

**ANALISIS DIGITALISASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM UPAYA MEMINIMALISASI
KESALAHAN TRANSAKSI ”STUDI KASUS PADA PT TRIDOMINIC SURABAYA”**

Arma Yuli Fitriasari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Koresponden Penulis: 1222100050@surel.untag-sby.ac.id

Hwihanus

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: hwihanus@untag-sby.ac.id

***Abstrack .** The purpose of this study is to find out about the accounting information system at the shipping company to minimize transaction errors. This study uses a qualitative approach so that this study emphasizes the meaning and process rather than the results of this activity. The approach used by researchers to analyze the implementation of the accounting system in an effort to minimize transaction errors at PT Tridominic Surabaya is a qualitative approach.*

Keyword: *accounting, transaction, information.*

Abstrak. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang sistem informasi akuntansi pada perusahaan pelayaran untuk meminimalisir kesalahan transaksi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil kegiatan tersebut. Pendekatan yang digunakan peneliti untuk menganalisis penerapan sistem akuntansi dalam upaya meminimalisir kesalahan transaksi pada PT Tridominic Surabaya adalah pendekatan kualitatif.

Kata Kunci: akuntansi, transaksi, informasi.

PENDAHULUAN

Ekspedisi jasa kirim barang merupakan sebuah jasa kirim yang berada di suatu perusahaan dan mempunyai kegiatan untuk mengirim barang-barang dengan kapasitas kecil, sedang, maupun besar ke berbagai daerah, sesuai dengan permintaan alamat pengiriman *customer*.

Di era ini sektor jasa ekspedisi atau jasa pengiriman barang mengalami peningkatan dari tahun ketahun yang sangat signifikan dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya. Sektor jasa ekspedisi ini memberikan banyak kontribusi dan peluang terhadap perekonomian Indonesia. Kontribusi ini bisa dilihat dari segi laba ataupun kemampuan untuk menyerap tenaga kerja.

Produk jasa yang ada di Indonesia, perusahaan jasa pengiriman sangatlah penting untuk kebutuhan dan untuk memudahkan masyarakat diseluruh wilayah Indonesia. Sehingga banyak yang tertarik untuk membuka peluang usaha di dalam sektor jasa ekspedisi atau jasa pengiriman ini. Pada jasa pengiriman barang konsumen menginginkan pelayanan bisa memuaskan dengan pengiriman barang yang aman, tepat waktu dan adanya jaminan untuk keamanan paket konsumen tersebut.

Tidak bisa dipungkiri di dalam suatu perusahaan ekspedisi sering terjadi masalah. Meskipun di Indonesia sudah menggunakan teknologi yang canggih atau bisa disebut dengan teknologi digital yang bisa mengatur, mengawasi jalannya ekspedisi tersebut. Masalah yang kerap terjadi seperti contohnya transaksi pada proses pengiriman barang, seperti waktu pengiriman, harga yang sesuai, meminimalisir produk rusak pada saat perjalanan dan yang terakhir masalah metode pengiriman.

PT Tridominic yang sedang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang sudah menerima pengiriman barang frozen food secara bersekala muatan besar dengan menggunakan pengangkutan *box countainer* yang sudah disediakan dengan ukuran yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan dan sudah disediakan oleh perusahaan. Jasa pelayanan pengiriman ini bertujuan untuk memberikan jasa pada kegiatan pengiriman yang diperlukan bagi terlaksananya prosedur pengiriman yang dilakukan secara domestic pengangkutan dan pengiriman barang.

Peran perusahaan pelayanan sangat penting dalam meningkatkan *value* perusahaan bagi konsumen. Perusahaan memberikan pelayanan yang puas dan terbaik dapat memberikan dampak terhadap loyalitas konsumen dan pemakaian ulang jasa yang disediakan oleh perusahaan. Cara yang dapat dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para konsumen adalah dengan menjalankan segala fungsi pengendalian dalam semua kegiatan operasionalnya.

TEORI

Pengertian Sistem Akuntansi

Sistem akuntansi perusahaan berperan sangat penting dalam mengendalikan arus data akuntansi yang diolah untuk menyediakan informasi akuntansi yang tepat dan akurat. Penyusunan sistem ini disusun agar dapat memberikan informasi bagi pihak internal maupun eksternal.

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari komponen dan elemen yang bisa dihubungkan untuk memudahkan aliran informasi demi mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan informasi merupakan pengumpulan dan pengolahan data guna memberikan keterangan atau pengetahuan.

Menurut Bodnar dan Hopwood (2006), Sistem Informasi Akuntansi merupakan “kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi, informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan”.

Menurut Hall (2007) Sistem Informasi pengiriman barang merupakan “sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai”.

Faktor dalam Penyusunan Sistem Akuntansi

Dalam penyusunan Sistem Akuntansi memiliki faktor yang penting untuk mempengaruhinya sebagai berikut:

- Memenuhi prinsip cepat, prinsip cepat yang dimaksud yaitu bahwa sistem akuntansi harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan secara tepat dan cepat, tidak lupa dengan kualitas yang sesuai.
- Memenuhi prinsip aman yang berarti bahwa akuntansi itu dapat menjaga keamanan milik suatu perusahaan.
- Suatu sistem akuntansi itu harus memenuhi prinsip murah, yang artinya harus dipertimbangkan *cost and benefit* dalam menghasilkan suatu informasi

Tujuan Sistem Akuntansi

Tujuan umum sistem akuntansi menurut Mulyadi (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru. Dalam perusahaan yang baru berjalan sangat dibutuhkan pengembangan sistem akuntansi. Pada perusahaan dibidang dagang, jasa, manufaktur sangat memerlukan pengembangan sistem akuntansi lengkap, hal ini berguna agar kegiatan perusahaan berjalan dengan lancar.
2. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada. Sering kali sistem akuntansi yang berlaku tidak dapat memenuhi kebutuhan manajemen, mutu, ketepatan penyajian, dan struktur informasi yang terdapat dalam laporan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan usaha perusahaan, sehingga dengan sendirinya menuntut sistem akuntansi untuk bisa menghasilkan laporan dengan mutu informasi yang lebih baik dan tepat dalam penyajiannya, dengan struktur informasi yang lebih baik dan tepat dalam penyajiannya, dengan struktur informasi yang sesuai dengan tuntutan kebutuhan perusahaan.
3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern. Akuntansi merupakan pertanggungjawaban kekayaan suatu perusahaan atau organisasi. Dalam hal pengembangan sistem akuntansi selalu digunakan untuk memperbaiki perlindungan terhadap kekayaan perusahaan, sehingga pertanggungjawaban terhadap penggunaan kekayaan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik.
4. Untuk melengkapi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi. Dalam hal ini informasi dapat dijadikan sebagai barang ekonomi yang mempunyai banyak manfaat, karena untuk memperolehnya diperlukan pengorbanan sumber ekonomi lainnya. Jika pengorbanan untuk memperoleh informasi keuangan diperhitungkan lebih besar dari manfaatnya, maka sistem yang sudah ada perlu dirancang kembali untuk mengurangi pengorbanan sumber daya bagi penyedia informasi tersebut. Berdasarkan tujuan sistem akuntansi yang telah dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan sistem akuntansi untuk menyediakan informasi bagi perusahaan sehingga dapat memperbaiki sistem yang sudah ada sesuai dengan sistem pengendalian intern yang baik.

Unsur-unsur Sistem Akuntansi Pokok

Menurut Mulyadi (2001) ada lima unsur pokok di dalam sistem akuntansi, yaitu:

1. Jurnal

Jurnal merupakan unsur sistem akuntansi yang dilakukan pertama kali guna untuk mencatat, mengklasifikasikan transaksi sejenis, dan meringkas, data keuangan dan data lainnya.

2. Buku besar

Buku besar atau biasa disebut dengan *general ledger* terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal akuntansi.

3. Buku pembantu

Buku pembantu terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar dan laporan keuangan.

4. Formulir

Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) di atas selembar kertas. Contohnya seperti faktur penjualan, bukti kas keluar, cek dan lain-lain.

5. Laporan Keuangan

Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan yang dapat berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan modal, laporan harga pokok produksi, dan lain-lain.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah suatu tindakan dan suatu kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dapat dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberi pelayanan yang terbaik kepada *customer*. Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas suatu produk atau jasa merupakan bagian utama dalam strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Pada konsep ini, konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian.

Hal ini bisa dilihat dari definisi yang dirumuskan oleh Goetsh dan Davis (2014) sebagai berikut "kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang dapat memenuhi atau melebihi harapan". Fandy (2014) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan yang berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Tinjauan Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah perusahaan atau lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Dari definisi tersebut dapat dijelaskan bahwa pelayanan merupakan segala usaha atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sebuah lembaga kepada pihak lain dalam rangka mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan yang pada hakekatnya bersifat tidak berwujud atau tidak terlihat dan tidak bisa dimiliki oleh pihak lain.

Konsep Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah semua sikap yang ditunjukkan kepada *customer* atas barang atau jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya menurut mowen. Memperhatikan terhadap kepuasan ataupun ketidakpuasan konsumen telah semakin besar bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, eksekutif bisnis, dan juga bagi para birokrat dan politisi.

Dalam membangun sebuah bisnis, keuntungan maupun keberhasilan menjadi faktor yang diutamakan. Tidak heran jika suatu perusahaan memperhitungkan segala faktor. Tetapi, keberhasilan suatu bisnis tidak terlepas dari kepuasan konsumen.

Persaingan yang semakin hari semakin sengit atau ketat, yang dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam suatu pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus meningkatkan pada kepuasan konsumen sebagai tujuan yang utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan konsumen dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release.

Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan konsumen, konsumen menginginkan suatu jasa maupun suatu produk yang diinginkannya sampai secara cepat dan transaksi yang tidak ribet atau simpel.
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya. Ketika konsumen pernah melakukan transaksi jasa di perusahaan lainnya dia akan membandingkan transaksi jasa dari PT Tridominic Surabaya dengan PT Yang bergerak di bidang ekspedisi lainnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh konsumen itu.
4. Kominikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi konsumen.

Hal ini sangat jelas mempengaruhi persepsi konsumen terutama pada produk-produk yang dirasakan beresiko tinggi.

Penerimaan dan Pengiriman Barang

Prosedur dari penerimaan barang ini dimulai dari pembuatan dokumen permintaan pembelian oleh petugas pencatat kartu persediaan. Permintaan pembelian ini memberikan informasi bahwa jumlah persediaan di gudang sudah menipis sehingga perlu dilakukan pengisian ulang dengan mengadakan pembelian barang. Setelah itu ditanda tangani oleh kepala gudang, dokumen tersebut diserahkan kebagian pembelian. Berdasarkan surat permintaan pembelian, bagian pembelian menulis surat permintaan penawaran harga kepada beberapa *supplier*.

METODE

Dalam penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif sehingga penelitian ini lebih menekankan pada makna dan proses dari pada hasil suatu aktivitas ini. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis pelaksanaan sistem akuntansi dalam upaya meminimalisir kesalahan transaksi pada PT Tridominic Surabaya adalah pendekatan kualitatif.

Penelitian PT Tridominic Surabaya yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan secara sistematis dan akurat area populasi tertentu yang bersifat faktual. Dalam hal ini peneliti berupaya untuk mendeskripsikan mengenai evaluasi penerapan prosedur pengiriman barang pada sistem penjualan dalam upaya meminimalisir kesalahan transaksi dalam penjualan pada perusahaan ekspedisi PT Tridominic Surabaya.

Menurut Sudjana (2005), populasi merupakan totalitas semua nilai yang mungkin, hasil yang menghitung ataupun pengukurannya, kuantitatif maupun kualitatif mengenai karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang ingin mempelajari sifat-sifatnya.

Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi dibatasi sebagai sejumlah kelompok atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan bagian administrasi dan konsumen pada PT Tridominic Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Tridominic Surabaya menawarkan berbagai layanan pengiriman barang untuk konsumen bisnis maupun pribadi. PT Tridominic Surabaya memberikan pelayanan kepada pengguna jasa/ *customer* yang mengirimkan barang kirimannya apabila waktu pengiriman sesuai dengan penjadwalan pengiriman barang yang dituju pada hari yang sesuai dengan estimasi pengiriman ke kota tujuan.

Analisis Kepuasan Pelanggan PT Tridominic Surabaya

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei terhadap pelanggan PT Tridominic Surabaya dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisis berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk kegiatan jasa angkut barang seperti contoh kebersihan dan kerapian kantor ataupun gedung. Kebersihan merupakan salah satu faktor yang bisa dirasakan oleh pelanggan atau *customer*. faktor ini merupakan termasuk faktor yang sering dinilai oleh pelanggan.

Kebersihan dan kerapian gedung/kantor PT Tridominic Surabaya beserta kerapian karyawannya juga tidak bisa diabaikan, karena itu akan mencerminkan *image* perusahaan dimata *customers*.

Penataan ekterior dan interior di Kantor PT Tridominic Surabaya, dalam hal ini yang langsung terlihat oleh pelanggan adalah kantor PT Tridominic Surabaya dimana eksteior maupun interior harus terlihat rapi dan tertata. Untuk interior yang diutamakan adalah ruang tunggu yang dimana ruang tunggu pasti banyak *customer* duduk disitu, maka dari itu ruang tunggu penataannya harus rapi, nyaman dan ditambahi dengan fasilitas yang memadai.

Kelengkapan, kebersihan peralatan tidak kalah pentingnya dengan beberapa faktor, karena kondisi peralatan yang lengkap dapat membuat *customer* untuk lebih meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja PT Tridominic Surabaya.

Analisis Kehandalan

Kecepatan maupun kecekatan dalam menangani *customer* untuk pemrosesan pengiriman dari pihak PT Tridominic Surabaya waktu yang diperlukan oleh perusahaan dalam melayani proses pembuatan dokumen untuk kegiatan pengiriman sangatlah penting bagi para pengguna jasa PT Tridominic Surabaya. Untuk itu perusahaan wajib menjamin kecepatan dan kecekatan dalam pemrosesan dokumen sesuai standart yang telah ditentukan oleh perusahaan PT Tridominic Surabaya untuk mencerminkan suatu tanggung jawab PT Tridominic Surabaya terhadap para pengguna jasa PT Tridominic atau *customer*.

Pelayanan yang cepat dan ramah serta siap menolong yang diberikan karyawan PT Tridominic Surabaya dalam memberikan pelayanan yang efektif, diharapkan pihak PT Tridomenic Surabaya dapat memberikan pelayanan yang cepat, tetap dan selalu ramah serta siap menolong kepada pelanggan/customers. Berikut ini adalah data mengenai tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap. Tingkat kepentingan responden terhadap pelayanan yang cepat, tepat dan ramah serta selalu siap menolong yang diberikan pelanggan.

Pelayanan operator untuk bongkar muat peti kemas yang cepat dan tepat dalam waktu pelayanan merupakan salah satu faktor yang tidak kalah penting. Dalam hal pengerjaan ini operator dituntut untuk bekerja dengan cepaat dan tepat sesuai standart operator bongkar muat yang telah ditetapkan.

Analisis Responsivines

Pada analisis ketanggapan, kemampuan karyawan PT Tridomenic Surabaya untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan atau masalah yang timbul dari *customer* atau pengguna jasa. Seperti contohnya jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang maka perusahaan dapat dengan cepat tanggap dan segera mengatasi dengan mengalihkan proses pengiriman ke perusahaan lain.

Karyawan PT Tridominic Surabaya memberikan layanan informasi yang jelas dan mudah dipahami agar konsumen mudah mengerti dan tidak terjadi *miscommunication*. Dengan itu para karyawan PT Tridominic Surabaya dituntut untuk memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan atau *customer*.

Analisis Kepastian

Adapun tingkat kepentingan responden terhadap faktor pengetahuan dan kecakapan *customer service* dari pihak PT Tridominic Surabaya. Kecakapan serta keterampilan pada karyawan administrasi maupun karyawan lapangan untuk menjaga tingkat kepercayaan lebih tinggi dan loyalitas para pelanggan di perusahaan PT Tridominic Surabaya harus menjaga kualitas pelayanan dan menjaga tingkat kepercayaan lebih tinggi dan loyalitas para pelanggan di perusahaan PT Tridominic Surabaya.

Keterampilan dan kecakapan ini dapat dilihat dari tingkat kepentingan responden terhadap keterampilan dan kecakapan para karyawan administrasi maupun karyawan lapangan dari PT Tridominic Surabaya.

Analisis Kinerja Prosedur Pengiriman dan Kepuasan Pelanggan

Pada penjelasan uraian yang sudah dijabarkan, dengan adanya data yang telah didapatkan dari hasil tersebut, maka dapat diketahui faktor yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan dari PT Tridominic Surabaya. Faktor kelengkapan, kesiapan serta kebersihan peralatan pada PT Tridomenic Surabaya merupakan yang paling penting bagi konsumen.

Analisis Digital pada PT Tridominic

Kecepatan pemrosesan dokumen CEIR (*CONTAINER Equipment Interchange Recept*) atau *Job Slip*, untuk pengiriman peti kemas atau *box container* dari pihak PT Tridominic Surabaya waktu yang dihabiskan untuk layanan perusahaan untuk proses pembuatan dokumen CEIR kegiatan ini sangat penting. Perusahaan berkewajiban untuk melakukan pembuatan dokumen ini untuk menjamin kecepatan pemrosesan dokumen sesuai dengan standar yang ada ditentukan oleh suatu perusahaan, karena ini bisa mencerminkan tanggung jawab suatu perusahaan kepada *customer*.

KESIMPULAN

Secara umum pengguna jasa PT Tridominic Surabaya untuk kegiatan ekspedisi barang dengan kualitas dan kondisi pelayanan saat ini. Hasil pembahasan mengenai prosedur pengiriman yang telah ditetapkan oleh PT Tridominic Surabaya maka peroses terhadap dokumen ini sangat penting. Dalam hal pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kemampuan Sumber Daya Manusia yang ada di PT Tridominic Surabaya yang harus cepat tanggap dalam menghadapi segala situasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Suparyanto dan Rosad (2015)*, Manajemen Pemasaran, 248-253.
- A.Kholid. (2018). Evaluasi Penerapan Prosedur Pengiriman Barang Pada Sistem Penjualan Dalam Upaya Meningkatkan Perspektif Konsumen Di Perusahaan Expedisi. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689-1699.
- H.Wijoyo. (2020). Analisis Sistem Akuntansi Pencatatan Kas Pada Pt. Expedisi Bakung Pekanbaru. *Jurnal Akun Stie (Jas)*, 52-61.
- Reeve. (2013). Sistem Akuntansi. *Gastronomía ecuatoriana y turismo local*, 6-25.