



**EVALUASI PEMBATALAN *INVOICE* PADA PERUSAHAAN
TEKNOLOGI BERBASIS LANGGANAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PUTRI LAILA SYAWALIA
2310102052**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2026**



LAPORAN KAJIAN ILMIAH

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya**

PUTRI LAILA SYAWALIA

2310102052

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”
JAKARTA
2026**

LAPORAN TUGAS AKHIR

EVALUASI PEMBATALAN *INVOICE* PADA PERUSAHAAN TEKNOLOGI BERBASIS LANGGANAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

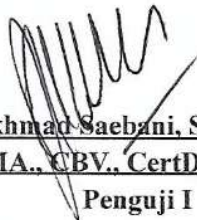
PUTRI LAILA SYAWALIA

2310102052

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 18 Juni 2026
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Munasiron Miftah, SE, MM., CRP
Ketua Penguji



Akhmad Saebani, SE, M.Si.,
CMA., CBV., CertDA, CIISA
Penguji I



Nabillah Farras Luthfi, S.Ak., M.A.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Amrie Firmansyah, MM.,
MA., ME., MA., MH., CSRS.,
CSRA., CSP., CRP
Ketua Jurusan Akuntansi



Masripah, SE., M.S.Ak., CPASK
Koordinator Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 18 Juni 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Putri Laila Syawalia

NIM : 2310102052

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juni 2026

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a pink and yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METRAN', and 'TEMPER'. The serial number 'C60ECANX076536124' is visible at the bottom of the stamp.

Putri Laila Syawalia

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Laila Syawalia
NIM : 2310102052
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi Program Diploma Tiga
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**EVALUASI PEMBATALAN INVOICE PADA PERUSAHAAN
TEKNOLOGI BERBASIS LANGGANAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 08 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Putri Laila Syawalia)



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2025/2026

Pada hari ini, Kamis, tanggal 18 Juni 2026, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Putri Laila Syawalia

NIM : 2310102052

Program Studi : Akuntansi D-III

Judul Tugas Akhir :

EVALUASI PEMBATALAN INVOICE TERHADAP AKURASI LAPORAN
PENGUNAAN PERUSAHAAN TEKNOLOGI BERBASIS LANGGANAN

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 84,17
dan Nilai Huruf A-

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Munasiron Miftah, SE, MM., CRP	Ketua	
2	Akhmad Saebani, SE, M.Si., CMA., CBV., CertDA, CIISA	Anggota I	
3	Nabillah Farras Luthfi, S.Ak., M.A.	Anggota II **)	

Kejelasan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84,99 = A-
75 - 79,99 = B+
70 - 74,99 = B
65 - 69,99 = B-
60 - 64,99 = C+
55 - 59,99 = C
40 - 54,99 = D
0 - 39,99 = E

Jakarta, 18 Juni 2026

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Akuntansi D-III

Masripah, SE., M.S.Ak., CPSAK

EVALUASI PEMBATALAN *INVOICE* PADA PERUSAHAAN TEKNOLOGI BERBASIS LANGGANAN

Oleh:

Putri Laila Syawalia

ABSTRAK

Pembatalan invoice yang terjadi setelah Laporan Penggunaan (LP) diterbitkan menimbulkan ketidaksesuaian data yang berdampak pada akurasi pelaporan operasional perusahaan teknologi berbasis langganan. Kajian ini bertujuan mengidentifikasi penyebab pembatalan invoice, menganalisis pengaruhnya terhadap akurasi LP, dan merumuskan rekomendasi perbaikan prosedur pengelolaan invoice. Metode yang digunakan adalah studi kasus deskriptif-analitis pada PT Esensi Solusi Buana (ESB), dengan menganalisis 230 transaksi pembatalan invoice senilai Rp2.836.415.077 pada periode Q1 2026. Hasil kajian mengidentifikasi sepuluh kategori penyebab pembatalan, di mana kategori Revisi dan Terbit Ulang mendominasi dengan 53 kasus (23,04%) senilai Rp615.930.397. Rata-rata selisih waktu pembatalan mencapai 138,8 hari, mengindikasikan LP pada Q2–Q3 2025 mengandung data yang belum terkoreksi. Evaluasi berbasis kerangka COSO 2013 menunjukkan bahwa komponen Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, dan Aktivitas Pengendalian memerlukan perbaikan paling mendesak. Kajian ini merekomendasikan penerapan checklist pra-invoice, mekanisme approval berlapis, standardisasi remark cancel, dan pembangunan dashboard monitoring LP.

Kata Kunci: cancel invoice, laporan penggunaan, pengendalian internal, COSO, perusahaan berbasis langganan

EVALUATION OF INVOICE CANCELLATION IN A SUBSCRIPTION-BASED TECHNOLOGY COMPANY

By:

Putri Laila Syawalia

ABSTRACT

Invoice cancellations occurring after a Usage Report (LP) has been issued create data discrepancies that directly affect the accuracy of operational reporting in subscription-based technology companies. This study aims to identify the causes of invoice cancellations, analyze their effect on LP accuracy, and formulate recommendations for improving invoice management procedures. A descriptive-analytical case study method was applied at PT Esensi Solusi Buana (ESB), analyzing 230 invoice cancellation transactions totaling Rp2,836,415,077 in Q1 2026. The study identifies ten cancellation categories, with Revision and Reissuance dominating at 53 cases (23.04%) valued at Rp615,930,397. The overall average cancellation time gap of 138.8 days indicates that LP records from Q2–Q3 2025 contain uncorrected data. Evaluation based on the COSO 2013 framework reveals that the Control Environment, Risk Assessment, and Control Activities components require the most urgent improvement. The study recommends implementing a pre-invoice checklist, multi-level approval mechanism, cancellation remark standardization, and an LP monitoring dashboard.

Keywords: *cancel invoice, usage report, internal control, COSO, subscription-based company*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2026 dengan judul “Evaluasi Pembatalan *Invoice* Pada Perusahaan Teknologi Berbasis Langganan”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Jubaedah, SE., MM., selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Masripah SE., M.S.Ak., CPSAK selaku Kaprodi Akuntansi Diploma III, dan juga Ibu Nabillah Farras Luthfi, S.Ak., M.A. selaku dosen pembimbing atas arahan, bimbingan dan masukannya selama penyusunan dan penulisan laporan ini. Dan juga kepada Tim Finance serta keluarga besar PT Esensi Solusi Buana lainnya atas kesempatan dan bimbingannya, sehingga Laporan Tugas Akhir yang dikerjakan bisa berjalan dengan lancar. Tak lupa juga, penulis berterima kasih kepada rekan GOJOL atas dukungan moral dan emosional selama berlangsungnya proses penyusunan Laporan Tugas Akhir (TA)

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada yanda, bunda serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluhan penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga laporan TA ini bermanfaat.

Jakarta, 10 Juni 2026

Putri Laila Syawalia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Invoice	6
II.1.1 Siklus Pengelolaan Invoice.....	6
II.1.2 Pembatalan Invoice (Cancel Invoice).....	7
II.2 Pengendalian Internal.....	7
II.2.1 Pengendalian Internal dalam Siklus Pendapatan.....	8
II.3 COSO (Committee of Sponsoring Organizations)	8
II.3.1 Definisi Pengendalian Internal Menurut COSO	9

II.3.3 Lima Komponen Pengendalian Internal COSO.....	10
BAB III METODOLOGI PENULISAN.....	11
III.1 Jenis Kajian.....	11
III.2 Pemilihan Kasus.....	12
III.3 Sumber Data.....	13
III.4 Pengolahan Data	13
A. Pengumpulan dan Praproses Data	14
B. Kategorisasi Penyebab Cancel (Content Analysis).....	14
C. Analisis Deskriptif Statistik	14
D. Analisis Tren Temporal.....	15
E. Evaluasi Pengendalian Internal.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	16
IV.1 Identifikasi dan Klasifikasi Faktor Penyebab Pembatalan Invoice ...	16
IV.2 Tren Pembatalan Invoice Q1 2026	18
IV.3 Evaluasi Pembatalan yang Dominan dan Paling Signifikan.....	22
IV.3.1 Pembatalan Paling Dominan: Revisi & Terbit Ulang.....	22
IV.3.2 Pembatalan Paling Berdampak pada LP: Outlet Closed	23
IV.3.3 Pembatalan Paling Kritis Secara Nilai: Revisi Diskon/Tarif	25
IV.3.4 Evaluasi Pengendalian Internal Berbasis Temuan Data	25
IV.4 Rekomendasi Perbaikan Prosedur Pengelolaan Invoice.....	30
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	32
V.1 Simpulan.....	32
V.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	34
RIWAYAT HIDUP	35
LAMPIRAN-LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Klasifikasi Kategori Penyebab Pembatalan Invoice Q1 2026.....	16
Tabel 4. 2 Tren Bulanan Pembatalan Invoice Q1 2026	19
Tabel 4. 3 Data Pembatalan Invoice per Kategori Q1 2026.....	20
Tabel 4. 4 Evaluasi Pengendalian Internal	27
Tabel 4. 5 Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Evaluasi	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Grafik Pembatalan Invoice Q1 2026.....	18
Gambar 4. 2 Kubus COSO.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Penggunaan	37
Lampiran 2. Invoice Cancel.....	38
Lampiran 3. Monitoring.....	39
Lampiran 4. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	40
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Tugas Akhir	41
Lampiran 6. Hasil Turnitin.....	45

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pada era teknologi digital ini mengubah pandangan dan cara sebuah perusahaan dalam mengelola bisnis dan pelayanannya kepada pelanggan. Salah satu perkembangannya adalah industri berbasis langganan (*subscription – based*) di Indonesia terkhususnya pada sektor *Food and Beverage* (FnB), hal ini mendorong munculnya model penagihan dengan system *prepaid invoice*. Dalam system ini klien diwajibkan membayar tagihan di muka dan berkala untuk mendapatkan akses terhadap layanan dalam jangka waktu tertentu. Model layanan ini sudah banyak digunakan oleh berbagai industri, mulai dari hiburan, perangkat lunak, dan platform manajemen bisnis untuk usaha kecil dan menengah. Pertumbuhan model bisnis berbasis langganan ini semakin terakselerasikan dikarenakan penggunaan internet dan kebutuhan digitalisasi operasional di berbagai usaha semakin meningkat. Pertumbuhan ini sejalan dengan tren global digitalisasi layanan bisnis yang mendorong adopsi model SaaS (*Software as a Service*) secara masif di berbagai sektor industri (International Accounting Standards Board, 2018).

Perusahaan dengan berbasis langganan (*subscription – based*) merupakan perusahaan yang memperoleh penghasilan dari pelanggan yang melakukan pembayaran secara berulang dan terjadwal, baik dilakukan secara bulanan, triwulan, ataupun tahunan, sebagai bentuk imbalan atas penggunaan layanan yang diberikan secara berkelanjutan. Dalam model transaksi ini membutuhkan sistem penagihan yang terstruktur karena melibatkan siklus tagihan yang bersangkut pautan antar periode, hal ini berbeda dengan sistem penagihan tunggal. Instrumen yang dilakukan perusahaan berbasis langganan dalam penagihannya adalah *invoice prepaid*, yaitu sebuah penagihan yang diterbitkan dan harus dilunasi oleh pelanggan di muka sebelum layanan digunakan. Sistem penagihan ini membuat arus kas perusahaan lebih pasti dan pengelolaan serta pencatatannya menjadi lebih cermat

dan tetap mencerminkan kondisi *actual* layanan yang memang sudah dikonsumsi. Menurut (Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, 2020), dalam sistem langganan, pengakuan pendapatan harus mencerminkan transfer pengendalian layanan kepada pelanggan secara periodik, sehingga setiap perubahan status layanan harus segera tercermin dalam dokumen penagihan yang diterbitkan.

Salah satu dokumen penting yang dihasilkan dari system penagihan berbasis langganan adalah Laporan penggunaan (LP). LP merupakan laporan *periodic* yang di catat dan merekam realisasi penggunaan layanan oleh setiap klien dalam satu periode berlangganan tertentu. LP berfungsi sebagai cerminan antara tagihan yang sudah di terbitkan dengan layanan yang benar-benar dikonsumsi dengan klien. Dalam hal praktiknya LP disusun berdasarkan data billing yang aktif yang tercatat pada periode yang bersangkutan, *invoice* yang masuk ke dalam periode tersebut juga mempengaruhi isi dan akurasi LP. Laporan Penggunaan ini juga menjadi acuan tim *Account Receivable* sebagai bentuk pemantauan status aktif klien, memverifikasi tagihan, acuan dalam melakukan *renewal*, dan memastikan bahwa data yang dilaporkan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan.

Dalam pelaksanaannya muncul permasalahan ketika terjadi pembatalan *invoice* (*cancel invoice*) atau revisi *invoice* pada periode berjalan dimana LP sudah di catat dan sudah berjalan. Saat sebuah *invoice* dibatalkan atau diubah setelah LP periode sebelumnya sudah diterbitkan, hal ini akan terjadi ketidaksesuaian antara data yang tercatat pada LP dengan kondisi transaksi yang sebenarnya. Dari hal ini dampak yang secara langsung dirasakan adalah rekonsiliasi ulang terhadap LP dengan tujuan menyesuaikan perubahan yang terjadi, hal ini akan memakan waktu serta mengakibatkan data yang dicatat tidak lagi mencerminkan kondisi yang sesungguhnya apabila tidak ditangani secara sistematis. Dalam ketidakakuratan pencatatan LP yang tidak ditangani lebih cepat akan mempengaruhi pengambilan keputusan operasional dan menjadi sumber kesalahan untuk periode berikutnya. Lemahnya prosedur pengendalian atas proses penagihan dapat menyebabkan kesalahan pencatatan yang pada akhirnya mempengaruhi keandalan laporan operasional perusahaan secara keseluruhan, menurut (Wiratna Sujarweni, 2015).

Pembatalan *invoice* di perusahaan teknologi berbasis langganan ini bisa dipicu dari berbagai faktor. Faktor yang paling umum ditemui adalah penutupan *outlet* klien secara mendadak (*Close outlet*), perubahan tarif atau diskon yang tidak disinkronisasikan dengan *invoice* yang sudah diterbitkan, lalu kesalahan input data pada saat penerbitan *invoice* awal. Kajian ilmiah studi kasus pada PT Esensi Solusi Buana (ESB) yang merupakan salah satu perusahaan dibidang teknologi untuk industri F&B di Indonesia, menghadapi tantangan serupa dalam operasional divisi *Account Receivablenya*. Di mana kondisi *outlet* klien tutup secara tiba-tiba atau adanya perubahan penggunaan layanan yang tidak langsung tercermin secara aktual pada *invoice* yang sudah diterbitkan menjadi penyebab utama munculnya *cancel invoice* yang kemudian akan berdampak pada perubahan LP periode berjalan ataupun periode sebelumnya. Kasus ini bukanlah hal yang bersifat unik di PT ESB, namun menjadikan tantangan operasional yang memang lazim dihadapi oleh beberapa perusahaan sejenis di industri teknologi berbasis langganan.

Dalam kenyataannya, permasalahan semacam *cancel invoice* ini bukanlah sesuatu yang terjadi hanya di PT Esensi Solusi Buana saja, namun juga telah dialami oleh perusahaan-perusahaan lain yang juga mengandalkan sistem layanan berbasis langganan sebagai bentuk model bisnis. Dari kajian sebelumnya yang sudah mengangkat issue ini mengatakan bahwa pemantauan yang lemah terhadap status pelanggan yang aktif merupakan faktor utama terjadinya ketidakakuratan dalam pencatatan piutang (Nurhasanah, R., & Sari, 2021). Dalam kajian lainnya juga mengatakan dalam keterlambatan informasi dalam penutupan usaha klien kepada divisi keuangan dapat menyebabkan kesalahan pencatatan yang berujung pada kerugian finansial (Wijaya, A., & Kusuma, 2020). Namun dalam kajian yang secara spesifik menganalisis factor-faktor penyebab pembatalan *invoice* dan mengukur pengaruhnya terhadap akurasi Laporan Penggunaan berbasis data transaksional masih sangat terbatas dalam literatur yang ada.

Dari hal tersebutlah kajian ini disusun, dalam memanfaatkan data histori *invoice* yang mencakup status aktif, *cancel*, dan revisi beserta alasan dibalik setiap pembatalannya. Dari data tersebut akan diolah dan dikaitkan dengan perubahan yang terjadi pada Laporan Penggunaan (LP). Dengan berpacu pada data transaksi

yang nyata, kajian ini diharapkan dapat menghasilkan temuan yang dapat dipercaya dan bermanfaat sebagai bahan perbaikan prosedur bagi perusahaan teknologi berbasis langganan, baik di *sector* FnB maupun industri lainnya.

I.2 Tujuan

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, tujuan dari kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan mengklasifikasikan factor-faktor penyebab pembatalan *invoice* (*cancel invoice*) pada perusahaan teknologi berbasis langganan berdasarkan data historis *invoice* yang tercatat.
2. Mengevaluasi pola dari pembatalan *invoice* yang paling dominan dan yang paling signifikan dampaknya.
3. Memberikan rekomendasi perbaikan prosedur pengelolaan *invoice* pada perusahaan teknologi berbasis langganan,

I.3 Manfaat

Dalam Kajian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Bagi perusahaan, hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk memperbaiki prosedur pengelolaan *invoice*, terutama dalam menangani dan mencegah adanya pembatalan *invoice* yang berujung pada perubahan Laporan Penggunaan (LP). Bagi akademis dan peneliti, diharapkan kajian ini dapat memperkaya literatur di bidang akuntansi dan manajemen operasional, sekaligus memperkenalkan pendekatan berbasis data transaksional yang dapat dijadikan referensi metodologi untuk penelitian serupa. Bagi mahasiswa akuntansi, kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata tentang tantangan yang akan dihadapi divisi *Account Receivable* dalam menjaga konsistensi pencatatan *invoice* dan Laporan Penggunaan (LP) sehari-hari, hal ini juga melengkapi pemahaman yang selama ini hanya diperoleh di kelas. Terakhir untuk industri teknologi berbasis langganan secara luas, diharapkan kajian ini menjadi acuan dalam merancang

prosedur penerbitan, revisi, dan pembatalan *invoice* yang lebih terstandarisasi, dengan tujuan data yang tersaji nantinya dalam laporan operasional tetap mencerminkan kondisi yang sesungguhnya dan tidak menyesatkan dalam pengambilan keputusan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II.1 Invoice

Invoice atau faktur adalah dokumen komersial resmi yang diterbitkan oleh penjual atau penyedia layanan kepada pembeli sebagai bukti tagihan atas barang atau jasa yang telah atau akan diserahkan. Menurut (Mulyadi, 2016), *invoice* merupakan salah satu dokumen sumber utama dalam siklus pendapatan yang berfungsi sebagai dasar pencatatan piutang usaha sekaligus bukti transaksi yang sah secara hukum. (Romney, M. B., & Steinbart, 2018) mendefinisikan *invoice* sebagai dokumen yang mengotorisasi pembayaran dari pelanggan kepada pemasok, memuat informasi kuantitas, harga, dan syarat pembayaran yang telah disepakati.

Dalam konteks perusahaan teknologi berbasis langganan (*subscription-based*), *invoice* diterbitkan secara berkala sesuai siklus berlangganan yang telah disepakati. Khusus untuk sistem *prepaid invoice*, tagihan diterbitkan dan harus dilunasi oleh klien di muka sebelum layanan mulai dikonsumsi. (Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, 2020) menekankan bahwa pengakuan pendapatan pada sistem *prepaid* harus mengacu pada prinsip matching pendapatan baru diakui setelah layanan benar-benar diserahkan kepada pelanggan, sebagaimana diatur dalam (PSAK 72: Pendapatan Dari Kontrak Dengan Pelanggan. Ikatan Akuntan Indonesia., 2017) dan (International Accounting Standards Board, 2018)

II.1.1 Siklus Pengelolaan Invoice

Siklus pengelolaan *invoice* mencakup serangkaian aktivitas mulai dari penerbitan, pengiriman kepada klien, pemantauan status pembayaran, hingga pencatatan pelunasan atau pembatalan. Bodnar dan Hopwood (2013) menjelaskan bahwa siklus pendapatan dalam sistem informasi akuntansi modern melibatkan integrasi antara modul penagihan (*billing*), piutang usaha (*accounts receivable*), dan buku besar (*general ledger*) yang harus berjalan secara konsisten untuk menjaga keandalan laporan keuangan.

Dalam operasional divisi *Account Receivable*, terdapat tiga kondisi yang dapat mengubah status *invoice* setelah diterbitkan: (1) pelunasan oleh klien, (2) revisi atas data atau nominal yang keliru, dan (3) pembatalan (*cancel*) apabila *invoice* tidak lagi relevan. Setiap perubahan status ini harus didokumentasikan dengan lengkap untuk menjaga jejak audit (*audit trail*) yang diperlukan dalam proses rekonsiliasi dan verifikasi laporan.

II.1.2 Pembatalan *Invoice* (*Cancel Invoice*)

Pembatalan *invoice* adalah tindakan membatalkan *invoice* yang telah diterbitkan, disertai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan dan dokumentasi pendukung yang memadai. (Sujarweni, 2019) menyebutkan bahwa pembatalan dokumen tagihan merupakan bagian dari prosedur koreksi dalam siklus pendapatan yang harus dilakukan sesuai dengan kebijakan internal perusahaan. Apabila pembatalan dilakukan tanpa prosedur yang jelas, maka akan timbul perbedaan antara catatan sistem dengan kondisi transaksi yang sebenarnya.

II.2 Pengendalian Internal

Pengendalian internal (*internal control*) adalah proses yang dirancang dan dilaksanakan oleh manajemen dan seluruh personel organisasi untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tiga tujuan utama: keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, serta kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Definisi ini diadopsi dari *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission* (COSO, 2013) dan telah menjadi standar global yang paling luas digunakan dalam evaluasi sistem pengendalian internal perusahaan.

(Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, 2017) menjelaskan bahwa pengendalian internal yang efektif bukan sekadar mekanisme deteksi kesalahan, melainkan sistem preventif yang dirancang untuk mencegah terjadinya kesalahan sejak awal. Dalam konteks siklus pendapatan, pengendalian internal yang kuat mencakup otorisasi yang memadai atas setiap penerbitan dan pembatalan *invoice*, pemisahan tugas antara pihak yang menerbitkan dan yang merekonsiliasi, serta verifikasi independen atas data yang masuk ke sistem.

II.2.1 Pengendalian Internal dalam Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan merupakan salah satu area yang paling rentan terhadap risiko pengendalian internal karena melibatkan banyak pihak, dokumen, dan alur transaksi yang kompleks. (Romney, M. B., & Steinbart, 2018) mengidentifikasi empat aktivitas pengendalian utama yang harus diterapkan dalam siklus pendapatan, yaitu: (1) otorisasi transaksi oleh pihak yang berwenang, (2) pemisahan tugas antara fungsi penjualan, penagihan, dan penerimaan kas, (3) pengamanan aset dan catatan dari akses yang tidak sah, serta (4) pemeriksaan independen atas kinerja yang dicapai.

Penerapan pengendalian internal yang lemah dalam siklus penagihan akan tercermin dari berbagai indikator operasional, antara lain tingginya frekuensi kesalahan pencatatan, lambannya penanganan revisi dan pembatalan *invoice*, tidak konsistennya proses rekonsiliasi laporan, dan tidak terstandarisasinya dokumentasi atas setiap perubahan status transaksi. (Mulyadi, 2016) menegaskan bahwa prosedur pengendalian yang memadai atas siklus penagihan merupakan prasyarat untuk menghasilkan laporan piutang usaha yang andal dan dapat dipercaya.

II.3 COSO (Committee of Sponsoring Organizations)

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, atau yang lebih dikenal dengan singkatan COSO, adalah organisasi nirlaba yang dibentuk pada tahun 1985 di Amerika Serikat. Organisasi ini lahir sebagai respons terhadap maraknya kasus kecurangan pelaporan keuangan yang terjadi di berbagai perusahaan besar pada era 1970–1980-an, yang mendorong kebutuhan akan suatu kerangka kerja pengendalian internal yang terstandarisasi dan dapat diterapkan secara luas di berbagai jenis organisasi.

COSO disponsori oleh lima asosiasi profesional akuntansi dan keuangan terkemuka di Amerika Serikat, yaitu: *American Institute of Certified Public Accountants* (AICPA), *American Accounting Association* (AAA), *Financial Executives International* (FEI), *Institute of Management Accountants* (IMA), dan *Institute of Internal Auditors* (IIA). Kombinasi kelima lembaga ini menjadikan

COSO memiliki legitimasi yang sangat kuat di kalangan profesi akuntansi, audit, dan keuangan dunia.

Kerangka pengendalian internal COSO pertama kali dipublikasikan secara resmi pada tahun 1992 dalam dokumen yang berjudul *Internal Control Integrated Framework*. Dokumen ini menjadi tonggak sejarah dalam perkembangan praktik pengendalian internal modern karena untuk pertama kalinya memberikan definisi pengendalian internal yang komprehensif, terstruktur, dan dapat digunakan sebagai acuan bersama oleh manajemen, auditor, dan regulator secara global.

Seiring dengan perkembangan lingkungan bisnis yang semakin kompleks ditandai oleh globalisasi, perkembangan teknologi informasi, dan meningkatnya regulasi pasca-skandal keuangan besar seperti Enron dan WorldCom COSO kemudian melakukan pembaruan komprehensif atas kerangkanya. Pembaruan ini menghasilkan versi yang lebih modern dan responsif terhadap tantangan bisnis kontemporer, yang tetap mempertahankan lima komponen inti namun dengan elaborasi prinsip-prinsip yang lebih rinci dan aplikatif untuk berbagai skala dan jenis organisasi.

II.3.1 Definisi Pengendalian Internal Menurut COSO

(COSO, 2013) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh dewan direksi, manajemen, dan seluruh personel organisasi, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai (*reasonable assurance*) dalam pencapaian tujuan yang berkaitan dengan operasional, pelaporan, dan kepatuhan. Definisi ini mengandung beberapa elemen penting yang perlu dipahami secara mendalam.

Pertama, pengendalian internal adalah sebuah proses, bukan sekadar kebijakan atau dokumen formal. Ini berarti pengendalian internal harus dijalankan secara konsisten dalam setiap aktivitas operasional, bukan hanya tercantum dalam manual prosedur yang tidak diimplementasikan. Kedua, pengendalian internal dipengaruhi oleh manusia mulai dari dewan direksi hingga staf operasional. Artinya, efektivitas pengendalian sangat bergantung pada pemahaman, komitmen, dan perilaku seluruh orang dalam organisasi, tidak hanya bergantung pada sistem teknologi semata

Ketiga, COSO menggunakan frasa 'keyakinan yang memadai' (*reasonable assurance*), bukan 'keyakinan mutlak. Hal ini mengakui bahwa tidak ada sistem pengendalian internal yang sempurna selalu ada keterbatasan inheren yang disebabkan oleh kesalahan manusia, kolusi, atau pertimbangan manajemen yang keliru. Keempat, tujuan pengendalian internal dalam kerangka COSO mencakup tiga dimensi: efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan, dan kepatuhan terhadap hukum serta regulasi yang berlaku (Romney, M. B., & Steinbart, 2018)

II.3.3 Lima Komponen Pengendalian Internal COSO

Kerangka COSO terdiri dari lima komponen yang saling terkait dan harus berfungsi secara terintegrasi untuk menghasilkan pengendalian internal yang efektif. Kelima komponen ini berlaku untuk semua jenis dan ukuran organisasi, meskipun cara implementasinya dapat berbeda-beda tergantung konteks dan kompleksitas organisasi tersebut.

Kelima komponen di atas bukan merupakan elemen yang berdiri sendiri, melainkan satu kesatuan yang saling mendukung. Lingkungan Pengendalian menjadi fondasi yang menentukan kualitas keempat komponen lainnya tanpa komitmen manajemen yang kuat terhadap pengendalian, aktivitas pengendalian sebaik apapun tidak akan dijalankan secara konsisten oleh personel. (Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, 2017) menegaskan bahwa kelemahan pada satu komponen akan melemahkan efektivitas seluruh sistem pengendalian internal, meskipun komponen lainnya dirancang dengan baik.

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

Dalam kajian ilmiah ini menggunakan metode studi kasus, dimana akan mengkaji dan memilih kasus serta sumber data yang akan digunakan dan teknik pengolahan dan analisis data. Dalam keseluruhan metodologi ini akan disusun dan akan menjawab tujuan dari penelitian ini, serta mengidentifikasi faktor penyebab pembatalan *invoice*, mengevaluasi pola dari pembatalan yang mendominasi, dan terakhir akan merekomendasikan perbaikan prosedur pengelolaan *invoice* pada perusahaan teknologi berbasis langganan (*subscription – based*).

III.1 Jenis Kajian

Dalam kajian ilmiah ini menggunakan pendekatan studi kasus (*Study Case*) yang bersifat deskriptif-analitis. Pendekatan ini dipilih karena kajian ini bertujuan untuk mengangkat, mendeskripsikan, dan menganalisis secara mendalam suatu permasalahan akuntansi yang memang terjadi di sebuah perusahaan, yaitu permasalahan pembatalan *invoice* (*cancel invoice*) di PT Esensi Solusi Buana.

Sejalan dengan definisi yang dirumuskan serta tujuan dalam penulisan kajian ilmiah ini, studi kasus merupakan metode yang akan digunakan untuk menjelaskan dan menganalisis secara mendalam suatu permasalahan berdasarkan pengamatan, data lapangan, dan dokumentasi. Dalam kajian ini, data yang digunakan adalah rekapitulasi transaksi *invoice cancel* selama Q1 2026 yang menjadi acuan utama, yang kemudian data ini akan di analisis menggunakan kerangka analisis deskriptif dan evaluasi pengendalian internal.

Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif-deskriptif dengan dukungan analisis kualitatif. Dimana pendekatan ini digunakan untuk mengelola data *invoice cancel* yang sudah dikumpulkan berupa angka frekuensi, nilai rupiah,

dan selisih hari pembatalan. Selain itu juga, pendekatan yang digunakan ada kualitatif yang akan digunakan sebagai bentuk proses dalam mengkategorikan *remark cancel*, interpretasi pola pembatalan *invoice*, dan penilaian dalam komponen pengendalian internal.

III.2 Pemilihan Kasus

Dalam kajian ilmiah ini mengambil kasus dimana objeknya adalah permasalahan dalam pembatalan *invoice* pada perusahaan berbasis teknologi. Data yang akan dibahas dan diolah adalah data dari Q1 periode Januari 2026 – Maret 2026, dimana data ini akan diklasifikasikan dan di evaluasikan sesuai dengan tujuan kajian ilmiah ini.

Banyak perusahaan yang menerapkan sistem berlangganan (*subscription – based*) seringkali mengalami hal yang serupa, yaitu pembatalan *invoice*. Dengan terjadinya pembatalan *invoice* ini tentu saja berpengaruh pada laporan keuangan setiap perusahaan, dimana hal ini akan mempengaruhi operasional internal suatu perusahaan atau bisnis. Penyebab *cancel invoice* banyak dipengaruhi berbagai hal yang sering ditemukan, namun hal ini belum ada tindakan lanjut dan evaluasi yang diberikan.

Kajian Ilmiah ini dilakukan pada PT Esensi Solusi Buana, ketersediaan data *invoice cancel* untuk Q1 2026 akan disediakan dalam bentuk Excel. Data ini mencakup 230 transaksi pembatalan dengan informasi lengkap meliputi nomor *invoice*, tanggal terbit, tanggal *cancel*, nilai *amount* yang dibatalkan, *remark cancel*, dan dampak terhadap LP. Dari data tersebut memungkinkan untuk dilakukan analisis yang komprehensif

Penulis mengambil data Q1 2026 di PT Esensi solusi buana, karena volume pembatalan *invoice* yang mencapai 230 kasus, senilai **Rp2.836.415.077** dalam satu kuartal. Hal ini mencerminkan permasalahan yang signifikan secara operasional dan finansial. Permasalahan ini belum mendapatkan evaluasi struktural yang memadai, sehingga kajian ilmiah ini memiliki nilai kontribusi yang konkret bagi perusahaan.

III.3 Sumber Data

Kajian ini menggunakan data primer yang keseluruhannya bersumber dari lingkungan internal PT Esensi Solusi Buana. Berikut ini adalah uraian sumber data yang digunakan.

Jenis dan sumber data yang diambil dalam kajian ini terdiri dari dua jenis. Pertama, rekapitulasi data transaksi *invoice cancel* Q1 2026 yang diperoleh langsung dari sistem internal perusahaan dan telah diolah ke dalam format *spreadsheet* (.xlsx). Data ini mencakup 230 baris transaksi dengan sembilan atribut per baris, yaitu: nomor urut, nomor *invoice*, tanggal terbit *invoice*, tanggal *cancel invoice*, selisih hari, *amount* yang dibatalkan (Rp), *remark cancel*, kategori *cancel*, dan dampak ke LP. Kedua, konfirmasi dan klarifikasi lisan maupun tertulis dari staf departemen *Account Receivable* (AR) dan *Business Consultant* (BC) yang terlibat dalam proses penerbitan dan pembatalan *invoice*, digunakan untuk memvalidasi interpretasi data dan proses kategorisasi *remark*.

Periode data yang menjadi fokus utama analisis adalah data Q1 2026, mencakup periode 1 Januari 2026 hingga 31 Maret 2026. Pemilihan periode ini didasarkan pada: (1) ketersediaan data yang lengkap dan terverifikasi, (2) representasi siklus triwulanan yang mencerminkan pola operasional regular perusahaan, dan (3) relevansi dengan konteks akademis kajian yang disusun pada tahun 2026.

Mengingat data yang digunakan bersifat internal dan mengandung informasi komersial yang sensitif, seluruh nama *outlet* klien dalam data aset menggunakan kode anonimisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data klien sesuai dengan kebijakan perlindungan data PT Esensi Solusi Buana, sekaligus memastikan bahwa analisis dapat dilakukan secara objektif tanpa mengorbankan integritas data.

III.4 Pengolahan Data

Pengolahan data dalam kajian ini dilakukan melalui serangkaian tahapan yang sistematis, mulai dari pra proses data hingga perumusan rekomendasi. Teknik

analisis yang digunakan merupakan kombinasi dari analisis deskriptif kuantitatif, analisis isi (*content analysis*), analisis tren temporal, serta evaluasi pengendalian internal berbasis kerangka (COSO, 2013).

III.4.1 Tahapan Pengolahan Data

A. Pengumpulan dan Praproses Data

Tahap pertama adalah pengumpulan dan praproses data. Data *invoice cancel* Q1 2026 diekstrak dari file sumber (.xlsx) dan dilakukan pembersihan data (*data cleaning*) yang mencakup: standarisasi format tanggal, verifikasi konsistensi nilai rupiah, pengecekan duplikasi entri, dan penghapusan baris yang tidak relevan. Hasil pra proses menghasilkan dataset bersih yang terdiri dari 230 baris transaksi yang siap dianalisis.

B. Kategorisasi Penyebab *Cancel* (*Content Analysis*)

Tahap kedua adalah kategorisasi penyebab pembatalan menggunakan teknik analisis isi (*content analysis*). *Remark cancel* pada masing-masing transaksi yang bersifat teks bebas (*free-text*) lalu dianalisis secara tematik untuk dipetakan ke dalam sepuluh kategori baku yang telah ditetapkan berdasarkan pola *remark* yang berulang. Proses kategorisasi dilakukan secara manual dengan mempertimbangkan: (1) kata kunci dalam *remark*, (2) pola alur tindakan yang dijelaskan, dan (3) konfirmasi dari staf AR untuk kasus *remark* yang ambigu. Kasus-kasus yang tidak dapat dikategorikan secara jelas dimasukkan ke dalam kategori 'Lainnya/Tidak Ada Keterangan'.

C. Analisis Deskriptif Statistik

Tahap ketiga adalah analisis deskriptif kuantitatif terhadap data yang telah dikategorikan. Analisis ini mencakup penghitungan frekuensi absolut dan relatif (persentase) per kategori, total nilai rupiah dan rata-rata nilai per *invoice*, serta rata-rata selisih hari antara tanggal penerbitan dan tanggal pembatalan *invoice* per kategori. Statistik deskriptif ini disajikan dalam bentuk tabel ringkasan yang memungkinkan perbandingan antar kategori secara komprehensif.

D. Analisis Tren Temporal

Tahap keempat adalah analisis tren temporal yang dilakukan dalam level mikro, dilakukan analisis bulanan dalam Q1 2026 (Januari, Februari, Maret) untuk mengidentifikasi pola eskalasi, pergeseran kategori dominan, dan anomali yang perlu mendapat perhatian khusus.

E. Evaluasi Pengendalian Internal

Tahap keenam dalam pengolahan data adalah evaluasi pengendalian internal (*internal control evaluation*). Evaluasi ini dilakukan untuk menilai sejauh mana sistem pengendalian yang berlaku saat ini di PT Esensi Solusi Buana mampu mencegah dan mendeteksi terjadinya pembatalan *invoice*.

Pengendalian internal dalam kajian ini dievaluasi berdasarkan prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh (Romney, M. B., & Steinbart, 2018), yang menyatakan bahwa efektivitas pengendalian internal dalam siklus pendapatan dapat dinilai dari empat indikator utama: (1) ada tidaknya otorisasi yang jelas atas setiap penerbitan dan pembatalan *invoice*, (2) ada tidaknya pemisahan tugas antara fungsi penagihan dan rekonsiliasi, (3) ada tidaknya prosedur verifikasi data sebelum *invoice* diterbitkan, serta (4) ada tidaknya mekanisme pemantauan yang berkesinambungan atas akurasi laporan yang dihasilkan.

Dalam kajian ini, kondisi aktual pengendalian internal diidentifikasi langsung dari data empiris Q1 2026. Temuan dari data *invoice cancel* seperti rata-rata selisih waktu 138,8 hari antara penerbitan dan pembatalan, adanya 25 kasus tanpa keterangan *remark* yang jelas, serta lonjakan pembatalan sebesar 26,6% dari Januari ke Februari digunakan sebagai bukti objektif untuk menilai kondisi masing-masing komponen pengendalian. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip *evidence-based evaluation* yang direkomendasikan oleh (Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, 2017), di mana penilaian pengendalian internal harus didukung oleh bukti yang dapat diverifikasi, bukan semata-mata berdasarkan dokumen kebijakan formal.