

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Di era digitalisasi dan perkembangan teknologi informasi saat ini, banyak perusahaan yang semakin efektif dan efisien dalam produktivitasnya, hal itu dikarenakan banyaknya masyarakat yang cenderung menginginkan pelayanan cepat dan praktis. Berkembangnya kemajuan teknologi ini, menuntut perusahaan untuk bisa memberikan kemudahan pada masyarakat dalam melakukan suatu transaksi secara praktis dan otomatis. Secara praktis dan otomatis yang dimaksud adalah masyarakat dapat melakukan transaksi pembayaran secara cepat dan mudah. Namun, hal ini tidak mengurangi kontrol dan prosedur secara internal di suatu perusahaan atau koperasi guna menciptakan sistem kerja yang baik.

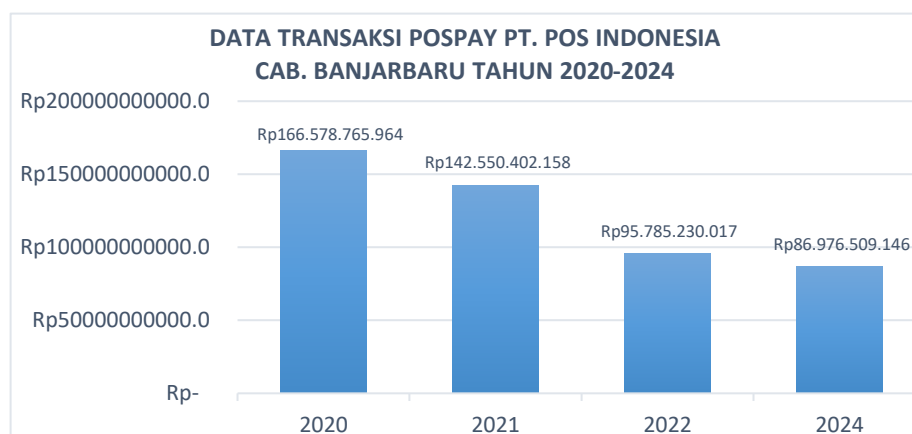
Sistem pembayaran dan prosedur memiliki peranan yang krusial dalam menciptakan rekam jejak yang akurat dan transparan terkait dengan transaksi keuangan suatu entitas. Sistem pembayaran mengacu pada infrastruktur yang digunakan untuk mentransfer dana antara pihak yang terlibat dalam transaksi, sedangkan prosedur adalah serangkaian langkah-langkah yang terdokumentasi secara jelas yang harus diikuti untuk menyelesaikan transaksi secara benar. Sistem akuntansi yang akurat dan tepat waktu sangatlah penting untuk pengambilan keputusan yang baik. Sistem pembayaran yang efisien dan terukur serta prosedur yang terstruktur membantu memastikan bahwa semua transaksi tercatat dengan benar, tidak ada kerancuan, dan audit dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Pentingnya sistem pembayaran dan prosedur dalam akuntansi semakin menonjol dalam lingkungan bisnis yang kompleks dan berubah-ubah. Dalam dunia yang semakin terhubung melalui teknologi, metode pembayaran dan prosedur yang dioptimalkan berperan dalam mengurangi resiko kesalahan dan memastikan ketaatan terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku. Pembayaran adalah elemen utama dalam setiap entitas bisnis dan organisasi.

Pengelolaan pembayaran yang efektif dan efisien sangat penting untuk menjaga kelangsungan operasional perusahaan serta kepercayaan pelanggan. Seiring dengan berkembangnya teknologi dan perubahan perilaku konsumen, metode pembayaran pun terus berkembang. Salah satu inovasi yang telah mendapatkan perhatian adalah penggunaan outlet *Pos Payment Locket* (Pospay Locket), yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembayaran secara digital, termasuk pembayaran angsuran atau tagihan rutin, transaksi belanja online, dan pembelian layanan lainnya.

Pospay Locket merupakan produk layanan keuangan bergengsi yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) yang dapat meningkatkan pendapatan dan reputasi perusahaan. Keberhasilan implementasi penawaran jasa keuangan ini dalam beberapa tahun terakhir telah menghasilkan peningkatan pendapatan dan peningkatan reputasi perusahaan, sehingga menarik minat yang besar di kalangan masyarakat Indonesia. Pospay bekerja sama dengan beberapa mitra operasional, termasuk organisasi keuangan seperti perusahaan asuransi, bank, perusahaan telekomunikasi, PT PLN (Persero), PDAM, Pajak Pratama, Tombak Zakat, dan lain-lain, untuk menjalankan operasionalnya. Penerapan Pospay akan memperkuat posisi PT Pos Indonesia dengan menyederhanakan penyediaan layanan terbaik kepada pelanggan, sehingga memungkinkannya bersaing secara efektif dengan perusahaan swasta.

**Gambar 1.1 Laporan Keuangan PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru**



*Sumber Data: PT. Pos Indonesia cab. Banjarbaru*

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia yang memanfaatkan infrastuktur jejaring yang dimilikinya yang mencapai 58.700 titik layanan yang menjangkau 100 persen kota/kabupaten, hampir 100 persen kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Wilayah layanan tersebut terbagi dalam 6 regional.

**Tabel 1.1 Regional PT. Pos Indonesia (Persero)**

No	Nama Kantor Area/Perwakilan Pusat Daerah	Meliputi Daerah/Provins
1	Regional 1 berkedudukan di Medan	a. Pulau Sumatera
2	Regional 2 berkedudukan di Jakarta	a. DKI Jakarta b. Debotabek c. Banten
3	Regional 3 berkedudukan di Bandung	a. Jawa Barat
4	Regional 4 berkedudukan di Semarang	a. Jawa Tengah b. DI Yogyakarta
5	Regional 5 berkedudukan di Surabaya	a. Jawa Timur b. Bali c. Nusa Tenggara Barat d. Nusa Tenggara Timur
6	Regional 6 berkedudukan di Makassar	a. Kalimantan b. Sulawesi c. Papua

*Sumber data : [www.posindonesia.co.id](http://www.posindonesia.co.id)*

Dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa sistem dan prosedur pembayaran melalui outlet pospay diimplementasikan dengan baik dan mendukung pengendalian internal yang kuat. Pengendalian internal adalah aspek penting dalam manajemen risiko yang dapat membantu

mencegah penipuan, kesalahan, atau ketidakberesan dalam proses pembayaran.

Pengendalian internal memiliki salah satu objek yaitu kinerja perusahaan dan individu di dalam suatu perusahaan atau koperasi, pengukuran kinerja sendiri menggunakan sistem input kemudian proses, dan terakhir output. Hal ini dilakukan menggunakan indikator pengukuran seperti prestasi kerja, kerja sama, dan tanggung jawab. Menurut Hery (2016:159) pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi/dijalankan sebagaimana mestinya oleh karyawan.

Namun, dalam prakteknya masih ada berbagai tantangan dan resiko yang terkait dengan sistem dan prosedur pembayaran melalui outlet pospay. Potensi risiko ini termasuk masalah keamanan data, ketidakakuratan transaksi, dan kurangnya pengendalian yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam tentang bagaimana sistem dan prosedur pembayaran melalui outlet pospay dapat ditingkatkan untuk mendukung pengendalian internal yang lebih efektif.

Salah satu masalah utama yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara pembayaran yang telah dilakukan oleh pelanggan atau perusahaan dengan catatan pembayaran yang tercatat oleh mitra tagihan. Fenomena ini dapat menyebabkan ketidakcocokan antara catatan keuangan internal dan eksternal, yang pada gilirannya dapat mengganggu pengendalian internal yang efektif.

Beberapa kemungkinan akar masalah yang teridentifikasi dalam konteks pembayaran tagihan melalui kantor pos meliputi:

- 1) Ketidaksesuaian Data: Terjadinya perbedaan antara data pembayaran yang tercatat oleh kantor pos dengan catatan pembayaran yang dimiliki oleh mitra tagihan.

- 2) **Kesalahan Sistem dan Prosedur:** Adanya kelemahan dalam sistem dan prosedur yang digunakan oleh kantor pos dalam memproses pembayaran tagihan, yang mengakibatkan kehilangan informasi atau kesalahan pencatatan.
- 3) **Keterbatasan Pengawasan Internal:** Kurangnya pengawasan internal yang efektif dalam memantau dan memverifikasi setiap transaksi pembayaran tagihan yang dilakukan melalui kantor pos.

Pentingnya memahami dan mengatasi akar masalah tersebut menjadi krusial dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan integritas proses pembayaran tagihan melalui kantor pos. Oleh karena itu, analisis mendalam terhadap sistem dan prosedur yang digunakan dalam proses pembayaran tagihan perlu dilakukan untuk memastikan bahwa pengendalian internal yang tepat telah diterapkan guna mengurangi risiko kesalahan dan penyelewengan dalam pelaksanaan transaksi keuangan.

Dalam konteks ini, penelitian ini akan mengeksplorasi dan menganalisis sistem dan prosedur pembayaran melalui outlet pospay guna memahami bagaimana pengendalian internal dapat ditingkatkan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam mendukung perusahaan dan organisasi untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi pembayaran digital sambil menjaga pengendalian intern yang kuat.

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru, untuk mengetahui sistem dan prosedur pembayaran tagihan guna mendukung pengendalian internal dari perusahaan. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada pembaca adanya kemudahan yang diberikan PT. Pos Indonesia terhadap pembayaran melalui Pospay Locket.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik mendalaminya lebih lanjut dan menuangkannya dalam sebuah karya penulisan yang berjudul **“Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Tagihan Melalui Outlet Pospay Locket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) (Studi Kasus Kantor Pos Indonesia cab. Banjarbaru )”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka rumusan masalah maka adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan sistem dan prosedur pembayaran tagihan melalui outlet pospay loket yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia cab. Banjarbaru ?
2. Bagaimana sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru pada sistem dan prosedur pembayaran tagihan melalui outlet pospay loket ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang diteliti yaitu :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem dan prosedur pembayaran tagihan melalui outlet Pospay yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia cab. Banjarbaru.
2. Untuk mengetahui sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru pada sistem dan prosedur pembayaran tagihan melalui outlet pospay loket.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Di dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengharapkan ada manfaat dan kontribusi yang dapat diberikan langsung baik bagi peneliti sendiri maupun bagi perusahaan tempat dilakukannya penelitian yaitu berupa :

1. Manfaat secara Teoritis
  - a) Bagi Peneliti, merupakan suatu kesempatan untuk dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang secara langsung mengenai penerapan sistem dan prosedur pembayaran pada perusahaan jasa. Selain itu juga, dapat mempelajari secara langsung pekerjaan yang

dilakukan oleh masyarakat untuk melakukan berbagai macam pembayaran tagihan melalui outlet Pospay Locket.

- b) Bagi Peneliti lain, diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi untuk membantu mengembangkan pemikiran bagi pihak-pihak yang berminat pada penelitian di bidang yang sama, yaitu mengenai sistem dan prosedur pembayaran.
2. Manfaat secara Akademis
- a) Bagi Perusahaan, dapat melakukan kesimpulan terhadap minat masyarakat dalam pembayaran melalui Outlet Pospay Locket dan sistem prosedur yang digunakan diharapkan juga bermanfaat untuk menjadi acuan dari masa ke masa. Diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi pihak manajemen perusahaan untuk menetapkan kebijakan dalam melakukan sistem dan prosedur pembayaran melalui outlet Pospay Locket yang dilakukan di masa mendatang.
  - b) Bagi Peneliti, melalui penelitian ini, peneliti dapat meningkatkan keterampilan analisi data, evaluasi sistem, dan interpretasi hasil, hal ini akan membantu peneliti dalam menghadapi tantangan penelitian yang kompleks di masa depan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan selama penelitian di PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru tentang Analisis Pengendalian Internal Atas Sistem Dan Prosedur Pembayaran Tagihan Melalui Outlet Pospay Locket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan pembayaran yang praktis dan cepat. Diperlukan peningkatan pengendalian internal perusahaan untuk meningkatkan kualitas dan pendapatan perusahaan. Berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil dari kelebihan dan kelemahan sistem yang digunakan:

- 1) Sistem yang digunakan memiliki risiko pada petugas loket terkait jika ada pembatalan pembayaran oleh pelanggan setelah data masuk.
- 2) Prosedur yang diterapkan sudah berjalan dengan baik dan mengurangi kesalahan atau kerugian dari pelanggan dan petugas loket.
- 3) Sistem pembayaran tagihan sudah efektif, namun masih terlalu rumit dan panjang, sehingga mengakibatkan ketidak-efisienan waktu.
- 4) Sistem pembayaran tagihan sudah optimal karena validasi SOPP dilakukan oleh supervisor menggunakan sistem pada aplikasi admin UPT SOPP Pospay.
- 5) Sistem pembayaran yang melibatkan bagian keuangan lebih detail dan jarang mengalami kesalahan karena terdapat sistem otorisasi.
- 6) Pengendalian internal di PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru sudah memenuhi unsur-unsur pengendalian internal yang meliputi menjaga kekayaan perusahaan, ketelitian data akuntansi, efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap kebijakan manajemen.
- 7) Struktur organisasi di PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru memisahkan tanggung jawab fungsional dengan baik, Dokumen yang detail mendukung sistem yang disarankan.
- 8) Rotasi terjadi antar loket setiap bulan atau periode tertentu.



- 9) Karyawan memiliki mutu sesuai dengan tanggung jawab, dengan kebanyakan manajer merupakan lulusan Politeknik Pos Indonesia.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Keterbatasan penelitian dalam sebuah skripsi merupakan hal yang penting untuk diidentifikasi guna memperkuat validitas dan keandalan hasil penelitian. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah kurangnya beberapa data yang di perlukan peneliti, dikarenakan terdapat beberapa data yang bersifat privasi perusahaan.

## **C. Saran**

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang dapat bermanfaat atau dipertimbangkan oleh PT. Pos Indonesia cabang Banjarbaru. Berikut adalah rekomendasi-rekomendasi terkait analisis pengendalian intern dalam pembayaran tagihan melalui Pospay Locket:

- 1) Supervisor sebaiknya memeriksa pekerjaan petugas loket dua kali sehari untuk mendeteksi kesalahan yang mungkin dilakukan.
- 2) Ketika terjadi rotasi pekerjaan, manajer pelayanan sebaiknya dibantu oleh asisten manajer pelayanan untuk memberikan penjelasan dan pelatihan atau *briefing* kepada petugas loket di masing-masing loket.
- 3) PT. Pos Indonesia disarankan untuk melakukan pengawasan mendadak secara berkala untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arifuddin & Mane. 2019. *analisis Pengaruh Aspek Keperilakuan Terhadap Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Di Balai Prasarana Permukiman Wilayah Sulawesi Selatan*. Jurnal Economics Bosowa. Makassar : Universitas Bosowa Makassar.
- Baridwan, Zaki. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Cetakan Kesembilan. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Anatasia Diana & Setiawati Lilis. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Prosedur dan Penerapan* (Edisi 1). Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Fikri, A. A., Nurseto, T., & Ngadiyono. 2014. *Analisis Transaksi Non-Tunai (Cass-Less Transaction ) Dalam Mempengaruhi Permintaan Uang (Money Demand) Guna Mewujudkan Perekonomian Indonesia* Fransher Dady, Ventje Ilat, Winston Pontoh. 2017. *Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern. Manado: Universitas Sam Ratu Langi
- Hanggra, Dr. Agie. 2019. *Pengantar Akuntansi*. Surabaya: CV. Jakad Publishing
- Heri, SE., M.Si. 2016. *Auditing (Pemeriksaan Akuntansi)*.Yogyakarta. Jilid 2. CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Indrawan, Poppy Yanawiati. 2014. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Refika Aditama.
- Kamal. <https://www.gramedia.com/literasi/pengendalian-internal>
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat. Jakarta :Salemba Empat.
- Nazir, Moh. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Subari Tri Mulyani Sri, Ascarya. 2017. *Kebijakan Sistem Pembayaran di Indonesia*. Jakarta: Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan Bank Indonesia, Seri Keabanksentralan No. 8

Sugiyono. 2019. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D.*

Bandung: Alfabetta

William F. Messier J., Glover, S.M., & Prawitt, D.F. 2014. *Auditing And Assurance Service : A Systematic Approach (8 Ed., Vol 1).* Jakarta :

Salemba Empat