



DOI: <https://doi.org/10.31933/jemsi.v5i3>

Received: 26 Desember 2023, Revised: 10 Januari 2024, Publish: 13 Januari 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Pengendalian Intern Pendapatan Pada Layanan Jasa Pospay Loker PT Pos Indonesia KCU Jember

Julaikha Umattul Khoiriyah<sup>1</sup>, Wasti Reviandani<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, email: [likaumkh2616@yahoo.com](mailto:likaumkh2616@yahoo.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Muhammadiyah Gresik, email: [reviandaniwasti@gmail.com](mailto:reviandaniwasti@gmail.com)

Corresponding Author: [likaumkh2616@yahoo.com](mailto:likaumkh2616@yahoo.com)

**Abstract:** *Efficient internal control is essential for companies. The main objective of internal control is to build efficient control systems within a company or organisation to improve operational procedures. The aim of this study is to determine the payment system and methods for bill payment utilising Pospay in order to improve internal control. Furthermore, it aims to examine the calibre of Pospay services provided by PT Pos Indonesia KCU Jember and evaluate the internal control mechanisms implemented for funds produced from Pospay counter services. This study utilises descriptive qualitative research approaches. Data or information collection procedures are executed by the process of observation, interviews, and documentation to authenticate the obtained information or data.*

**Keyword:** *Service, Pospay Services, Internal Control, Revenue.*

**Abstrak:** Pengendalian internal yang efisien sangat penting bagi perusahaan. Tujuan utama pengendalian internal adalah untuk membangun sistem pengendalian yang efisien dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan prosedur operasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pembayaran dan metode pembayaran tagihan menggunakan Pospay guna meningkatkan pengendalian internal. Selanjutnya bertujuan untuk mengkaji kualitas layanan Pospay yang diberikan oleh PT Pos Indonesia KCU Jember dan mengevaluasi mekanisme pengendalian internal yang diterapkan terhadap dana yang dihasilkan dari layanan loket Pospay. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Prosedur pengumpulan data atau informasi dilakukan dengan proses observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk membuktikan kebenaran informasi atau data yang diperoleh.

**Kata Kunci:** Layanan, Jasa Pospay, Pengendalian Intern, Pendapatan.

### PENDAHULUAN

Dalam beberapa tahun terakhir, terdapat pertumbuhan yang signifikan dalam pendirian perusahaan-perusahaan yang berorientasi pada jasa di Indonesia, khususnya di bidang transportasi dan jasa keuangan. Akibatnya, seiring dengan kemajuan yang terjadi, semakin

banyak pula perusahaan jasa yang didirikan, sehingga meningkatkan tingkat persaingan di antara mereka. Untuk bertahan dalam lingkungan yang kompetitif ini, sangat penting bagi setiap manajemen perusahaan untuk terlibat dalam inovasi. Perusahaan menerapkan berbagai strategi dan taktik untuk mencapai tujuan dan aspirasinya agar dapat menjadi pemenang dalam lanskap bisnis yang kompetitif. Salah satu pendekatannya adalah dengan menerapkan inovasi, seperti memperkenalkan penawaran layanan baru.

Tujuan utama suatu perusahaan ketika memperkenalkan produk jasa baru adalah untuk memperoleh pendapatan dan menjamin kelangsungan eksistensinya di tengah persaingan yang ketat. Dalam berbagai keadaan dan skenario, penting bagi perusahaan untuk terus berkembang dan maju sembari mengelola sumber daya keuangannya secara efektif. Dengan demikian, eksekutif perusahaan tidak lagi mampu melaksanakan semua tanggung jawabnya secara pribadi. Dalam keadaan seperti itu, sangat penting bagi eksekutif perusahaan untuk menugaskan tugas, wewenang, dan tanggung jawab tertentu kepada banyak bawahan di bawah pengawasan mereka agar dapat mengawasi organisasi secara efektif. Selain itu, eksekutif perusahaan memerlukan instrumen untuk mengawasi kemajuan penugasan yang diberikan kepada bawahannya dan menilai kemajuan yang dicapai oleh organisasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan sistem pengendalian internal. Pengendalian internal, sebagaimana didefinisikan oleh Bimantara, dkk (2017), adalah kerangka organisasi yang terdiri dari prosedur yang saling berhubungan yang diterapkan dalam suatu perusahaan untuk menjaga aset, memverifikasi keakuratan data administratif dan akuntansi, meningkatkan efisiensi operasional, dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan. .

Sistem pengendalian internal yang efektif ditetapkan dalam struktur organisasi di mana tanggung jawab fungsional dialokasikan kepada unit-unit khusus yang bertanggung jawab melaksanakan kegiatan inti perusahaan. Ini termasuk memisahkan fungsi operasional, fungsi penyimpanan, dan fungsi pencatatan. Pendapatan adalah komponen fundamental dari tujuan komersial perusahaan. Sebagaimana dinyatakan oleh Sinaga dan Maulana (2020:49), pendapatan mengacu pada nilai moneter yang diperoleh perusahaan dari operasinya, terutama melalui penjualan produk atau penyediaan layanan kepada pelanggan. Pendapatan memerlukan pertimbangan khusus karena sifatnya yang berfluktuasi. Penting untuk menganalisis arus kas masuk dari berbagai sumber pendapatan, karena mudah didistribusikan dan kepemilikannya tidak dapat diverifikasi.

Skenario ini tentunya akan memotivasi perusahaan untuk membentuk mekanisme internal untuk mengendalikan pendapatan. Perusahaan mengadopsi sistem pengendalian internal untuk memfasilitasi operasi bisnis, karena sifat dan struktur perusahaan berbeda-beda, sehingga memerlukan sistem yang dapat disesuaikan agar sesuai dengan kebutuhan dan keadaan spesifik masing-masing perusahaan. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008, pengendalian internal adalah suatu prosedur sistematis yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi. Tujuannya adalah untuk membantu organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Tujuan utama sistem pengendalian internal adalah mengelola sumber daya yang tersedia secara efektif untuk memaksimalkan keuntungan dengan mempertimbangkan biaya dan keuntungan yang ada (Humam et al., 2020).

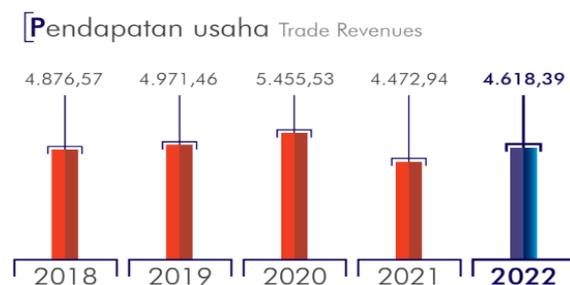
PT Pos Indonesia, sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN), bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanannya, yaitu dalam pelayanan pelanggan, melalui pemanfaatan teknologi informasi. PT Pos Indonesia telah berhasil mengadopsi dan memasukkan perbaikan dan perubahan teknis melalui peningkatannya. PT Pos Indonesia menyediakan layanan yang diklasifikasikan menjadi empat divisi utama: layanan komunikasi, layanan perbankan, layanan logistik dan distribusi, dan layanan keagenan.

PT Pos Indonesia baru-baru ini meluncurkan inovasi baru di bidang teknologi informasi untuk layanan pelanggan. Pospay merupakan produk layanan keuangan online yang diperkenalkan pada tanggal 13 April 2021. Pada tahun 2019, Pos Indonesia meluncurkan

layanan Pos Giro Mobile, yaitu layanan keuangan yang dirancang khusus untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan pos dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja. Namun layanan Pos Giro Mobile memberikan fitur yang lebih lengkap dan kekinian dibandingkan dengan layanan Pospay. Pospay adalah platform digital yang hanya tersedia bagi pengguna akun Giropos, sehingga mereka dapat dengan mudah mengakses layanan Giropos, melakukan transaksi keuangan, dan memanfaatkan layanan seluler lainnya yang disediakan oleh Pos Indonesia. Pospay merupakan layanan keuangan yang memungkinkan pelanggan cukup melakukan pembayaran berbagai tagihan, seperti listrik, telepon, air, pulsa sepeda motor, dan kartu kredit. Dengan menggunakan layanan ini, klien tidak perlu mengunjungi banyak lokasi secara pribadi untuk melakukan pembayaran. Pembayaran dapat dengan mudah dilakukan dari kenyamanan rumah sendiri. Jika Anda memerlukan klarifikasi atau memiliki pertanyaan mengenai transaksi tersebut, Anda dapat segera menghubungi kantor pos setempat untuk mendapatkan bantuan dalam menyelesaikan aktivitas yang diperlukan. Layanan Pospay menggunakan Sistem Pembayaran Online (SOPP).

Produk layanan pembayaran Pospay telah terintegrasi di seluruh cabang PT Pos Indonesia, termasuk PT Pos Indonesia KCU Jember. Produk layanan Pospay yang diluncurkan PT Pos Indonesia KCU Jember telah diterima secara luas oleh masyarakat, ditandai dengan banyaknya masyarakat yang mengadopsi layanan ini. Layanan Pospay memberikan keuntungan besar bagi masyarakat umum dengan menawarkan cara yang sangat nyaman untuk menyelesaikan beragam biaya. Pembayaran dalam jumlah berapa pun dapat diproses dengan mudah dan cepat dalam beberapa menit. Selain itu, Pospay menawarkan prospek ekonomi yang menjanjikan bagi lingkungan sekitar. Masyarakat dapat mendirikan agen atau loket Pospay di rumahnya sendiri, yang terhubung dengan server kantor pos melalui Internet. Agen Pospay akan mengalami penyempurnaan tambahan agar lebih sesuai dengan kebutuhan bisnis dan kolaboratif komunitas PT Pos Indonesia.

Pospay 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**

Sumber : Laporan Tahunan PT Pos Indonesia (Persero) 2022  
**Pendapatan PT Pos Indonesia (Persero) Tahun 2018-2022**

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 1.1, pendapatan PT Pos Indonesia telah tumbuh sebesar 3,25% antara tahun 2021 dan 2022. Peningkatan pendapatan tersebut berasal dari penerapan layanan baru bernama Pospay pada tahun 2021. Meskipun demikian, terdapat peningkatan yang signifikan sebesar 9,73 % pertumbuhan pendapatan dari tahun 2019 hingga

tahun 2020, dimana jasa keuangan Pos Indonesia konsisten memanfaatkan layanan Pos Giro Mobile. Sebaliknya pada tahun 2021 hingga 2022, layanan mengalami pembaruan menjadi Pospay. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya prosedur pengendalian internal perusahaan yang mengatur pendapatannya. Sistem pengendalian internal yang efisien diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengawasi kegiatan, melindungi aset bisnis, memeriksa kebenaran informasi akuntansi, dan mendorong kepatuhan terhadap standar manajemen yang ditentukan.

Andhaniwati (2022) melakukan penelitian mengenai sistem pengendalian internal yang mengatur pendapatan. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi sistem pengendalian internal yang mengatur siklus pendapatan pada Distributor Listrik di Surabaya. Hasilnya menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal biasanya efektif, namun terdapat kelemahan tertentu yang perlu diatasi. Meningkatkan struktur tata kelola internal untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam penelitiannya Kawetik dkk (2022) menetapkan bahwa penelitian yang dilakukan terhadap Sistem Pengendalian Internal Pendapatan Jasa Bengkel di PT. Indotruck Utama Cabang Manado menunjukkan kecukupan yang cukup. Penelitian ini mencakup komponen-komponen sistem pengendalian internal seperti yang disarankan oleh COSO. Oleh karena itu, sangat penting untuk menegakkan dan meningkatkan sistem pengendalian internal terhadap pendapatan jasa di PT Indotruck Utama Cabang Manado.

Pada penelitian selanjutnya, Sidabutar (2023) menyelidiki Sistem Pengendalian Pendapatan Internal di PT Sentral Retailindo Dewata (Pepito) dan memverifikasi bahwa sistem tersebut berfungsi secara efektif, seperti yang ditunjukkan oleh hasil penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa organisasi telah menetapkan norma, standar, dan teknik, namun masih menghadapi tantangan dalam menerapkan sistem pengendalian pendapatan internal. Tantangan utama yang dihadapi oleh perusahaan Pepito adalah ketidakpatuhan sebagian kecil kasir yang lalai mematuhi protokol perusahaan dengan menghilangkan BAP saat menyampaikan laporan pendapatan harian. Permasalahan kedua muncul dari adanya kasir yang tidak berpengalaman dan memiliki pemahaman yang terbatas tentang sistem pengendalian internal, yang meliputi peraturan, prosedur, dan praktik.

Berdasarkan uraian di atas, terlihat bahwa proses pengendalian internal pada aktivitas penjualan sangat penting dalam memitigasi risiko kesalahan dalam mendokumentasikan transaksi penjualan dan memastikan pengumpulan pendapatan yang tepat. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengendalian Intern Pendapatan Pada Layanan Jasa Pospay Loker PT Pos Indonesia KCU Jember”.

## **METODE**

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan jenis hubungan kausal atau Sugiyono (2019:2) mendefinisikan prosedur penelitian sebagai suatu pendekatan sistematis dan ilmiah dalam mengumpulkan data untuk tujuan dan penerapan tertentu. Oleh karena itu, dalam melakukan penelitian, sangat penting untuk menggunakan metodologi penelitian yang sesuai untuk mendapatkan data yang akan dianalisis dalam suatu penelitian.

### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Hendryadi dkk. (2019:218), merupakan metode investigasi yang berupaya mencapai pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial alam melalui pendekatan naturalistik.

Berdasarkan teori penelitian, perolehan data komprehensif, yang mencakup data primer dan sekunder, sangat penting untuk melakukan penelitian berkualitas tinggi. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa kategori :

- a. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui kontak sebenarnya dengan informan, pengamatan terhadap kejadian tertentu yang berkaitan

dengan topik penelitian, dan upaya pengumpulan data yang dilakukan peneliti sendiri selama berada di lapangan.

- b. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari perantara atau sumber lain, yang dimanfaatkan untuk memperkuat data asli. Penulis memperoleh data sekunder dari beberapa sumber antara lain buku, jurnal, literatur, dan artikel terkait lainnya yang berkaitan dengan bidang kajian.

## 2. Tempat dan Waktu Penelitian

Untuk melakukan penelitian, penulis meneliti secara pribadi PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Jember yang beralamat di Jl. PB Sudirman, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118.

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2023 sampai dengan Desember 2023 yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, bimbingan, dan presentasi.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Observasi

Teknik observasi adalah cara yang sangat efisien untuk mempelajari perilaku non-verbal. Dalam karyanya Sugiyono (2018:229) menegaskan bahwa observasi adalah suatu metode pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan strategi lainnya. Penelitian ini secara khusus mengkaji langkah-langkah pengendalian internal yang diterapkan untuk mengelola pendapatan di dalam layanan Pospay. PT Pos Indonesia KCU Jember berfungsi sebagai anak perusahaan Pos Indonesia, badan usaha layanan pos nasional Indonesia.

### b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara adalah metode komunikasi dua arah yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari sumber terkait. Penulis melakukan wawancara kepada Asisten Manajer Sumber Daya Manusia, Pelayanan Pelanggan, dan petugas loket PT Pos Indonesia KCU Jember guna memperoleh pengetahuan langsung dan langsung.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018:476) adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam berbagai format, antara lain buku, arsip, catatan tertulis, data numerik, dan materi visual seperti laporan. Sumber daya ini berharga untuk tujuan penelitian. Komposisinya mencakup laporan-laporan kuat yang secara khusus membahas pengendalian internal pendapatan dalam layanan Pospay. PT Pos Indonesia KCU Jember berfungsi sebagai anak perusahaan Pos Indonesia yang merupakan perusahaan jasa pos nasional di Indonesia.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sejarah PT POS Indonesia

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara tertua di Indonesia. Lahirnya sistem pos di nusantara dapat dikaitkan dengan perusahaan komersial Hindia Belanda, yang biasa disebut Vereenigde Oostindische Compagnie (VOC). VOC meresmikan kantor pos di Batavia (sekarang Jakarta) pada tanggal 26 Agustus 1746, terutama untuk mempercepat pengiriman surat secara cepat dan efisien, khususnya yang berkaitan dengan kegiatan komersial. PT Pos Indonesia (Persero) telah mengalami berbagai perubahan hukum sejak awal berdirinya sebagai Departemen PTT (Pos, Telegraf, dan Telepon). Badan usaha ini, di bawah kepemimpinan seorang Kepala Departemen, tidak melakukan kegiatan komersial dan hanya fokus pada penyelenggaraan pelayanan publik. Kemajuan tersebut terus berlanjut hingga ditetapkan sebagai Perusahaan Pos dan Telekomunikasi Negara (PN Postel). Pada tahun 1965, terjadi pertumbuhan yang signifikan di sektor pos dan telekomunikasi, yang berujung pada berdirinya Perusahaan Pos dan Giro Negara (PN Pos dan Giro). Selanjutnya,

pada tahun 1978, Perum Pos dan Giro mengalami metamorfosis dan mengemban tanggung jawab eksklusif untuk menyelenggarakan pelayanan pos dan giropos yang berkaitan dengan urusan domestik dan internasional. Pada bulan Juni 1995, setelah 17 tahun beroperasi sebagai Perum, organisasi ini mengalami konversi dan berganti nama menjadi PT Pos Indonesia (Persero), sebuah Perseroan Terbatas.

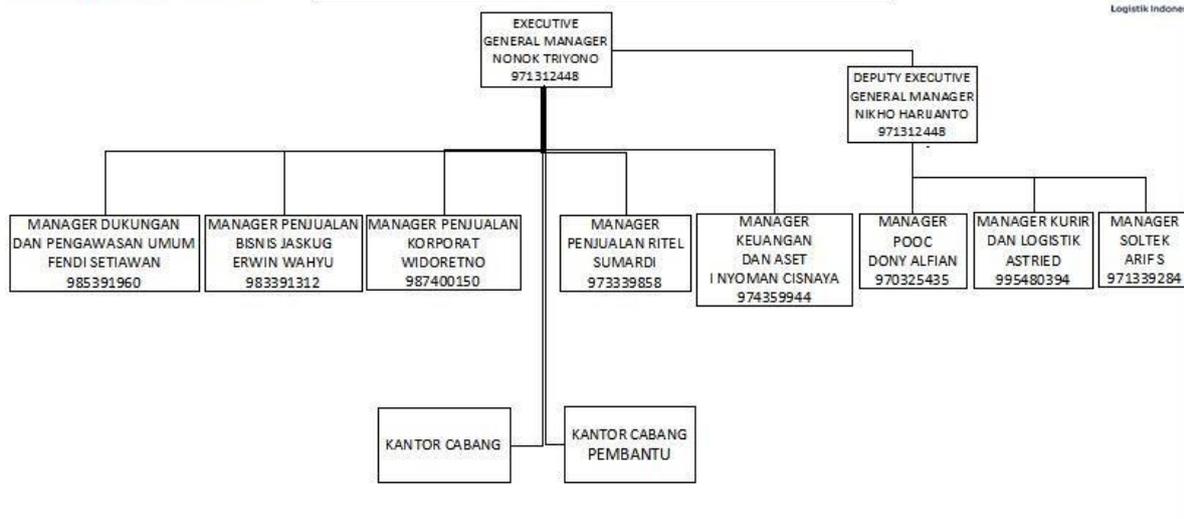
PT Pos Indonesia (Persero) secara konsisten menunjukkan kecerdikannya dalam memajukan industri pos di Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jaringannya yang luas secara efektif. Jaringan infrastrukturnya luas, mencakup banyak lokasi layanan yang tersebar di seluruh kota dan kabupaten, serta hampir seluruh kecamatan dan 42 persen kelurahan/desa. Selain itu, program ini mencakup jaringan komprehensif di 940 lokasi transmigrasi terpencil di seluruh Indonesia. Jaringan Pos Indonesia saat ini mengoperasikan 3.700 kantor pos online dan telah menerapkan layanan pos keliling elektronik di beberapa kota terkemuka, berkat kemajuan di bidang informasi, komunikasi, dan teknologi. Setiap poin berkontribusi pada urutan yang kohesif dan terpadu.

Penerapan sistem Kode Pos bertujuan untuk mengefektifkan penanganan kiriman surat dengan menyediakan sarana yang tepat untuk mengidentifikasi setiap wilayah di Indonesia. Selain itu, Jember juga merupakan rumah bagi sejumlah besar perusahaan layanan pos, yang meliputi agen pos, layanan pos keliling baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan, serta layanan pos sekolah. Kantor pos, karena jaringannya yang luas, menjadi wadah yang mempunyai manfaat strategis dalam memasarkan dan mendistribusikan barang dan jasa, khususnya melayani masyarakat Jember. PT Pos Indonesia (Persero) aktif menerapkan langkah-langkah inovatif di Jember, khususnya melalui pendirian Postshop. Postshop adalah perusahaan ritel inovatif yang bertujuan untuk memodernisasi kantor pos tradisional dengan mengubahnya menjadi tujuan belanja modern dan komprehensif yang menawarkan berbagai layanan pos. Ritel pos mencakup berbagai layanan, termasuk pengangkutan surat dan paket, serta layanan keuangan seperti Pospay dan transfer uang. Selain itu, mencakup transaksi pos termasuk barang-barang seperti prangko dan komoditas filateli.

### **Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Jember**

Struktur organisasi adalah suatu kerangka yang memberikan tanggung jawab fungsional tertentu kepada unit-unit organisasi yang berbeda, yang diciptakan untuk menjalankan fungsi utama perusahaan. Struktur organisasi memainkan peran penting dalam sebuah perusahaan. Struktur organisasi yang dibangun secara efektif berupaya mengembangkan pemahaman menyeluruh tentang peran dan wewenang pengambilan keputusan di setiap departemen dalam organisasi masing-masing.

Struktur organisasi pada PT Pos Indonesia KCU Jember dicirikan oleh struktur organisasi yang bersifat hierarkis. Dalam kerangka organisasi ini, kepemimpinan eselon tertinggi memberikan wewenang kepada pejabat umum yang berfungsi sebagai koordinator operasional, yang bertanggung jawab untuk mengawasi beberapa kepala departemen. Setiap atasan melimpahkan wewenang kepada bawahannya untuk melaksanakan tugas sesuai dengan kewajiban yang diberikan.



**Gambar 4.1**

Sumber : PT Pos Indonesia KCU Jember, 2023  
**Struktur Organisasi PT Pos Indonesia KCU Jember**

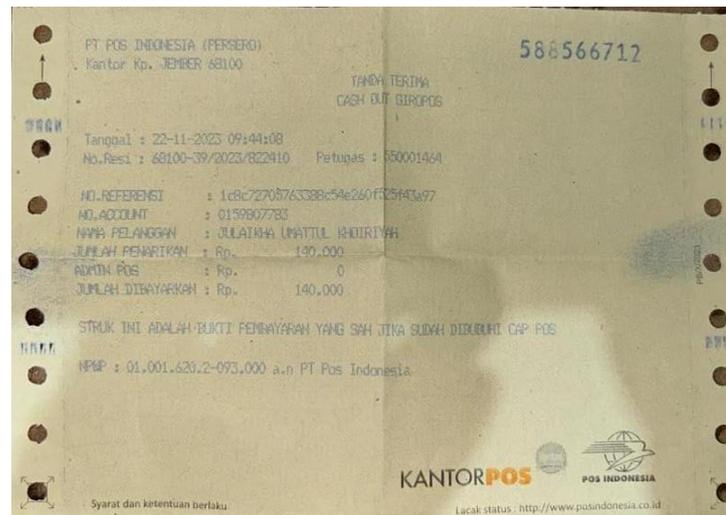
Para peneliti menilai struktur organisasi terkait pendapatan perusahaan kuat dan efektif. Departemen-departemennya terdefinisi dengan baik, dan struktur organisasinya sesuai dengan tanggung jawab khusus dan tingkat tanggung jawabnya. Tanggung jawab dan tingkat kekuasaan selaras dengan peran pekerjaan dan tingkat pendidikan karyawan. Manajemen organisasi memerlukan segmentasi departemen menurut tugas dan tanggung jawabnya yang berbeda. Staf loket menawarkan layanan pos yang komprehensif, meliputi layanan I-Pos, Pospay (SOPP), Wesel, dan Pajak. Di penghujung hari, setelah counter menyelesaikan aktivitasnya, masing-masing counter menghasilkan laporan keuangan dan neraca komprehensif yang memuat seluruh transaksi yang dilakukan.

**Layanan Pospay Pada System Online Payment Point (SOPP)**

Layanan Pospay hanya dapat diakses menggunakan aplikasi SOPP Pos di loket KPRK, KPC, Extension, dan E-Mobile yang sudah terhubung dengan internet. Kecuali jasa tertentu seperti jasa Penerimaan Negara dan jasa BTN. Pelayanan Pendapatan Negara hanya dapat diakses di Kantor Pos yang telah resmi ditetapkan sebagai Pos Persepsi. Akses layanan BTN hanya terbatas pada Kantor Pelayanan Setara Kantor Kas (KLKK).

Untuk memanfaatkan program SOPP Pos, perlu dilakukan instalasi pada setiap perangkat komputer berdasarkan peran yang ditentukan pengguna. Untuk mendapatkan SOPP Pos, Anda mempunyai pilihan untuk mendownloadnya baik dari website <http://sopp.posindonesia.co.id> atau server ftp yang disediakan. Unsur-unsur Sistem Payment Point of Sale Online (SOPP POS) antara lain :

1. SOPP-1 adalah formulir yang digunakan untuk Laporan Konter Harian (back sheet). Terdapat kolom Nomor, Nomor Resi, Nomor Pelanggan, Nama Pelanggan, Setoran, Penarikan, dan Jumlah Cetak.



**Gambar 4.2**

Sumber : PT Pos Indonesia KCU Jember, 2023

**Resi Pembayaran Pada PT Pos Indonesia KCU Jember**

2. Formulir yang digunakan untuk laporan pengawasan harian adalah SOPP-2. Memberikan ringkasan pembayaran tagihan mitra yang dikategorikan berdasarkan counter/outlet masing-masing. Pembayaran ini telah disahkan oleh Manajer Pelayanan, Kepala Cabang, dan Petugas PKK.
3. Manajer Pelayanan di Kantor Pos Cabang/PKK dan loket di KPRK setiap hari menyusun laporan yang disebut SOPP-6. Ini menawarkan ringkasan semua transaksi yang dilakukan, dan setiap laporan diberi nomor seri tahunan unik dalam format yang ditentukan.
4. Neraca adalah dokumen rinci yang memuat seluruh kegiatan keuangan selama jangka waktu tertentu, yang berfungsi sebagai laporan arus pembayaran (baik keluar maupun masuk).

Mekanisme transaksi System Online Payment Point (SOPP) Kantor Pos Jember adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan wajib segera melengkapi slip setoran yang diterbitkan oleh Kantor Pos. Slip setoran memerlukan pencantuman rincian penting berikut: kategori setoran, nomor identifikasi kartu/kontrak, nama lengkap pelanggan, alamat tempat tinggal, nomor kontak, jumlah setoran, tanggal, rincian transaksi, dan tanda tangan penyimpan. Model ini dirancang khusus untuk menghitung kemungkinan kesalahan transaksi, terlepas dari apakah kesalahan tersebut disebabkan oleh counter atau konsumen.
2. Petugas loket melakukan transaksi dengan menginput informasi nasabah pada slip setoran ke dalam aplikasi komputer. Setelah memasukkan data, periksa ulang jumlah uang yang akan dikreditkan ke klien terkait. Pelanggan menerima duplikat kwitansi yang dibubuhi stempel resmi dan ditandatangani oleh petugas sebagai bukti pembayaran. Petugas loket menyimpan duplikat tambahan, bersama dengan aplikasi lengkap pelanggan, sebagai catatan transaksi.
3. Setelah pelayanan selesai, petugas loket membuat laporan harian yang disebut laporan SOPP-1. Duplikat backsheet SOPP telah dibuat untuk memastikan redundansi. Arsip loket merupakan satu kesatuan, sedangkan sisanya dimasukkan ke dalam laporan saldo harian dan selanjutnya diserahkan kepada pengawas loket (manajer).
4. Ketika semua loket berhenti beroperasi, komputer manajemen bertanggung jawab untuk mencetak validasi. Pencetakan validasi ini hanya dapat dilakukan setelah seluruh loket ditutup. Transaksi ini menghasilkan laporan untuk setiap counter dan partner yang biasa disebut SOPP-2. Output yang dihasilkan oleh printer SOPP-1 dan SOPP-2 dikirimkan ke bagian akuntansi bersamaan dengan laporan saldo harian yang diperoleh dari counter.

Selanjutnya tim akuntansi melakukan analisis menyeluruh terhadap perbedaan SOPP-1 dan SOPP-2. Setelah menyelesaikan penugasan, bagian akuntansi menghasilkan SOPP-6 yang berisi dokumentasi menyeluruh atas seluruh transaksi yang dilakukan antara Kantor Pos KPRK dan Kantor Pos KPC.

5. Terdapat dua duplikat SOPP-6. Satu dokumen berfungsi sebagai tempat penyimpanan terpusat untuk departemen akuntansi, sedangkan dokumen lainnya diberikan kepada divisi PRD untuk tujuan membandingkannya dengan informasi terkini. Laporan yang dihasilkan oleh UPT dibandingkan dengan laporan yang dihasilkan oleh sistem pada segmen PRD, dan hasil pencocokannya selanjutnya dikirimkan ke SLP.

Keberhasilan penerapan Sistem Poin Pembayaran Online (SOPP) di Kantor Pos Cabang Jember memerlukan staf yang ahli dan mampu mengoperasikan sistem secara efektif untuk mengoptimalkan efisiensi proses pembayaran online. Staf di Kantor Pos Cabang Jember menunjukkan kemahiran yang luar biasa dan mematuhi protokol yang ditetapkan dengan ketat, sehingga menjamin kelancaran pengoperasian Sistem Poin Pembayaran Online (SOPP) tanpa hambatan apa pun.

Berdasarkan perbincangan penulis dengan Petugas Loker Kantor Pos Cabang Jember, Sistem Pembayaran Online (SOPP) Kantor Pos Cabang Jember dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Kantor Pos Pusat. Teknologi ini dirancang khusus untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dengan memfasilitasi penerimaan pembayaran tagihan dari rekanan Kantor Pos Cabang Jember. Selain itu juga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengoptimalkan efektivitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kantor Pos Cabang Jember telah berhasil menerapkan metode System Online Payment Point (SOPP), sesuai dengan kebutuhan operasional layanan Pospay yang disediakan oleh Kantor Pos Pusat. Implementasinya telah menunjukkan efisiensi tinggi dan kepatuhan terhadap protokol yang ditentukan. Pengenalan layanan Sistem Online Payment Point (SOPP) di Kantor Pos Cabang Jember telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran tagihan, sehingga meningkatkan kenyamanan dan kemudahan pembayaran. Konsistennya pertumbuhan pendapatan yang dihasilkan Kantor Pos Cabang Jember merupakan indikasi nyata efektifnya penerapan proses penerimaan pembayaran tagihan dengan menggunakan Online Payment Point System (SOPP) di Kantor Pos Cabang Jember.

### **Pendapatan Pada Layanan Jasa Pospay PT Pos Indonesia KCU Jember**

Pospay merupakan aplikasi mobile yang dapat diakses pada platform Android dan iOS. Berfungsi sebagai platform digital yang memungkinkan pengguna untuk leluasa memanfaatkan layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan lainnya. Pospay merupakan platform digital yang berfungsi pada sistem Giropos dan dapat diakses secara eksklusif oleh pemegang rekening. Pengguna cukup mengakses layanan Giropos, melakukan transaksi keuangan, dan memanfaatkan layanan PT Pos Indonesia lainnya melalui perangkat selulernya. Layanan Pospay memberikan beberapa keunggulan, seperti kemampuan transfer dana dari rekening Giropos ke berbagai rekening bank, dengan limit harian hingga Rp 50 juta. Selain itu, layanan Pospay juga mampu memenuhi kebutuhan pekerja migran Indonesia dengan memperbolehkan transaksi keuangan lintas batas negara asal mereka.

Agenpos B2B Financial Services menyediakan Layanan Kemitraan Saluran Pospay yang dirancang khusus untuk transaksi B2B. Pada tahun 2002, PT Pos Indonesia (Persero) mengembangkan program Sistem Pos Pembayaran Online (SOPP Pos) yang berfungsi sebagai penyedia layanan pembayaran yang komprehensif. Hingga tahun 2018, PT Pos Indonesia telah menjalin kemitraan dengan lebih dari 380 biller. Aplikasi SOPP Pos pada awalnya dikembangkan menggunakan platform In House Application dan selanjutnya disebar di loket kantor pos dan agen pos berbasis desktop di seluruh Indonesia. Program ini memungkinkan transaksi tunai, yaitu di PT. Pos Indonesia KCU Jember.

PT Pos Indonesia (Persero) kini menjalin kemitraan dengan badan usaha dalam kerangka business-to-business (B2B) guna menjawab meningkatnya kebutuhan akan metode pembayaran alternatif, khususnya melalui aplikasi smartphone. Program ini dilatarbelakangi oleh kemajuan teknologi dan kebutuhan untuk memberikan lebih banyak pilihan transaksi baik tunai maupun non tunai, selain lokasi konvensional PT Pos Indonesia. Ketika loket khusus dialokasikan kepada Mitra (Teller) dalam transaksi tunai, Mitra mempunyai wewenang dan tanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi transaksi secara langsung. Transaksi non tunai mengacu pada penggunaan perangkat atau media pembayaran yang dioperasikan oleh mitra, seperti ATM, EDC, e-Banking, SMS Banking, Smartphone Apps, dan media lainnya yang berbasis pada kemajuan teknologi. PT Pos Indonesia KCU Jember memberikan pelanggan Pospay berbagai layanan perbankan digital yang nyaman. Pospay memberi konsumen berbagai pilihan penagihan dan pembayaran. Kisaran pengeluaran tersebut antara lain pembayaran bulanan berulang seperti tagihan listrik, pajak, belanja online, tagihan telepon, tagihan ponsel, tagihan air, cicilan kendaraan, pembayaran asuransi, tiket kereta api, biaya les online, pembelian pulsa, listrik Prabayar, serta Transaksi jasa syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, dan kurban. Banyaknya layanan online sangat menambah pendapatan PT Pos Indonesia KCU Jember.

Saat melakukan transaksi pembayaran tagihan menggunakan Pospay, klien harus memahami berbagai prosedur, sebagaimana dijelaskan pada gambar terlampir:

1. Pelanggan memberikan nomor langganannya kepada petugas antrian, yang kemudian menanyakan kebutuhan spesifiknya. Setelah itu, konsumen diberikan nomor antrian dan diarahkan ke ruang tunggu.
2. Petugas loket mengumumkan nomor antrian dan menanyakan kebutuhan spesifik pelanggan, seperti mengirim barang atau melakukan transaksi Pospay.
3. Untuk transaksi Pospay, operator loket akan menanyakan pecahan tagihan secara pasti. Setelah itu, Anda akan mengakses menu di dalam perangkat lunak, di mana Anda dapat memilih nama kategori tagihan. Selanjutnya petugas loket memilih kode-kode yang sesuai dengan provinsi, kabupaten, dan kecamatan.
4. Petugas loket menanyakan nomor langganan konsumen kemudian memasukkannya ke dalam program Pospay.
5. Kasir memberitahukan pelanggan total biayanya.
6. Pelanggan membayar tagihan.
7. Kasir mengaktifkan fungsi “bayar” pada aplikasi Pospay dan menghasilkan nomor resi pembayaran.
8. Pelanggan diberikan bukti pembayaran.

Kantor Pos Cabang Jember mengenakan biaya berkisar Rp. 2.500,00 hingga Rp. 5.000,00 kepada pelanggan yang menggunakan Pospay untuk pembayaran. Pospay, layanan yang disediakan oleh PT Pos Indonesia cabang Jember, berupaya berkontribusi dalam kemajuan bangsa yang lebih kompetitif dan sejahtera. Memberikan layanan kepada pelanggan Giropos tanpa membebankan biaya administrasi bulanan atau menawarkan bunga tabungan. Fitur tambahan pada aplikasi Pospay adalah kemampuan memindai Kode QR Standar Indonesia (QRIS) untuk melakukan transaksi atau melakukan pembelian dengan merchant, serta memfasilitasi pembayaran mikro menggunakan akun Giropos. Fungsionalitas ini dapat diakses untuk layanan keuangan dan transaksi kurir dan logistik. Setelah setiap layanan, staf loket akan menyelesaikan proses dengan menutup loket dan membuat lembar belakang yang dikategorikan menurut jenis transaksi. Hal ini memudahkan identifikasi secara tepat pendapatan pasti yang dihasilkan dari transaksi Pospay.

Perbincangan penulis dengan Customer Service Kantor Pos Cabang Jember memberikan wawasan berharga mengenai metode optimal dalam memperkenalkan layanan Pospay kepada pelanggan. Menurut narasumber, strategi yang disarankan adalah

memanfaatkan peluang ketika konsumen menunjukkan minat mengirim parcel atau membeli prangko, dan secara aktif mengiklankan layanan kantor pos, termasuk layanan Pospay.

Layanan Pospay menghadirkan fungsi pengiriman paket Cash on Delivery (COD) yang memungkinkan penjual/pengirim memantau aktivitas transaksi dan memudahkan transfer uang dari pembeli/penerima ke kurir PT Pos Indonesia. Setoran awal yang dilakukan penjual/pengirim ke akun Pospaynya telah dipotong sebesar 2% sebagai biaya administrasi, sesuai syarat dan ketentuan Cash on Delivery (COD) yang ditetapkan oleh PT Pos Indonesia yang disepakati bersama oleh penjual/pengirim sebelum transaksi.

Menurut sumber, fungsi COD di PT. Pos Indonesia menawarkan kemampuan tambahan. Fungsi tersebut awalnya diterapkan di Region 7 yaitu di wilayah Jawa Timur. Layanan tersebut awalnya diciptakan oleh Area 7 dengan tujuan eksklusif untuk meningkatkan pendapatannya yaitu di wilayah Jawa Timur. Namun berkat prestasi yang diraih di tingkat daerah, muncullah 7 ciri tersebut dan menarik lebih banyak pemasok untuk ikut bermitra.

PT telah menciptakan layanan pengiriman paket yang menawarkan alternatif Cash on Delivery (COD) dan non-COD. Postingan bahasa indonesia ini menawarkan banyak sekali kelebihan diantaranya :

1. Transaksi yang dilindungi dari akses atau manipulasi yang tidak sah.

Dengan menyediakan pilihan Cash on Delivery (COD) dan non-COD dalam layanan pengiriman paket, klien ditanamkan rasa aman dan dapat diprediksi. Kemampuan ini tidak terlepas dari kemampuan aplikasi Pospay untuk mengikuti dan memantau setiap transaksi sehingga dapat memberikan bantuan jika terjadi keadaan yang tidak terduga.

2. Tidak ada biaya untuk penanganannya

Dimulainya proses pengembalian Cash on Delivery (COD) terjadi ketika barang yang diterima pembeli/penerima tidak sesuai dengan harapannya atau tidak sesuai dengan pembelian. Pendekatan ini memungkinkan barang dikembalikan ke vendor atau pengirim tanpa biaya tambahan.

3. Aksesibilitas yang mudah terhadap pengaduan

PT memberikan pelanggan dua pilihan pengiriman paket: COD (Cash on Delivery) dan non-COD. Namun demikian, penting untuk diketahui bahwa pasar tidak menawarkan bantuan untuk fungsi khusus ini. Pos Indonesia memanfaatkan aksesibilitasnya yang efisien untuk mengatasi keluhan terkait barang hilang, rusak, tidak layak pakai, keterlambatan pengiriman, dan beberapa permasalahan lainnya. Pengguna mempunyai pilihan untuk menghubungi Customer Service Kantor Pos terdekat baik secara langsung pada jam kantor (08.00-15.00) maupun secara online menggunakan Whatsapp yang dapat diakses di platform media sosial kantor pos setempat.

4. Kepastian Remunerasi yang Ditawarkan PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia siap memberikan ganti rugi atas segala kejadian (seperti kerusakan atau kesalahan penempatan barang) yang timbul akibat kelalaian Kantor Pos. Jaminan kompensasi bergantung pada batasan dan kriteria tertentu. Klaim kompensasi semata-mata berkaitan dengan kerusakan fisik yang ditimbulkan pada produk yang diangkut dan tidak mencakup kerusakan akibat penyebab yang disebutkan di bawah ini:

- a. Kerugian akibat tindakan kesengajaan pengirim.
- b. Pelanggaran peraturan terkait Bahan Berbahaya, Barang Terlarang, dan Barang yang Dibatasi.
- c. Isi kargo tidak sesuai dengan pernyataan yang tertera pada invoice.
- d. Barang mekanik atau elektrikal rusak atau dimodifikasi akibat risiko teknis selama pengangkutan.
- e. Kerugian akibat oksidasi, polusi, dan proses nuklir.
- f. Kerusakan atau kerugian akibat keadaan yang tidak dapat dikendalikan, seperti bencana alam, kebakaran, peperangan, penyitaan, dan lain-lain.

- g. Kerugian tidak langsung akibat kesalahan operasional pos (sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang Pos).

PT. Implementasi fitur pengiriman paket oleh Pos Indonesia, baik opsi cash on delivery (COD) maupun non-COD, masih menghadapi kendala tertentu. Fitur pengiriman paket, khususnya Cash on Delivery (COD), masih sangat baru dan dioperasikan melalui suatu sistem. Selain itu, terdapat persaingan sengit dari perusahaan logistik lain yang semakin menggunakan teknologi yang lebih canggih dalam layanan transportasi paket mereka. Ada beberapa kelemahan:

- 1 Kendala pada aplikasi/website yang digunakan.

Salah satu kendala yang paling umum adalah

- a. lamanya waktu pemuatan data pada aplikasi dan situs web.
- b. Tanda terima yang sulit dilacak.
- c. Status pengiriman tetap tidak berubah meskipun telah direvisi.

- 2 Petugas kiriman yang tidak bertanggungjawab

Kasus yang umum terjadi ketika pembeli/penerima dengan cepat mentransfer sejumlah uang sesuai yang tertera di invoice, mengantisipasi petugas pengiriman segera menyetorkan uang ke rekening Pospay penjual/pengirim. Namun, petugas pengiriman beberapa kali gagal memenuhi tanggung jawabnya untuk mentransfer uang sebagaimana tercantum dalam invoice ke Pospay. Meski proyek akan rampung, namun penyaluran dana akan terhambat. Selain itu, ada beberapa kasus di mana pakar pengiriman memprioritaskan pengiriman yang memerlukan pemenuhan cepat, terlepas dari apakah barang tersebut sudah ada di tangan pengirim. Hal ini menimbulkan rasa ketidakpercayaan terhadap PT Pos Indonesia pada pihak penjual/pengirim.

- 3 Pembeli yang tidak bertanggungjawab

Kendala yang dihadapi bukan hanya pihak pengiriman, namun pihak pembeli sendiri sering kali menghambat proses pengiriman produk, baik itu transaksi cash on delivery (COD) maupun non-COD. Beberapa barang telah diangkut oleh petugas pengiriman ke alamat yang ditunjuk pembeli/penerima, namun ditolak oleh pembeli/penerima karena berbagai alasan, seperti:

- a. Pembeli tidak mau melakukan pembayaran karena faktor tertentu.
- b. Pembeli kekurangan dana pada saat barang tiba.
- c. Pembeli mengakui bahwa dia tidak memesan barang dagangan tersebut.
- d. Pembeli mengakui bahwa dirinya saat ini tidak hadir di alamat yang ditunjuk, sehingga memungkinkan adanya potensi keterlambatan pembayaran.

- 4 Tantangan teknis terkait pengiriman

Tantangan teknis umum dalam pengiriman termasuk kesulitan menemukan alamat yang tertera pada faktur.

- a. Penyortiran yang salah menyebabkan paket dikirim ke lokasi lain.
- b. Kiriman tidak ditransfer atau disimpan.
- c. Penerima tidak dapat dihubungi.
- d. Penerima mengubah alamatnya.

### **Kendala atau Permasalahan dalam Penerapan Pengendalian Intern PT Pos Indonesia KCU Jember**

Pengendalian internal umumnya dianggap sebagai solusi terhadap suatu masalah. Namun pada kenyataannya, pengendalian internal mungkin tidak secara konsisten mencapai hasil yang diharapkan karena beberapa faktor pembatas yang umumnya timbul dari sistem internal organisasi. Hasil wawancara dengan Asisten Manajer SDM Kantor Pos Cabang Jember mengungkapkan bahwa PT Pos KCU Jember menghadapi tantangan dalam penerapan sistem pengendalian internal. Kesulitan-kesulitan ini biasanya timbul karena personel

melanggar atau mengabaikan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga menyebabkan gangguan dalam pengendalian internal. Selain itu, perubahan komposisi orang dan biaya yang terkait menyebabkan kesulitan dalam merumuskan langkah-langkah pengendalian internal.

Berikut beberapa contoh tantangan atau permasalahan yang biasa terjadi pada saat pengembangan sistem pengendalian internal :

1. Kesalahan dalam membedakan.

Pengetahuan yang tidak memadai, keterbatasan waktu, atau tuntutan lainnya dapat menyebabkan kesalahan yang dilakukan oleh manajemen dan pekerja lain ketika membuat pilihan organisasi atau menjalankan aktivitas normal.

2. Terjadinya beragam penyakit.

Gangguan pada pengendalian yang sudah ada mungkin timbul karena kelalaian, kurangnya perhatian, atau kelelahan.

Kolusi adalah upaya kolektif beberapa individu untuk melakukan kegiatan kriminal, yang sering dikaitkan dengan perilaku korupsi yang dikenal dengan KKN.

3. Kurangnya perhatian dari pihak manajemen.

Manajemen mungkin mengabaikan kebijakan atau proses yang telah ditetapkan karena motif yang tidak sah, seperti keuntungan pribadi manajer, pelaporan kondisi keuangan yang berlebihan, atau kepatuhan yang salah.

4. Perbandingan biaya dan keuntungan.

Pengeluaran yang terkait dengan penerapan dan pemeliharaan sistem pengendalian internal tidak boleh melebihi keuntungan yang diharapkan dari memiliki pengendalian internal.

## KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal pendapatan pada layanan Pospay PT Pos Indonesia KCU Jember relatif memuaskan. Namun masih terdapat beberapa kekurangan pada kualitas proses pengiriman paket, baik untuk transaksi cash on delivery (COD) maupun non-COD.

Sistem pengendalian internal terhadap pendapatan yang dihasilkan dari layanan Pospay PT Pos Indonesia KCU Jember sangat kuat, ditandai dengan struktur organisasi yang jelas dan efisien sesuai dengan tanggung jawab dan wewenangnya. Selain itu, penerapan prosedur Online Payment Point System (SOPP) telah efektif dilakukan. Kantor Pos Cabang Jember mengikuti aturan operasional layanan Pospay yang ditetapkan oleh Kantor Pos Pusat. Ini menyediakan kemampuan pengiriman paket tingkat lanjut seperti opsi Cash on Delivery (COD) dan non-COD. Namun demikian, masih ada kerentanan tertentu yang memerlukan perhatian. Kerentanan utama mencakup kekurangan dalam aplikasi/situs web yang digunakan, petugas pengiriman yang lalai, pembeli yang tidak bertanggung jawab, dan gangguan teknis yang ditemui selama proses pengiriman. Hal ini akan berdampak negatif terhadap reputasi perusahaan sehingga berdampak pada penurunan pendapatan. Dalam penerapan sistem pengendalian internal, terdapat beberapa kendala atau tantangan yang mungkin timbul, seperti kesalahan dalam pengambilan keputusan, terjadinya gangguan, kolusi, kelalaian manajerial, dan analisis biaya-manfaat.

## REFERENSI

- Andhaniwati, E. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Siklus Pendapatan. *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review*, 2(1), 1-13.
- Aprilianti, D., Wulan, M., & Kurniawan, H. (2020). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Internal, dan Sistem Pelaporan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kecamatan Wilayah Jakarta Selatan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 150-159.

- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Bimantara, A.A., dkk. (2017). Analisis Pengendalian Intern dalam Sistem Akuntansi Penerimaan Kas Pelayanan Rawat Inap dan Rawat Jalan Pasien Umum (Studi Pada Rumah Sakit Ibnu Sina Bojonegoro). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 45(1), 203-209
- Harnanto. (2019). *Dasar - Dasar Akuntansi* (2nd ed.). Yogyakarta: Andi
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Hery. (2016). *Mengenal dan Memahami dasar dasar laporan keuangan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Humam, H., L. Ardini, dan K. Kurnia. 2020. Efektifitas Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Kecurangan Di Perusahaan Daerah. *Jurnal Equity* 23(2):151-166.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2019). PSAK 105: Akuntansi Mudharabah. <http://iaiglobal.or.id/v03/standar-akuntansi-keuangan/pernyataan-sas-68-psak-105-akuntansi-mudharabah>. Jakarta
- Kawetik, B. S., Ruhayat, & Tuerah, R. H. (2022). Sistem Pengendalian Intern Atas Pendapatan Jasa Servis Bengkel pada PT. Indotruck Utama Cabang Manado. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6.1: 2483-2495.
- Mulyadi. (2017). *Sistem Akuntansi*, Edisi Keempat. Jakarta : Salemba Empat. Hal 130.
- Mulyadi . 2017. *Auditing edisi revisi* . Jakarta : Salemba Empat
- Sidabutar. (2023). *Sistem Pengendalian Internal Pendapatan Pada PT Sentral Retailindo Dewata (Pepito)*. <http://repository.pnb.ac.id>.
- Sinaga, C. R., & Maulana, S. T. (2020). *Membangun Aplikasi Pendapatan Jasa Pada Cucian Mobil Ros3 Group Di Bandar Lampung*. <https://repository.bsi.ac.id/>
- Sochib. 2018. *Buku Ajar Pengantar Akuntansi*. Yogyakarta: Deepublish
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.