

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Pada era globalisasi zaman ini perkembangan ilmu teknologi dan pengetahuan, terutama teknologi informasi begitu cepat. Manusia membutuhkan informasi yang cepat dan actual, baik itu perorangan maupun perusahaan. Setiap organisasi atau perusahaan sudah mulai menggunakan computer untuk menjalankan kegiatan-kegiatan nya, komputerisasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan informasi yang dapat menunjang perencanaan dan pelaksanaan kegiatan perusahaan.

Sistem informasi akuntansi dirancang sedemikian rupa untuk dapat memenuhi fungsinya yaitu untuk menghasilkan informasi akuntansi yang tepat waktu, relevan dan dapat di percaya. Sistem informasi akuntansi ini sangat dibutuhkan untuk membantu mengelola keuangan dan menjaga harta benda suatu perusahaan. Pada perusahaan kecil, menengah, maupun perusahaan besar sangat perlu adanya sistem informasi akuntansi yang baik dalam menjalankan setiap kegiatan usahanya. Kegiatan usaha yang dilakukan secara lancar dan tersusun rapi apabila dalam perusahaan tersebut tercipta suatu sistem yang baik dan dapat membantu pelaksanaan setiap aktivitas perusahaan tersebut. Pelaksanaan suatu sistem yang baik akan mencerminkan kokohnya suatu perusahaan.¹ Penerapan

¹ Wa Ode Sumida dkk, "Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan dan Penerimaan Kas Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Baubau", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi UMButon*, Vol.3, No.1, 120.

Sistem Informasi Akuntansi ini sangat penting bagi perusahaan karena dapat mengarahkan keputusan yang diambil oleh manajer menjadi lebih baik, internal control lebih efektif, menghasilkan laporan keuangan yang berkualitas, dan memfasilitasi pemrosesan transaksi keuangan.

Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi juga terbentuk dari kualitas informasi yang disampaikan. Tanpa adanya kualitas informasi yang baik tentunya akan menyebabkan ketidakakuratan data dalam menggambarkan kinerja keuangan perusahaan. Ong et al berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Sistem informasi yang mampu menghasilkan informasi dengan tepat waktu, relevan, serta memenuhi kriteria dan ukuran lain tentang kualitas informasi, akan berdampak terhadap kepuasan pengguna nya. Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi adalah *perceived usefulness* yang artinya sebagai tingkat dimana seorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.²

Bagi perusahaan besar yang memiliki banyak cabang diseluruh Indonesia seperti PT. Pos Indonesia (persero) yang salah satu cabang nya ada di PT.Pos Indonesia cabang Pamekasan, sangat menguntungkan jika menggunakan sistem online pada setiap transaksinya. Karena setiap data transaksi pembayaran tagihan akan tersimpan pada database yang tersimpan pada setiap kantor pos baik pusat maupun cabang dan tersimpan pula di database mitra untuk memudahkan hubungan kerja sama antara kantor pos pusat dengan mitra dalam memperoleh

² Ida Bagus Gede Mawang Mangun Buana, "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan *Perceived Usefulness* Pada Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi", *Jurnal Emba*, Vol. 22, No.1, 686.

informasi data pembayaran termasuk dari semua kantor cabang yaitu PT.Pos cabang Pamekasan. Maka dari itu PT.Pos Indonesia (persero) mengeluarkan sistem informasi akuntansi untuk memperlancar pembayaran tagihan apapun dengan tuntas dalam satu tempat yaitu sistem pembayaran online yang berupa suatu jaringan bersifat online antara PT.Pos Indonesia dengan mitra kerja PT.Pos.³ Layanan pembayaran secara online mempermudah pembayaran rekening atau tagihan mitra kerja di PT.Pos Indonesia, dan dapat disimpulkan bahwa Sistem Pembayaran Online yaitu sistem yang memproses data dengan mengumpulkan data masukan secara langsung dari pemilik ke data dan mengirimkan keluaran langsung pada pemilik data tanpa melalui proses orang lain.⁴ Sistem Pembayaran Online yang diperuntukkan untuk pembayaran tagihan ini telah di terapkan pada tahun 2002, dan tercatat pada tahun 2016 telah menjangkau hingga 4.800 jaringan kantor pos seluruh Indonesia dan 40.000 agen Pos.⁵

PT Pos Indonesia (PERSERO) adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa yang dapat juga dikatakan sebagai unit pelaksanaan kegiatan komunikasi di antaranya surat menyurat. PT. Pos Indonesia (PERSERO) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berusaha mempertahankan kepercayaan dan pelayanan baik terhadap pemerintah maupun masyarakat sebagai pengguna jasa pos. Sesuai visi dan misi PT Pos Indonesia (PERSERO) adalah senantiasa menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap

³ Amanda Tienisya Raharjo, Arfhan Prasetyo, "Analisis Pengaruh Kemudahan Penggunaan Sopp Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Dengan Pendekatan Tam", *Jurnal Sistem Informasi Stmik Antar Bangsa*, Vol. 5, No.2, 129.

⁴ Meirani Betriana, "Analisis Kontribusi Program Pospay Terhadap Pendapatan Pada Kantor Pos Prabumulih 31100", *Jurnal Of Economic, Business and Accounting*, Vol.5, No.1, 467

⁵ Posindonesia.PosPay, Diakses Pada www.posindonesia.co.id tanggal 10 Desember 2022.

lingkungan, dikelola oleh sumber daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat.⁶

PT. Pos Indonesia identik dengan tempat untuk pengiriman surat atau paket. Tetapi seiring dengan berjalannya waktu, PT. Pos juga melayani masyarakat untuk melakukan transaksi pembayaran macam-macam tagihan, seperti tagihan listrik, telepon, ponsel, angsuran kredit kendaraan bahkan tagihan kartu kredit. Dengan adanya jasa finansial seperti ini, PT. Pos Indonesia memudahkan masyarakat untuk melakukan berbagai transaksi. Layanan Sistem Pembayaran Online diterapkan diseluruh kantor cabang PT. Pos (persero) tidak terkecuali di kantor Pos Cabang Pamekasan ini cukup diminati oleh masyarakat, oleh karena itu keunggulan pelayanan Sistem Pembayaran Online dalam transaksi pembayaran tagihan bagi masyarakat Pamekasan dirasa sangat membantu mereka dalam melakukan pembayaran tagihan. Selain itu dengan adanya sistem pembayaran online ini juga menjadi peluang bisnis kepada masyarakat Pamekasan, karena mereka dapat membuka agen Pospayment atau loket di rumah-rumah yang terhubung dengan server secara online ke kantor pos Pamekasan.⁷ Sebelum adanya sistem pembayaran online pencatatan atas semua transaksi pada kantor Pos Cabang Pamekasan ini dilakukan secara manual sehingga rentan terjadi kesalahan dalam pencatatan dan keterlambatan pelayanan publik dalam pembayaran tagihan.

⁶ Ivone A.S. Sajangbati, "Motivasi, Disiplin, dan Kepuasan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai PT. Pos Indonesia Cabang Bitung", *Jurnal Emba*, Vol. 1, No.4, 668

⁷ Abdul Gani, Manajer Bagian Akuntansi, *Wawancara Secara Langsung di Kantor Pos*, (27 Juni 2016),178.

Sebagaimana telah di uraikan diatas, peneliti tertarik mengambil bidang ini untuk dijadikan skripsi dengan judul **“ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PEMBAYARAN TAGIHAN PT. POS INDONESIA CABANG PAMEKASAN”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, pokok permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran tagihan di PT. Pos Indonesia Cabang Pamekasan?
2. Bagaimana dampak Sistem Informasi Akuntansi dalam pembayaran tagihan di PT. Pos Indonesia Cabang Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti akan membahas masalah yang akan diteliti. Hal ini bertujuan untuk fokus pada pokok permasalahan dan tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.

1. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran tagihan di PT. Pos Indonesia Cabang Pamekasan
2. Untuk mengetahui dampak Sistem Informasi Akuntansi dalam pembayaran tagihan di PT. Pos Indonesia Cabang Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dilakukan penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi tentang Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Tagihan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pamekasan. Sedangkan tujuan penelitian secara khusus adalah untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan yang teridentifikasi diatas, yaitu untuk mengetahui apakah penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Tagihan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Pamekasan.

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan wawasan berfikir ilmiah dan kemampuan menganalisis suatu masalah khususnya yang berkaitan dengan penerapan sistem informasi akuntansi dalam pembayaran tagihan PT. Pos (persero) cabang Pamekasan.

2. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan referensi baik dari segi perspektif internal maupun eksternal juga berguna sebagai bahan referensi selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat dipakai sebagai bahan masukan perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

E. Definisi Istilah

Untuk menghindari kesalahan mengenai maksud dari judul peneliti, maka perlu kiranya peneliti merumuskan definisi istilah dan kajian pustaka yang terdapat dalam judul penelitian ini, ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Akuntansi adalah sistem sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan.⁸
2. Tagihan adalah kewajiban yang harus dibayarkan pelanggan atas pemakaian jasa atau fasilitas tertentu, termasuk biaya administrasi, denda, bunga, dan biaya lainnya jika ada.⁹
3. Sistem Pembayaran Online adalah layanan pembayaran secara online untuk melakukan pembayaran rekening atau tagihan mitra kerja PT.PosIndonesia.¹⁰

F. Kajian Terdahulu

Penelitian yang berhubungan dengan Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pembayaran Tagihan PT. Pos Indonesia yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, sehingga beberapa point penting dari hasil penelitian sebelumnya dapat dijadikan dasar dalam penelitian ini.

⁸ Putu Ayu Yohana Putri, Dewa Made Endiana, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan", *Jurnal Krisna*, Vol. 11, No.2, 182.

⁹ Masri Ermawijaya, "Penerapan Sistem Online Payment Point Dalam Kelancaran Tagihan Pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Babat Sumatra", *Jurnal Akuntansi Politeknik Sekayu*, Vol. 11, No. 1,60

¹⁰ Erikson Damanik, "Perancangan Sistem Informasi Pembayaran Online Menggunakan Payment Gateway", *JSM STMIK Mikroskil*, Volume 13, Nomor 1, (April 2012), 64.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Wa Ode Sumida dan Husnah Katjina (2021) dengan judul "*Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan dan Penerimaan Kas Pada PT. Pos Indonesia (persero) Baubau*", metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif mendapat temuan bahwa evaluasi sistem informasi akuntansi pendapatan dan penerimaan kas terdiri dari Pendapatan penerimaan kas, fungsi terkait sistem informasi akuntansi pendapatan dan penerimaan kas, dokumen yang digunakan, catatan akuntansi yang digunakan, sistem akuntansi pendapatan dan penerimaan kas terdiri dari 3 yaitu, *system online payment point* (SOPP), remitasi/kirim uang, ipos dan bagan alir sistem informasi akuntansi pendapatan dan penerimaan kas sudah berjalan dengan baik meskipun masih perlu kehati-hatian pada dokumen yang digunakan, namun secara umum sistem informasi akuntansi pendapatan dan penerimaan kas pada PT. Pos Indonesia (Persero) Baubau sudah dapat diandalkan.¹¹
2. Penelitian yang dilakukan oleh Iin Aryani (2012) dengan judul "*Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) dalam penerapan layanan Sistem Online Payment Point kantor Pos Kabupaten Karanganyar*", dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan adanya pelayanan pembayaran dengan menggunakan *Sistem Online Payment Point* ini mendapat sambutan baik dan positif bagi masyarakat, karena pelanggan merasa diuntungkan dengan adanya layanan dengan menggunakan *Sistem Online*

¹¹Waode Sumida, Husna Katjina, "Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan dan Penerimaan Kas pada PT. Pos Indonesia (persero) Baubau", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, Vol.3, No.1, 156.

Payment Point, mereka dapat membayar berbagai macam tagihan pada satu tempat saja, yaitu di Kantor Pos terdekat.¹²

3. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfian Olzano Rama (2018) dengan judul “*Analisis Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus pada PT. Pos Indonesia Cabang Malang)*”, dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif. sistem informasi akuntansi siklus penjualan, penerimaan kas, dan layanan *pospay* sistem yang berjalan di PT. Pos Cabang Malang sudah berjalan dengan baik dikarenakan Tidak adanya rangkap jabatan, Setiap unit tenaga kerja sudah diberikan kejelasan tugas dan sudah mengerjakan tugasnya dengan tertib dan sesuai dengan bagiannya, Mampu menjadi bahan dan mempermudah dalam pengambilan keputusan, Setiap aktivitas prosedur dan satuan kerjanya sudah dilakukan pengendalian dan pengawasan sehingga mampu menghindari manipulasi terhadap asset perusahaan, Sistem yang sudah ada mampu menjaga asset perusahaan, sudah Sudah dilakukan secara efisien, Sistem sudah dijalankan dengan mudah dan singkat jelas serta cepat.¹³
4. Penelitian yang dilakukan oleh Torik Abdul Gofar (2016) dengan judul “*Kualitas Pelayanan SOPP (System Online Payment Point) Di Kantor Pos Bandar Lampung Cabang Unila Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*”, dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam

¹²Iin Aryani, “Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) Dalam Penerapan Layanan Sistem Online Payment Point Kantor Pos Kabupaten Karanganyar”, (Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2012).89.

¹³Zulfian Olzano Rama, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Pos Indonesia (persero) Malang)”, (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2018),190.

penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kesembilan unsur yaitu (persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan semuanya pada kategori baik (berkualitas). Unsur yang memiliki nilai kualitas pelayanan tertinggi dan perlu dipertahankan adalah persyaratan, sementara kualitas pelayanan yang berada pada nilai dibawah rata-rata dan perlu ditingkatkan lagi yaitu unsur waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan.¹⁴

5. Penelitian yang dilakukan oleh Masri Ermawijaya (2015) dengan judul *"Penerapan System Online Payment Point (SOPP) Dalam Kelancaran Tagihan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Babat Sumatera"* dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis dan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang digunakan adalah data sekunder yaitu jumlah penerimaan tagihan dari masyarakat dari tahun 2011-2013. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya penerapan SOPP sangat membantu Kantor Pos Cabang Babat Sumatera dalam menghimpun sumber

¹⁴ Torik Abdul Gofar, "Kualitas Pelayanan SOPP (System Online Payment Point) Di Kantor Pos Bandar Lampung Cabang Unila Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)", (Skripsi, Universitas Lampung, 2016), 85.

pendapatan dengan lebih cepat, walaupun dalam pelaksanaan SOPP seringkali mengalami hambatan karena jaringan *Error*.¹⁵

Tabel 1.1
Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Wa Ode Sumida dan Husnah Katjina (2021) / <i>Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan dan Penerimaan Kas Pada PT. Pos Indonesia (persero) Baubau</i>	a. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Sistem Informasi Akuntansi yang didalamnya membahas tentang Sistem Pembayaran Online b. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.	Lebih menekankan kepada Sistem Informasi Akuntansi pada Pendapatan dan Penerimaan Kas
2	Iin Aryani (2012) / <i>Analisis Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (persero) dalam penerapan layanan Sistem Online Payment Point kantor Pos Kabupaten Karanganyar</i>	c. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang kemudahan dalam pembayaran tagihan melalui Sistem	d. Perbedaannya dalam penelitian ini lebih menekankan tentang kepuasan pelanggan PT Pos Indonesia

¹⁵ Masri Ermawijaya, "Penerapan Sistem Online Payment Point Dalam Kelancaran Tagihan Pada PT. Pos Indonesia (persero) Cabang Babat Sumatra", *Jurnal Akuntansi Politeknik Sekayu*, Vol. 11, No. 1, 62.

		<p>Pembayaran Online</p> <p>a. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p> <p>b. Tahap-tahap prosedur pengumpulan data seperti observasi, wawancara dan dokumentasi</p>	<p>dalam penerapan Sistem Pembayaran Online</p>
3	<p>Zulfian Olzano Rama (2018)/ <i>Analisis Sistem Informasi Akuntansi (studi kasus pada PT. Pos Indonesia Cabang Malang)</i></p>	<p>a. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Sistem Informasi Akuntansi yang didalamnya membahas tentang kemudahan bertransaksi dalam pembayaran tagihan.</p> <p>b. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>Lebih menekankan kepada manfaat Sistem Informasi Akuntansi tanpa membahas tentang Sistem Pembayaran Online yang berada dikantor Pos Tersebut.</p>

4	<p>Torik Abdul Gofar (2016) / <i>Kualitas Pelayanan SOPP (System Online Payment Point) Di Kantor Pos Bandar Lampung Cabang Unila Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</i></p>	<p>e. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Sistem Informasi Akuntansi yang didalamnya membahas tentang Sistem Pembayaran Online.</p> <p>a. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p>	<p>f. Dalam penelitian ini lebih menekankan tentang kualitas pelayanan Sistem Pembayaran Online saja.</p> <p>a. Teknik pengumpulan data bukan hanya wawancara, observasi, dan dokumentasi. Tapi juga menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner.</p>
5	<p>Masri Ermawijaya (2015) / <i>Penerapan System Online Payment Point (SOPP) Dalam Kelancaran Tagihan Pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Babat Sumatera</i></p>	<p>a. Dalam penelitian ini sama-sama meneliti tentang Sistem Informasi Akuntansi yang didalamnya membahas tentang Kelancaran dalam</p>	<p>Dalam penelitian ini lebih menekankan tentang penerapan Sistem Pembayaran Online dalam kelancaran ketagihan pada pt pos indonesia cabang Babat Sumatera.</p>

		<p>pembayaran tagihan.</p> <p>b. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif.</p> <p>c. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.</p>	
--	--	---	--