatan rangkuman temuan. Pengamatan fisik dilakukan pada aktivitas perusahaan, khususnya bagian Receptionist dan Bagian Administrasi. Data tertulis yang diperoleh termasuk struktur organisasi, kuitansi pembayaran, rekapan harian, dan laporan keuangan. Wawancara dilakukan dengan pihak manajemen untuk mendapatkan informasi mengenai visi, misi, tugas karyawan, serta prosedur penerimaan dan pengeluaran kas.

### **Review dan Pengujian atas Pengendalian Internal**

Tahap selanjutnya dalam penelitian ini adalah *review* dan pengujian atas pengendalian internal perusahaan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menilai efektivitas pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas serta mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang mungkin ada dalam pengendalian tersebut.

### **Melakukan Tanya Jawab ICQ**

Dalam upaya mengevaluasi pengendalian internal, digunakan instrumen kuesioner *Internal Control Questionnaire* (ICQ). Kuesioner ini diajukan kepada responden yang terlibat dalam proses penerimaan dan pengeluaran kas, yaitu Manajer Operasional, Manajer Keuangan, Bagian Administrasi, dan Receptionist. Pertanyaan-pertanyaan dalam ICQ dirancang untuk menggali informasi mengenai sistem dan prosedur yang digunakan dalam aktivitas tersebut.

### **Evaluasi dan Membuat Kesimpulan ICQ**

Hasil dari kuesioner ICQ dievaluasi untuk menilai tingkat efektivitas pengendalian internal perusahaan. Dengan menghitung jumlah jawaban "Ya" yang menunjukkan kriteria pengendalian internal yang baik, dibandingkan dengan total jumlah jawaban kuesioner, diperoleh persentase efektivitas pengendalian internal.

$$\text{Rumus Dean J. Champion} = \frac{\sum \text{JAWABAN "YA"}}{\sum \text{JAWABAN QUESIONER}} \times 100\%$$

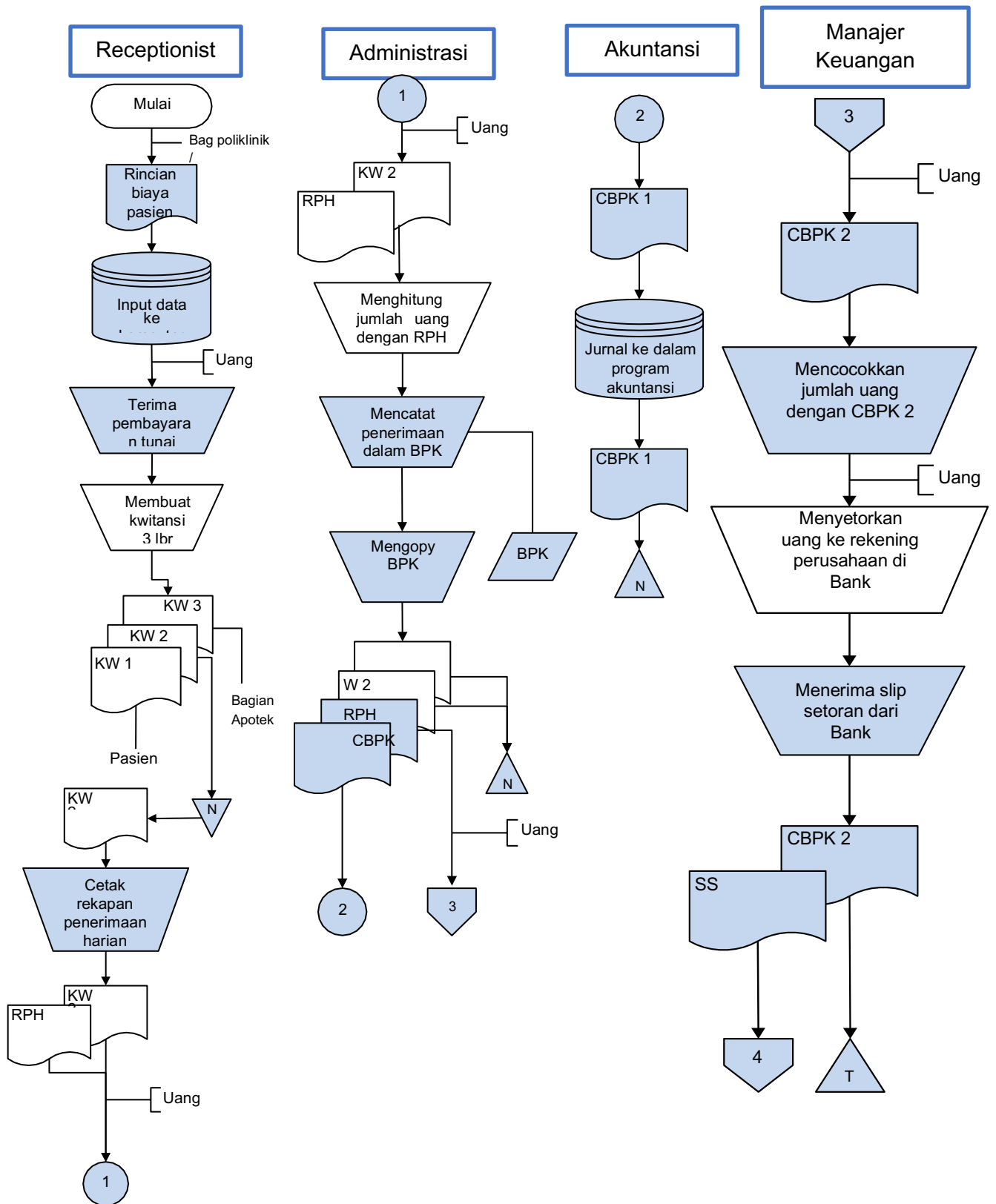
$$\text{Rumus Dean J. Champion} = \frac{181}{305} \times 100\%$$

$$\text{Rumus Dean J. Champion} = 59,34\%$$

Dalam penelitian ini, hasil evaluasi ICQ menunjukkan efektivitas pengendalian internal sebesar 59,34%. Meskipun efektivitas pengendalian internal ini dapat dikategorikan sebagai cukup baik, kelemahan-kelemahan tertentu masih diidentifikasi.

Beberapa kelemahan yang diidentifikasi dari hasil evaluasi ICQ meliputi ketiadaan kebijakan dan prosedur tertulis terkait kas, ketidaklengkapan dokumen pendukung, dan kurangnya sistem akuntansi yang memadai.

**Evaluasi dan Usulan Flowchart**



**Gambar 1. Usulan Flowchart Penerimaan Kas Tunai**

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

Berdasarkan hasil audit operasional yang telah dilakukan pada Klinik XYZ, beberapa rekomendasi dapat diajukan guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas. Rekomendasi ini diarahkan untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang diidentifikasi selama penelitian: (1) Pengembangan Kebijakan dan Prosedur Tertulis: Perusahaan perlu mengembangkan kebijakan dan prosedur tertulis yang jelas terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas. Hal ini akan membantu mengarahkan karyawan dalam menjalankan tugas mereka sesuai dengan standar yang ditetapkan. (2) Peningkatan Dokumen Pendukung: Perusahaan harus memastikan bahwa dokumen pendukung seperti kuitansi pembayaran, laporan penerimaan dan pengeluaran harian, serta bon pembayaran atau faktur dari *supplier* tersedia dan lengkap. Dokumen-dokumen ini penting untuk memastikan transparansi dan akurasi dalam pengelolaan kas. (3) Implementasi Sistem Akuntansi: Perusahaan sebaiknya mempertimbangkan untuk mengimplementasikan sistem akuntansi yang lebih canggih dan terintegrasi. Hal ini akan membantu memantau secara lebih efisien aliran kas masuk dan keluar perusahaan. (4) Pelatihan Karyawan: Memberikan pelatihan kepada karyawan terkait pengelolaan kas serta pengendalian internal yang diperlukan. Pelatihan ini dapat meningkatkan pemahaman mereka tentang pentingnya pengendalian internal dalam menjaga keuangan perusahaan. (5) Pengadaan Tenaga Ahli: Mengangkat atau mengontrak tenaga ahli dalam bidang audit internal yang dapat membantu perusahaan dalam melakukan audit rutin dan memberikan saran serta rekomendasi yang lebih mendalam terkait pengendalian internal.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal terkait aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas di Klinik XYZ memiliki tingkat efektivitas sebesar 59,34%. Meskipun tergolong cukup baik, terdapat beberapa kelemahan yang diidentifikasi dalam sistem pengendalian internal perusahaan. Dengan menerapkan rekomendasi yang diajukan, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan menjaga keberlangsungan operasional yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abiodun, E. A. (2020). Internal Control Procedures and Firm's Performance. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(2).
- Bierstaker, L. (2004). The Impact of Internal Control on Quality Performance: An Empirical Study. *Decision Management*, 10(5), 3-13.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control Integrated Framework*.



- Francis., & Samuel. (2013). Internal Control on Cash Collection: A Case Study of the Electricity Company of Ghana Ltd, Accra East Region. *International Journal of Business and Social Science*, 4, 217-233.
- Khersiat, O. M. (2020), The Efficiency of Applying the Internal Control Components Based on COSO Framework to Transparently Carry out Tasks and Services, Ensure Integrity and Enhance Quality and Efficiency: Case Study - The Greater Amman Municipality. *International Journal of Financial Research*, 11(2).
- Sawalqa, F., A. & Qtish, A. (2012). Internal Control and Audit Program efficiency: Empirical Evidence from Jordan. *International Business Research*, 5(9). <https://doi.org/10.5539/ibr.v5n9p128>
- Siregar, N., Rahman, A., & Aryathama, H. G. (2022). Audit Operasional dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan pada PT. Fastrata Buana. *Jurnal Ekonomi Bisnis*. 21(2).
- Yanto, D., Siregar, N., & Widya, I. (2023). Audit Yang Tangkas di Era-Normal Meningkatkan Risk-Based Audit Internal Berbasis Risiko. *Jurnal Ilmu Siber*. 2(3).