

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli merupakan bagian integral dari jaringan layanan PT Pos Indonesia yang telah lama berdiri dan beroperasi melayani wilayah Gunungsitoli serta sekitarnya di Pulau Nias, Provinsi Sumatera Utara.

Secara historis, PT Pos Indonesia didirikan pada tanggal 26 Agustus 1746 oleh Gubernur Jenderal G.W. Baron van Imhoff di Batavia (kini Jakarta), sebagai kantor pos pertama di Indonesia dengan tujuan untuk menjamin keamanan surat-menyurat masyarakat serta mendukung aktivitas perdagangan antar wilayah dan dengan negeri Belanda. Selama perkembangannya, PT Pos Indonesia mengalami sejumlah perubahan status kelembagaan, dimulai dari Jawatan PTT (Post, Telegraph, Telephone), kemudian menjadi Perusahaan Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel), selanjutnya Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro), Perum Pos dan Giro, hingga pada Juni 1995 resmi berubah menjadi PT Pos Indonesia (Persero).

Keberadaan Kantor Cabang Gunungsitoli merupakan bagian dari inisiatif PT Pos Indonesia dalam memperluas jangkauan layanan ke wilayah-wilayah terpencil dan pulau-pulau di Indonesia, termasuk Pulau Nias. Sebagai kantor cabang, Gunungsitoli memegang peranan penting dalam menyediakan layanan pos, logistik, serta jasa keuangan kepada masyarakat setempat, menghubungkan daerah tersebut dengan jaringan pos baik nasional maupun internasional. Kantor ini juga berperan aktif dalam berbagai kegiatan pelayanan masyarakat serta menjalin kerja sama dengan lembaga-lembaga lokal guna meningkatkan mutu layanan yang diberikan.

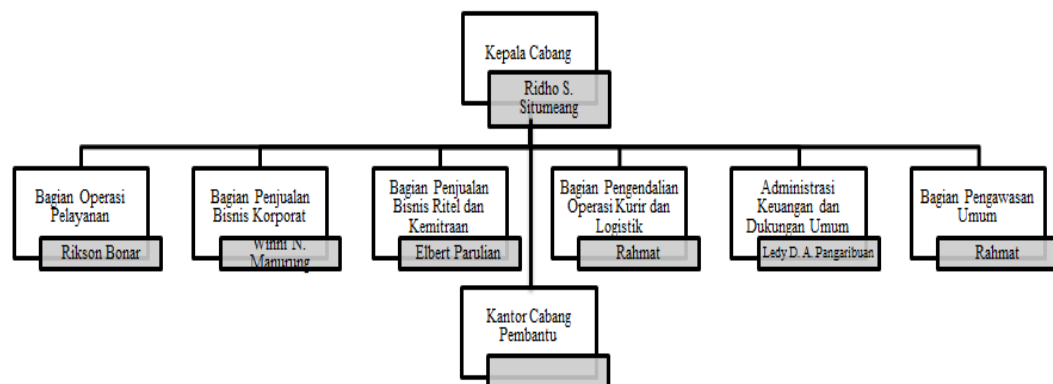
Dengan jaringannya yang tersebar luas di hampir seluruh pelosok Indonesia, termasuk wilayah-wilayah terpencil, PT Pos Indonesia Kantor Cabang Gunungsitoli menjadi garda terdepan dalam memberikan layanan

pos di wilayah Nias, mendukung arus komunikasi dan distribusi barang maupun dokumen penting bagi masyarakat serta instansi pemerintahan daerah. Secara keseluruhan, PT Pos Indonesia KC Gunungsitoli mencerminkan jejak sejarah panjang dan evolusi PT Pos Indonesia di tanah air, khususnya dalam hal memperluas cakupan layanan pos ke wilayah-wilayah yang sulit dijangkau seperti Gunungsitoli.

3.1.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah cara pengaturan dan pembagian tugas dalam sebuah organisasi yang menunjukkan bagaimana hubungan antara setiap bagian, fungsi, dan jenjang jabatan. Melalui struktur ini, bisa terlihat siapa yang bertanggung jawab atas apa, siapa yang memberi perintah, serta bagaimana informasi disampaikan, sehingga semua pekerjaan dapat berjalan dengan rapi, cepat, dan sesuai tujuan organisasi.

Berikut ini struktur organisasi PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

Sumber: Kantor Cabang Pos Gunungsitoli

3.1.3 Deskripsi Pekerjaan

a. Kepala Cabang/ *Executive Manager*

- 1) Menyusun dan mengajukan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) kantor cabang kepada *Executive General Manager*, termasuk target pendapatan, laba, serta rencana pengeluaran biaya, lalu melakukan

evaluasi atas pencapaiannya, baik untuk kantor cabang utama maupun kantor cabang pembantu.

- 2) Mengelola dan mengawasi semua kegiatan operasional cabang, seperti pemasaran, penjualan, layanan pelanggan, administrasi, sistem informasi, serta penagihan dan pelunasan piutang dari pelanggan korporat.
- 3) Merencanakan dan mengusulkan pengembangan outlet, Agen pos, fasilitas kantor, serta sistem teknologi informasi yang diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional di wilayah cabang.
- 4) Memastikan semua kebijakan, prosedur, dan standar dari Kantor Pusat dan Regional dijalankan secara konsisten, termasuk menjaga mutu layanan dan kepatuhan terhadap standar K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan).
- 5) Bertindak sebagai wakil resmi perusahaan dalam urusan hukum di dalam dan luar pengadilan sesuai aturan yang berlaku, serta menjaga keamanan dan pemeliharaan seluruh aset perusahaan di wilayah tanggung jawabnya.
- 6) Mengatur dan memantau keuangan cabang, termasuk memastikan penggunaan kas sesuai batas pagu, mengawasi proses penagihan, serta menjaga kelancaran arus kas di kantor cabang dan cabang pembantu.
- 7) Mengelola seluruh aspek sumber daya manusia, seperti rotasi pegawai, pelatihan, perizinan cuti, penilaian kinerja, pembinaan staf, serta pengelolaan administrasi kepegawaian dan keuangan yang terkait.
- 8) Menyusun dan mengirimkan laporan berkala serta hasil pengawasan kegiatan kepada *Executive General Manager*, sekaligus menjamin adanya keterbukaan informasi yang relevan bagi publik sesuai regulasi.
- 9) Melaksanakan pengawasan internal dan pemeriksaan rutin maupun khusus untuk mencegah dan mendeteksi tindakan kecurangan (*fraud*), serta menyimpan dokumen hasil pengawasan dengan aman dan tertib.
- 10) Mengoordinasikan dan menilai berbagai upaya inovasi serta perbaikan di semua bidang kerja untuk mengurangi keluhan pelanggan,

meningkatkan efisiensi, dan mengendalikan biaya operasional secara berkelanjutan.

b. Bagian Operasi Pelayanan

- 1) Menyusun rincian tugas bagi setiap pegawai dan memastikan seluruh layanan di loket berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar proses operasional berjalan lancar dan kepuasan pelanggan tetap terjaga.
- 2) Mengelola kegiatan pembukaan dan penutupan outlet layanan, termasuk outlet mitra seperti agen pos dan layanan keuangan lainnya, serta memproses transaksi seperti giro pos dan pemindahbukuan dengan mengacu pada ketentuan yang berlaku agar akurasi dan keamanan terjaga.
- 3) Melakukan pengawasan, verifikasi, dan rekonsiliasi secara rutin terhadap transaksi keuangan, hasil produksi harian di loket, dan pertanggungjawaban dana, guna memastikan semua proses pencatatan berjalan tertib, akurat, dan sesuai aturan.
- 4) Mengawasi pengelolaan kas dan memastikan saldo, Bukti Penerimaan Manual (BPM), dan kebutuhan dana tunai di kantor cabang dan cabang pembantu tetap berada dalam kondisi yang sehat, wajar, dan sesuai kebijakan keuangan perusahaan.
- 5) Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap outlet kemitraan seperti agen pos, yang meliputi kegiatan kunjungan, pencatatan dan pembaruan data, evaluasi kinerja mitra, pengelolaan komunikasi operasional, serta penyampaian media promosi.
- 6) Mengelola pelayanan pelanggan secara menyeluruh, termasuk menangani keluhan, melacak pengiriman, melakukan survei kepuasan pelanggan, hingga memproses klaim ganti rugi dengan pendekatan yang profesional dan tepat waktu.
- 7) Menyusun dan mengatur kegiatan layanan tambahan seperti filateli, pengiriman internasional yang melalui proses pabean (*outgoing*), pengawasan alamat pengiriman, serta memastikan pelaporan layanan dilakukan secara sistematis dan jelas.

- 8) Melakukan pembinaan sumber daya manusia melalui pengawasan kinerja harian, pengisian sistem penilaian kinerja (*performance management*), pelaporan kegiatan secara rutin, serta menjalankan tugas tambahan yang diberikan oleh *Executive Manager* sebagai bagian dari tanggung jawab struktural.

c. Bagian Penjualan Bisnis Korporat

- 1) Menyusun dan mengoordinasikan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), serta merancang uraian tugas sebagai pedoman operasional di bagian Penjualan Bisnis Korporat, guna memastikan setiap aktivitas memiliki arah dan tanggung jawab yang jelas.
- 2) Menyusun, mendistribusikan, dan mengendalikan target penjualan untuk segmen korporat yang mencakup produk kurir, logistik, *wholesale*, internasional, dan jasa keuangan, serta memberikan arahan dan pemantauan terhadap kinerja *Account Manager* di seluruh kantor cabang agar selaras dengan strategi perusahaan.
- 3) Melakukan akuisisi pasar dengan menjangkau calon pelanggan baru, mengelola proses pengiriman agar sesuai standar layanan, dan menjaga hubungan dengan pelanggan yang sudah ada melalui komunikasi yang rutin dan pembinaan berkelanjutan.
- 4) Mengelola pasar logistik dan *wholesale* secara aktif, termasuk melakukan analisis kelayakan biaya dan manfaat (CBA) atas pengiriman, serta menyiapkan dan membina kerja sama kemitraan dengan perusahaan penyedia jasa angkutan logistik untuk mendukung efisiensi distribusi.
- 5) Menyusun dan mengevaluasi data penjualan secara berkala, mengontrol pemanfaatan aplikasi sales *force* untuk efektivitas tim penjualan, serta menangani pengelolaan piutang mulai dari proses administrasi, penagihan, hingga penyelesaian secara tertib dan efisien.
- 6) Mengembangkan peluang penjualan di sektor pemerintah, BUMN, dan swasta dengan melakukan analisis potensi pasar serta mengikuti proses *bidding* atau tender, disertai koordinasi aktif antar unit internal maupun dengan pihak eksternal agar seluruh persyaratan lelang dapat dipenuhi.

- 7) Memberikan pembinaan dan arahan kepada pegawai, mengisi sistem manajemen kinerja (*performance management*), menyusun laporan penjualan dan piutang secara rutin, serta melakukan pengawasan langsung terhadap pelaksanaan tugas agar tetap disiplin dan sesuai target.
 - 8) Melaksanakan tugas-tugas tambahan yang diberikan oleh *Executive Manager* sebagai bagian dari tanggung jawab struktural dan kontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara menyeluruh.
- d. Bagian Penjualan Bisnis Ritel dan Kemitraan
- 1) Menyusun dan mengoordinasikan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), serta menjalankan program kerja sesuai arahan dari *Executive Manager*.
 - 2) Berusaha mencapai target penjualan untuk produk ritel seperti layanan kurir, logistik, pos internasional, dan jasa keuangan, melalui berbagai saluran seperti loket, *fulfillment*, Agen pos, Pospay Agen, Oranger, dan *platform* digital.
 - 3) Menerapkan kebijakan operasional dan model bisnis Agen pos dan Pospay Agen, termasuk menangani pencatatan transaksi dan pembayaran imbalan jasa kepada mereka.
 - 4) Melakukan penjualan langsung ke pelanggan ritel melalui kegiatan *canvassing*, mengelola data dan pelanggan, serta menyusun strategi penjualan yang efektif.
 - 5) Bertanggung jawab atas proses rekrutmen, pelatihan, pengelolaan, dan pemberian insentif kepada Oranger dan Pospay Ranger di wilayah kantor cabang.
 - 6) Melakukan penjualan dan membangun hubungan kemitraan dengan pelaku UMKM, *marketplace*, *e-commerce*, dan *social commerce*, termasuk membuat database pelanggan dan memantau kinerja penjualan.
 - 7) Memberikan pembinaan, pengawasan rutin, dan membuat laporan kinerja unit kerja bawahan, serta menjalankan tugas tambahan dari Kepala Kantor jika diperlukan.

e. Bagian Pengendalian Operasi Kurir dan Logistik

- 1) Menjalankan program kerja yang diberikan oleh *Executive Manager*, menyusun uraian tugas di unit kerjanya, serta mengusulkan kebutuhan sumber daya yang dibutuhkan untuk mendukung operasional.
- 2) Mengatur, memantau, dan menilai seluruh kegiatan operasional pengiriman pos dan logistik, mulai dari penjemputan, pemrosesan, pengantaran, hingga distribusi kiriman masuk dan keluar, termasuk di kantor cabang pembantu.
- 3) Menyusun jadwal dan pola kerja operasional seperti waktu tutup pengiriman (*cut-off time*), jadwal shift pengantaran, pembagian wilayah antaran, serta mengelola layanan PO Box dan pengiriman sistem COD.
- 4) Mengawasi secara rinci proses sortir, pengantaran, dan tahapan setelah pengiriman, termasuk memeriksa bukti serah (DRS), foto serah, lokasi penerima (*geo tagging*), serta menangani kiriman yang tidak berhasil diantar dan administrasi biayanya.
- 5) Menangani keluhan pelanggan dan masalah kiriman tidak normal (*irregularitas*) dengan menyusun berita acara, melakukan penelusuran, memberi tanggapan, serta mencatatnya dalam sistem informasi yang tersedia.
- 6) Mengelola dan mengawasi kelengkapan administrasi dan laporan operasional seperti PP-14, laporan pengiriman, berita acara, serta menyimpan dokumen-dokumen terkait secara tertib.
- 7) Menjaga kelancaran dan keamanan operasional kiriman pos dengan memastikan kepatuhan terhadap prosedur kerja, mengawasi kantung kiriman khusus (*remise*), serta mengusulkan tanggung jawab jika terjadi penyimpangan.
- 8) Membimbing staf di unit kerjanya, mengisi evaluasi kinerja, melakukan pengawasan langsung, serta membuat dan menyampaikan laporan pekerjaan kepada atasan, termasuk menjalankan tugas tambahan jika diperlukan.

f. Administrasi Keuangan dan Dukungan Umum

- 1) Menyusun dan mengoordinasikan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), serta melaksanakan program kerja sesuai arahan dari *Executive Manager*.
- 2) Menyusun uraian tugas sebagai acuan kerja di unitnya, mengelola surat-menyurat, dan menjalankan tugas kesekretariatan untuk mendukung kelancaran operasional kantor.
- 3) Menangani kegiatan protokoler dengan pihak dalam maupun luar perusahaan, serta menghitung kebutuhan BPM untuk mendukung aktivitas penjualan di kantor cabang.
- 4) Bertanggung jawab atas penyimpanan dan pengelolaan uang tunai, cek, surat berharga, BPM, serta dokumen penting lainnya secara aman.
- 5) Mengelola pemeliharaan aset kantor dan menjalankan proses pengelolaan SDM seperti rotasi pegawai, pelatihan, cuti, dan pengisian SMKI sesuai prosedur yang berlaku.
- 6) Membimbing karyawan dalam menjalankan tugasnya, melakukan pengisian SMKI, serta menyusun dan menyampaikan laporan kepada atasan dan unit kerja terkait.

g. Bagian Pengawasan Umum

- 1) Menjalankan program kerja dan tugas lain yang diberikan oleh *Executive Manager*, serta menyusun pembagian tugas sebagai acuan kerja di unitnya.
- 2) Menyusun jadwal dan materi untuk pemeriksaan rutin, serta melakukan pengecekan langsung di semua bagian kerja agar sesuai dengan prosedur dan bebas dari penyimpangan, termasuk di kantor cabang dan cabang pembantu.
- 3) Melakukan pemeriksaan khusus jika ada dugaan kecurangan, memeriksa kas, BPM, dan saldo di berbagai titik layanan menggunakan formulir seperti C3 dan C6, serta mencatat dan melaporkannya kepada *Executive Manager*.

- 4) Mengawasi proses penanganan keluhan pelanggan, memantau penyelesaian berita acara P6/P6a, dan mengelola serta menganalisis data penyimpangan pada layanan pos dan jasa keuangan.
- 5) Melakukan pengukuran mutu operasional sesuai standar, membina pengelolaan biaya mutu, menyusun laporan mutu, serta membentuk dan membina tim untuk peningkatan mutu dan inovasi dalam rangka mengurangi keluhan dan pengeluaran perusahaan.
- 6) Menjalankan dan mengawasi pelaksanaan kebijakan mutu serta K3L (Kesehatan, Keselamatan Kerja, dan Lingkungan), mengelola dokumen serta catatan kerja yang berkaitan, dan melakukan pengisian sistem manajemen kinerja.
- 7) Mengumpulkan dan menindaklanjuti hasil audit internal, memberikan pembinaan dan arahan kepada karyawan, serta menjaga hasil pengawasan agar tersimpan dengan aman dan tidak disalahgunakan.

3.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada narasumber (Bapak Ridho S. Situmeang) selaku kepala kantor di PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli, adapun hasil reduksi data yang telah peneliti lakukan kepada narasumber Bapak Ridho S. Situmeang yaitu:

- a) Alur atau prosedur pencatatan penerimaan dan pengeluaran kas yang saat ini berjalan di PT Pos Indonesia KC. Gunungsitoli dimana penerimaan kas berasal dari berbagai outlet yang berada di bawah koordinasi kantor cabang tersebut. Outlet-outlet ini terdiri dari Oranger Locket, Oranger Mobile, Agen Pos, Kantor Cabang Pembantu (KCP). Seluruh outlet ini merupakan perpanjangan tangan dari layanan kantor pos yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi seperti pengiriman paket, pembelian prangko, pembayaran tagihan, dan lain sebagainya. Setiap kali pelanggan melakukan transaksi di outlet-outlet tersebut, akan terjadi penyetoran uang sebagai hasil dari transaksi tersebut. Setelah transaksi berlangsung, outlet berkewajiban menyetorkan hasil penerimaan ke Kantor Pos Cabang Gunungsitoli. Penyetoran ini dilakukan setelah akhir dinas atau setelah selesai pekerjaan pada hari

tersebut. Hal ini dimaksudkan agar dana yang masuk bisa segera direkap dan diawasi oleh pihak kantor cabang secara berkala. Untuk outlet seperti KCP, penyetoran dilakukan dalam dua bentuk, yaitu setoran melalui transfer bank (non-tunai) dan setoran tunai secara langsung. Sementara itu, outlet-outlet lain seperti Oranger Mobile, Oranger Locket, dan Agen Pos umumnya melakukan penyetoran secara tunai langsung ke kasir di kantor cabang. Semua bentuk penyetoran ini, baik tunai maupun non-tunai, dikumpulkan oleh kasir kantor cabang. Dana yang diterima dicatat dalam neraca kasir sebagai bukti pertanggungjawaban penerimaan harian. Bahkan untuk transaksi non-tunai seperti yang dilakukan oleh KCP melalui transfer bank, tetap direkap dan dikompilasi dalam sistem administrasi keuangan (seperti aplikasi M2), sehingga seluruh aliran dana dapat tercatat dengan baik. Setelah dilakukan rekap, kasir kemudian menyerahkan seluruh uang dan data administrasinya kepada supervisor bagian administrasi umum. Tanggung jawab supervisor ini adalah mengelola uang yang telah dikumpulkan oleh kasir dan memastikan bahwa seluruh dana tersebut disetorkan ke Kantor Pos Pusat melalui transfer ke rekening virtual account (VA) yang telah ditentukan. Proses ini menjamin agar penerimaan kas dapat dipertanggungjawabkan secara sistematis dan terpusat. Sementara itu, untuk pengeluaran kas, Kantor Pos Cabang Gunungsitoli tidak memiliki wewenang penuh untuk mengeluarkan dana secara langsung, karena sistem keuangan dikendalikan secara sentral oleh kantor pusat. Pengeluaran kas di kantor cabang hanya diperuntukkan untuk biaya-biaya operasional rutin, seperti kebutuhan ATK, listrik, perawatan kendaraan dinas, dan lain sebagainya. Untuk merealisasikan pengeluaran tersebut, kantor cabang terlebih dahulu harus mengajukan permintaan dana kepada kantor pusat melalui sistem yang disebut Entry Pra-NPP (Nota Permintaan Pembayaran). Pengajuan ini berisi rincian kebutuhan dana operasional beserta dokumen pendukungnya. Setelah disetujui oleh kantor pusat, barulah dana akan dikirim ke rekening cabang. Dana tersebut kemudian dapat digunakan untuk keperluan operasional sesuai rencana dan ketentuan yang telah

disetujui. Dengan sistem ini, kantor cabang tetap memiliki fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan operasional, namun tetap berada dalam koridor pengawasan dan kontrol dari kantor pusat agar tidak terjadi penyimpangan penggunaan anggaran.

- b) Pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli diketahui bahwa flowchart atau bagan alir masih belum dibuat. Sementara itu, instruksi kerja atau SOP memang sudah ada, tetapi masih dalam bentuk tulisan dan belum ditampilkan secara visual dalam bentuk tabel atau bagan. Isi instruksi tersebut masih berupa langkah-langkah tertulis yang mengikuti kebijakan internal perusahaan. Narasumber berharap agar flowchart bisa segera dibuat, sehingga nantinya bisa ditempel dan dijadikan panduan kerja yang lebih mudah dipahami oleh semua pihak.
- c) Kendala utama yang dihadapi dalam sistem informasi akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas dimana sampai saat ini belum tersedia flowchart atau bagan alir yang menampilkan alur kerja secara visual. Ketidadaan panduan visual ini menjadi salah satu hambatan dalam pelaksanaan tugas di lapangan dan mengakibatkan tumpah tindih tugas. Meskipun dokumen SOP sudah ada, banyak pegawai masih mengalami kesulitan dalam memahami urutan langkah-langkah kerja secara cepat, utuh, dan praktis. Tanpa flowchart, proses kerja menjadi kurang efisien karena pegawai perlu membaca teks naratif terlebih dahulu, yang sering kali memakan waktu dan menimbulkan kebingungan, terutama dalam situasi yang membutuhkan keputusan cepat.
- d) Dalam memastikan setiap tahapan untuk proses penerimaan dan pengeluaran kas berjalan sesuai prosedur pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli yaitu dengan berpedoman pada SOP atau instruksi kerja yang berlaku. Dalam praktik sehari-hari, prosedur ini juga telah dijalankan secara rutin oleh para pegawai sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sebagai contoh, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, alur kerja dimulai dari penerimaan dana yang berasal dari berbagai sumber, seperti outlet Oranger Locket, Oranger Mobile, Agen Pos, atau Kantor Cabang Pembantu (KCP). Setelah diterima, uang

tersebut diserahkan kepada petugas yang bertanggung jawab, lalu dilakukan pencatatan dan pelaporan sesuai dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan. Proses ini penting untuk menjaga transparansi, akurasi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan.

- e) Adanya rencana dari pihak perusahaan dalam menerapkan *flowchart* pada sistem informasi akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas di masa mendatang berdasarkan SOP yang sudah ada. Flowchart tersebut nantinya digunakan sebagai alat bantu visual di lingkungan kerja, agar seluruh proses akuntansi kas dapat berjalan lebih terarah, efisien, dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran kas pada PT Pos Indoensia (Persero) KC. Gunungsitoli

Pada bab ini, peneliti menjelaskan secara mendalam mengenai bagaimana sistem informasi akuntansi untuk penerimaan dan pengeluaran kas dijalankan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli. Penjelasan ini disusun berdasarkan hasil wawancara, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi yang dikumpulkan selama proses penelitian.

Penelitian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode yang digunakan untuk menggambarkan situasi nyata di lapangan secara jelas, dan akurat. Pendekatan ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara lebih dalam bagaimana sistem dijalankan, termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi dan pandangan para pegawai yang terlibat langsung.

Berbeda dengan metode yang berbasis angka, pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman terhadap isi, proses kerja, serta hubungan antar bagian dalam sistem informasi akuntansi tersebut. Dengan cara ini, peneliti dapat menyajikan gambaran yang menyeluruh mengenai pelaksanaan sistem penerimaan dan pengeluaran kas, kepatuhan terhadap prosedur yang ada, serta aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki.

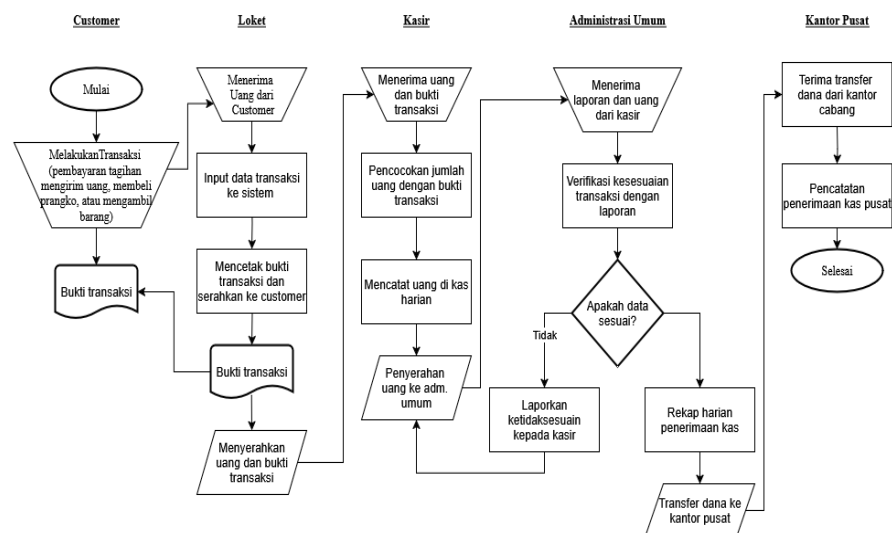
a. Sistem Penerimaan Kas PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

Penerimaan kas di Kantor Cabang Pos Gunungsitoli diperoleh dari berbagai outlet layanan yang berada di bawah pengelolaan kantor cabang. Setiap outlet ini berperan utama dalam melayani transaksi dari customer, dan dari transaksi inilah kantor memperoleh pemasukan kas. Adapun penerimaan kas di PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli yaitu penerimaan kas oranger loket, oranger mobile dan kantor cabang pembantu (KCP).

1. Oranger Locket

Oranger Locket adalah petugas yang melayani langsung pelanggan di loket kantor pos. Uang yang diterima oranger loket berasal dari berbagai transaksi layanan pos, seperti membayar tagihan, mengirim uang, membeli prangko, atau mengambil barang. Setiap transaksi yang dilakukan dicatat secara rapi dalam sistem internal milik PT Pos Indonesia. Uang yang didapat dari pelanggan kemudian disetorkan ke bagian administrasi umum di akhir waktu kerja atau sesuai aturan yang berlaku. Bukti transaksi diberikan kepada pelanggan, dan data transaksi langsung terekam secara otomatis di sistem pusat.

Berikut *flowchart* penerimaan kas pada oranger loket:



Gambar 3. 2 Flowchart Penerimaan Kas Oranger Locket

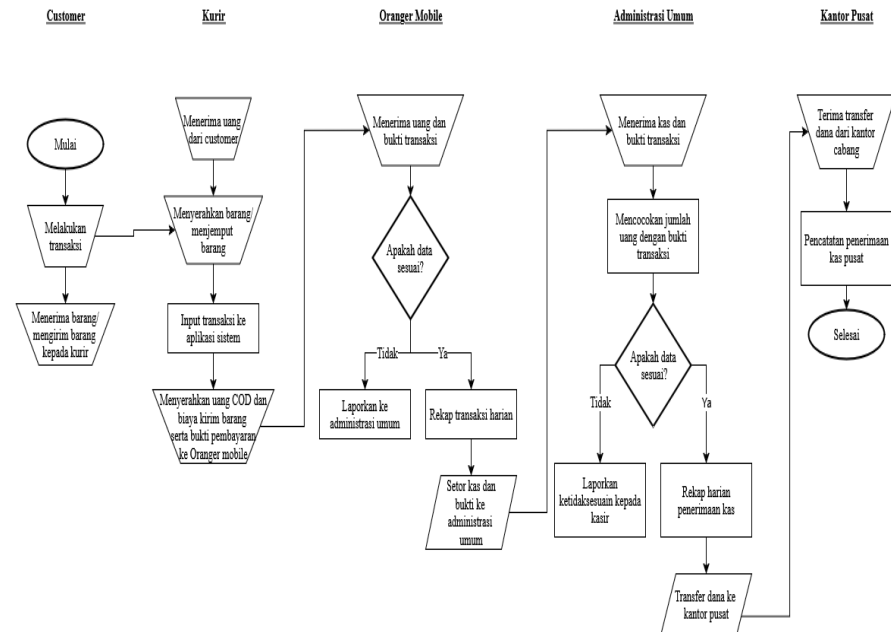
Proses penerimaan uang tunai di oranger loket dimulai saat customer datang untuk melakukan transaksi. Jenis transaksinya bisa bermacam-macam, seperti membayar tagihan, mengirim uang, membeli prangko, atau mengambil barang. Setelah transaksi selesai, customer akan menerima bukti transaksi sebagai tanda bahwa proses telah berhasil. Setelah menerima uang dari customer, petugas loket langsung memasukkan data transaksi ke dalam sistem. Setelah itu, sistem mencetak bukti transaksi yang diberikan kepada customer sebagai konfirmasi. Selanjutnya, petugas loket menyetorkan uang beserta bukti transaksinya ke bagian kasir untuk diperiksa lebih lanjut. Di bagian kasir, jumlah uang yang diterima akan dicek dan disesuaikan dengan bukti transaksi yang ada, untuk memastikan tidak ada selisih. Setelah cocok, kasir mencatat uang tersebut ke dalam buku kas harian, lalu menyerahkan uang dan laporannya ke bagian administrasi umum. Administrasi umum akan menerima uang dan laporan dari kasir, lalu memverifikasi apakah data transaksi sudah sesuai dengan laporan yang diterima. Jika ada perbedaan, maka akan dikembalikan ke kasir untuk diperbaiki. Jika semuanya sudah benar, mereka akan membuat rekap harian penerimaan uang. Setelah itu, uang yang sudah diverifikasi akan ditransfer ke kantor pusat melalui sistem bank atau virtual account. Terakhir, di kantor pusat, dana yang ditransfer dari kantor cabang akan diterima dan dicatat ke dalam sistem keuangan pusat sebagai penerimaan kas resmi. Dengan begitu, seluruh proses penerimaan kas dinyatakan selesai.

2. Oranger Mobile

Oranger Mobile adalah petugas lapangan yang memberikan layanan pos langsung ke pelanggan di luar kantor pos. Tugas mereka meliputi pengambilan dan pengantaran barang. Setelah transaksi selesai, oranger mobile harus segera menyerahkan uang dan bukti transaksi kepada petugas administrasi umum atau supervisor di kantor cabang. Penyerahan ini penting agar uang yang diterima tidak

disalahgunakan dan bisa langsung dicatat dalam sistem keuangan pusat. Selain itu, ada sistem pemantauan harian untuk mengawasi semua penerimaan kas dari oranger mobile.

Berikut *flowchart* penerimaan kas pada oranger mobile:



Gambar 3. 3 Flowchart Penerimaan Kas Oranger Mobile

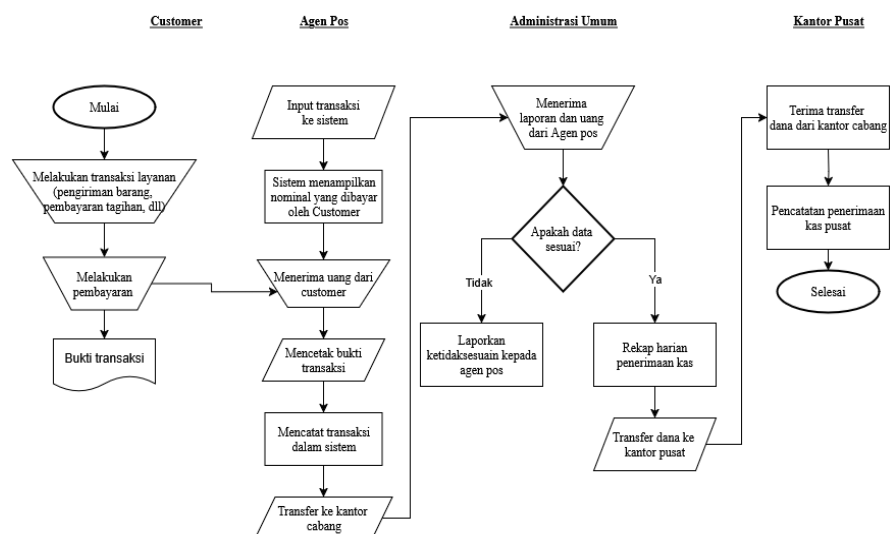
Proses penerimaan uang pada layanan oranger mobile dimulai saat pelanggan melakukan transaksi, seperti mengirim atau menerima barang melalui kurir. Jika transaksi dilakukan secara COD (*Cash On Delivery*), kurir akan menerima pembayaran langsung dari pelanggan setelah menyerahkan atau menjemput barang. Setelah menerima uang dari pelanggan, kurir akan mencatat transaksi ke dalam aplikasi sistem, kemudian menyerahkan uang hasil COD dan ongkos kirim beserta bukti pembayaran kepada petugas oranger mobile. Petugas kemudian memeriksa apakah data transaksi sesuai dengan jumlah uang dan bukti yang diterima. Jika ada ketidaksesuaian, hal ini segera dilaporkan ke bagian administrasi umum. Namun jika semuanya cocok, petugas akan membuat rekap transaksi harian dan menyetorkan uang beserta bukti transaksi ke bagian administrasi umum. Di bagian administrasi umum, kas dan bukti transaksi dari oranger mobile akan diterima dan diperiksa. Mereka akan

mencocokkan jumlah uang yang masuk dengan data transaksi. Bila ditemukan perbedaan, maka akan dikembalikan ke kasir atau pihak terkait untuk dikoreksi. Jika semuanya sesuai, administrasi umum akan membuat rekap harian dan mentransfer dana tersebut ke kantor pusat. Terakhir, kantor pusat akan menerima dana transfer dari kantor cabang dan mencatatnya ke dalam sistem keuangan pusat sebagai penerimaan kas.

3. Agen Pos

Agen Pos adalah mitra PT Pos Indonesia yang membuka layanan pos di daerah tertentu berdasarkan kerja sama. Mereka bukan pegawai tetap, jadi tidak menerima gaji, melainkan mendapatkan bayaran berupa *fee* dari setiap transaksi yang mereka layani, seperti pengiriman barang, pembayaran tagihan, dan layanan keuangan lainnya. Uang yang diterima dari transaksi ini harus disetorkan secara rutin ke kantor cabang Gunungsitoli atau ke kantor cabang pembantu terdekat. Saat menyettor, agen juga harus menyertakan laporan transaksi harian dan bukti setoran. Karena status mereka adalah mitra, pengawasan terhadap uang yang dikelola agen lebih ketat. Laporan dan pengecekan transaksi menjadi hal penting untuk mencegah kesalahan atau penyalahgunaan dana.

Berikut *flowchart* penerimaan kas pada agen pos:



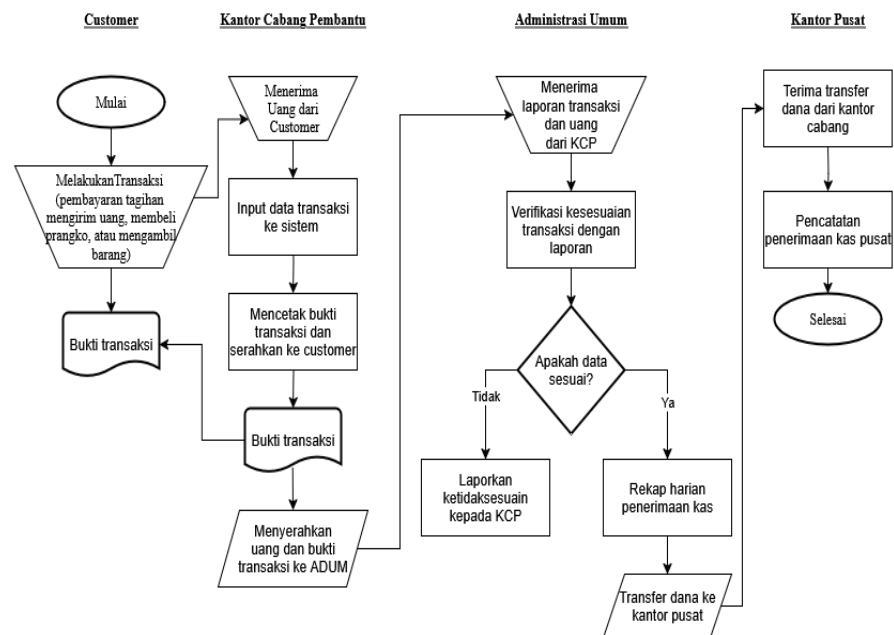
Gambar 3. 4 Flowchart Penerimaan Kas Agen Pos

Alur penerimaan uang dari Agen Pos ke Kantor Pusat dimulai saat pelanggan melakukan transaksi layanan seperti pengiriman barang atau pembayaran tagihan di Agen Pos, kemudian membayar sesuai jumlah yang tertera di sistem dan menerima bukti pembayaran. Setelah itu, Agen Pos mencatat transaksi tersebut ke dalam sistem, mencetak bukti, dan mengumpulkan uang hasil transaksi untuk disetorkan ke Kantor Cabang Pos bersama laporan harian. Kantor Cabang, melalui bagian Administrasi Umum, akan memeriksa apakah data dan jumlah uang yang diterima sudah sesuai. Jika ada ketidaksesuaian, maka agen akan diminta untuk menjelaskan. Jika semua sesuai, kantor cabang akan merekap data dan mentransfer dana ke Kantor Pusat. Terakhir, Kantor Pusat mencatat uang yang masuk ke dalam sistem sebagai bagian dari pengelolaan keuangan perusahaan.

4. Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Kantor Cabang Pembantu merupakan bagian dari Kantor Cabang (KC. Gunungsitoli) yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan, dengan struktur organisasi yang lebih sederhana namun tetap memberikan layanan pos secara lengkap. Uang yang diterima dari berbagai transaksi di Kantor Cabang Pembantu mencakup semua jenis layanan yang juga tersedia di kantor cabang utama, seperti pengiriman barang, pembayaran tagihan, dan layanan keuangan. Dana yang terkumpul akan disetorkan secara berkala ke Kantor Cabang Gunungsitoli, sesuai dengan arahan dari pusat, lengkap dengan laporan kas harian dan rekap semua transaksi.

Berikut *flowchart* penerimaan kas pada kantor cabang pembantu (KCP):



Gambar 3. 5 Flowchart Penerimaan Kas KCP

Proses penerimaan uang di Kantor Cabang Pembantu (KCP) dimulai saat pelanggan datang untuk melakukan transaksi, seperti membayar tagihan, mengirim uang, membeli prangko, atau mengambil barang. Setelah transaksi selesai, pelanggan akan menerima bukti sebagai tanda bahwa transaksi berhasil. Petugas KCP kemudian menerima uang dari pelanggan dan mencatat data transaksi ke dalam sistem. Setelah data masuk, sistem akan mencetak bukti transaksi yang diberikan kepada pelanggan. Selanjutnya, petugas KCP menyetorkan uang beserta bukti transaksi ke bagian administrasi umum (ADUM) di kantor cabang Gunungsitoli untuk diproses lebih lanjut. Di Administrasi Umum, petugas menerima laporan transaksi dan uang dari KCP, lalu memverifikasi apakah jumlah uang sesuai dengan data transaksi yang tercatat. Jika ada ketidaksesuaian, masalah tersebut akan dikembalikan ke KCP untuk diperbaiki. Namun jika semuanya sudah cocok, petugas ADUM akan membuat rekap penerimaan kas harian, lalu mentransfer dana tersebut ke Kantor Pusat. Setelah dana diterima di Kantor Pusat,

uang tersebut akan dicatat dalam sistem keuangan pusat sebagai penerimaan kas.

b. Sistem Pengeluaran Kas Pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli

Pengeluaran kas di kantor cabang ini tidak bisa dilakukan secara sembarangan. Penggunaan dana dibatasi hanya untuk kebutuhan operasional yang penting dan benar-benar mendukung kelancaran kegiatan kantor. Beberapa contoh pengeluaran ini meliputi pembelian alat tulis kantor (ATK), pembayaran listrik, biaya transportasi untuk keperluan kerja, servis kendaraan dinas, dan kebutuhan rutin lainnya yang berhubungan langsung dengan layanan kantor. Meskipun kantor cabang membutuhkan dana untuk berbagai keperluan tersebut, mereka tidak bisa langsung memakai kas yang tersedia. Setiap pengeluaran harus mengikuti prosedur resmi yang telah ditentukan. Tujuannya adalah agar penggunaan dana tetap transparan dan bisa dipertanggungjawabkan, serta memastikan dana digunakan sesuai kebutuhan yang telah direncanakan.

Di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Gunungsitoli, pengeluaran uang untuk kebutuhan operasional dilakukan oleh bagian Administrasi Umum dengan mengikuti prosedur yang sudah ditentukan. Salah satu cara yang digunakan adalah melalui sistem kasbon, yaitu pemberian dana sementara yang dipakai untuk membiayai keperluan operasional tertentu. Dengan sistem ini, kantor cabang tetap bisa menjalankan aktivitas tanpa harus menunggu dana dari Kantor Pusat.

Prosesnya dimulai saat bagian Administrasi Umum membutuhkan dana untuk berbagai keperluan, seperti pembelian barang, jasa, atau kegiatan rutin lainnya. Mereka akan mengajukan permintaan kasbon secara internal yang disertai penjelasan tujuan penggunaan dana dan dokumen pendukung, seperti perkiraan biaya atau nota awal pembelian. Jika pengajuan disetujui oleh pimpinan cabang, dana kasbon akan diberikan kepada pegawai yang bertanggung jawab dan digunakan sesuai dengan kebutuhan yang telah direncanakan. Dana tersebut berasal dari

kas besar yang tersedia di kantor cabang. Setelah dana kasbon digunakan, pegawai yang menerima dana harus membuat laporan pertanggungjawaban (LPJ) yang merinci bagaimana uang tersebut digunakan, lengkap dengan bukti transaksi seperti nota pembelian, kwitansi, atau faktur.

Laporan tersebut kemudian diajukan oleh bagian Administrasi Umum ke Kantor Pusat untuk meminta penggantian dana. Kantor Pusat akan memeriksa laporan tersebut, dan jika sesuai, dana pengganti akan ditransfer kembali ke Kantor Cabang Gunungsitoli. Sistem ini digunakan untuk memastikan bahwa semua pengeluaran uang tercatat dengan benar, bisa dipertanggungjawabkan, dan sesuai aturan. Dengan adanya kasbon, Kantor Cabang Gunungsitoli tetap bisa menjalankan kegiatan operasional dengan lancar meskipun dana dari pusat belum turun, sambil tetap menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam penggunaan uang.

Dalam pengelolaannya, terdapat dua jenis dana yang digunakan, yaitu dana kas besar dan dana kas kecil, yang masing-masing memiliki fungsi dan kegunaannya sendiri.

a. Dana Kas Besar

Dana kas besar dipakai untuk membiayai kebutuhan operasional utama kantor cabang yang nilainya cukup besar. Contoh penggunaannya seperti membayar tagihan rutin (listrik, telepon, air), membeli perlengkapan kantor dalam jumlah besar, biaya perjalanan dinas pegawai, dan kegiatan operasional penting atau mendesak. Sebelum dana kas besar bisa dicairkan, divisi yang memerlukan dana harus mengisi formulir permintaan dana dan menyertakan dokumen pendukung, seperti rencana belanja atau penawaran harga. Setelah itu, permintaan diserahkan kepada Kepala Cabang untuk diperiksa dan disetujui. Bila sudah disetujui, dokumen akan diteruskan ke bagian keuangan agar dana bisa dicairkan.

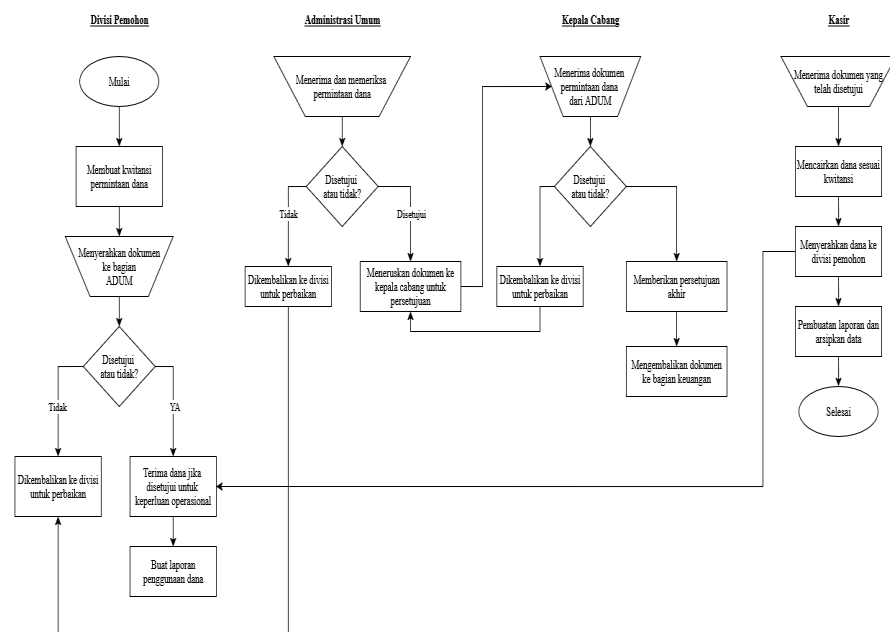
b. Dana Kas Kecil

Dana kas kecil digunakan untuk kebutuhan yang nominalnya kecil, bersifat rutin, atau mendadak dan tidak bisa menunggu proses

pengajuan yang panjang. Contoh penggunaan dana kas kecilnya yaitu pengiriman dana ke Kantor Cabang Pembantu (KCP) untuk keperluan operasional mereka. Penggunaan dana kas kecil dicatat dalam buku kas kecil dan dikelola oleh petugas khusus yang ditunjuk. Meskipun proses pencairannya lebih sederhana daripada dana kas besar, setiap pengeluaran tetap harus disertai bukti yang sah agar bisa dipertanggungjawabkan. Dana ini juga memiliki batas maksimal, dan akan diisi ulang jika dana hampir habis, berdasarkan laporan penggunaan yang sudah diperiksa oleh bagian administrasi umum.

Berikut *flowchart* sistem pengeluaran kas pada PT Pos Indonesia (Persero) KC. Gunungsitoli:

a. Pengajuan Dana oleh Divisi Pemohon

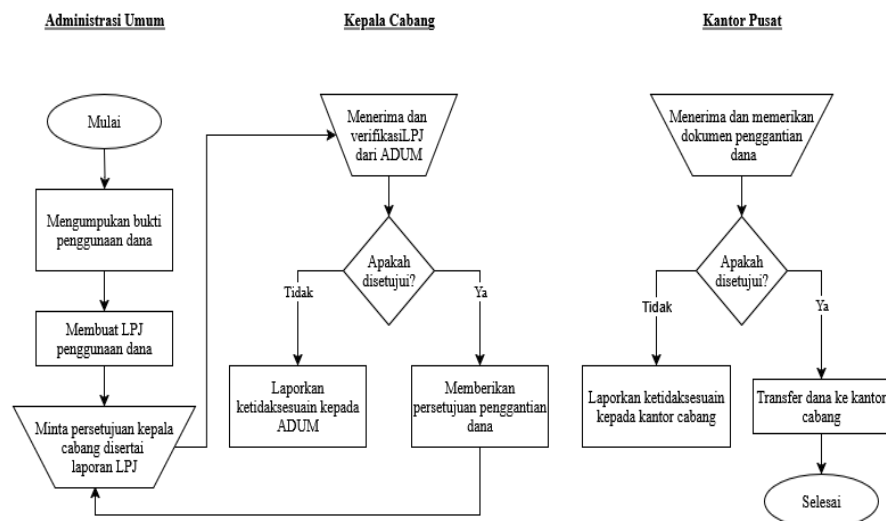


Gambar 3. 6 Flowchart Pengajuan Dana oleh Divisi Pemohon

Proses diawali oleh Divisi Pemohon yang membuat kwitansi permintaan dana, lalu menyerahkannya ke bagian ADUM. ADUM akan memeriksa dokumen tersebut. Bila ada kekurangan atau kesalahan, dokumen dikembalikan ke divisi untuk diperbaiki. Jika dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai, maka diteruskan ke Kepala Cabang guna memperoleh persetujuan akhir. Kepala Cabang akan

mengevaluasi dokumen tersebut, dan jika tidak setuju, dokumen dikembalikan untuk direvisi. Namun jika disetujui, dokumen dikirim ke bagian keuangan. Setelah mendapat persetujuan, Kasir menerima dokumen dan mencairkan dana sesuai dengan isi kwitansi. Dana kemudian diberikan kepada divisi yang mengajukan. Setelah menerima dana, divisi wajib menggunakannya sesuai keperluan operasional dan membuat laporan pertanggungjawaban. Sementara itu, kasir juga menyusun laporan pencairan dan menyimpan dokumen sebagai arsip. Proses berakhir setelah semua langkah dilaksanakan.

b. Pengajuan Penggantian Dana ke Kantor Pusat



Gambar 3. 7 Flowchart Pengajuan Penggantian Dana ke Kantor Pusat

Proses ini dimulai dari bagian Administrasi Umum yang terlebih dahulu mengumpulkan semua bukti pengeluaran dana yang telah digunakan. Setelah bukti lengkap, bagian ini kemudian menyusun Laporan Pertanggungjawaban (LPJ). LPJ tersebut lalu diajukan ke Kepala Cabang untuk diminta persetujuannya. Setelah menerima laporan dari ADUM, Kepala Cabang memeriksa dan mengecek kembali isi laporan. Jika ada hal yang belum sesuai, laporan akan dikembalikan ke ADUM untuk diperbaiki. Namun jika laporan sudah benar, Kepala Cabang akan menyetujui penggantian dana. Dokumen yang sudah disetujui kemudian dikirim ke Kantor

Pusat. Di sana, Kantor Pusat akan memeriksa ulang dokumen penggantian dana. Jika ditemukan ketidaksesuaian, dokumen akan dikembalikan ke Kantor Cabang untuk diperbaiki. Tetapi jika dokumen sudah sesuai, maka Kantor Pusat akan mentransfer dana pengganti ke Kantor Cabang. Proses pun selesai setelah dana dikembalikan.