

Analisis Sistem Informasi Akuntansi Atas Pengajuan dan Pembayaran Employee Claim Pada PT. Xyz

Tri Sartika

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
trisartika02@gmail.com

Erna Hernawati

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
erna.hernawati@upnvj.ac.id

Retna Sari

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta
retnasari@upnvj.ac.id

Abstract - This research is motivated of a problem in the implementation of accounting information systems division at PT.XYZ employee claims that resulted in the payment of claims of employees hampered operations and making monthly reports late so in accordance with a predetermined schedule. This research uses a qualitative research method with ethnomethodology approaches. For collected the data, this research uses a interview, observation, and documentation. The findings indicate that the cause of delay in the payment of claims and report each month is a problem in the system that are not terinterface Mobile xpense to the SAP system as well as the cause of delay in processing a claim is because there are employees who do not understand and adhere to standard operating procedures applied in PT. XYZ.

Keywords: Accounting Information Systems, Employee Claims, Monthly Reports.

I. Pendahuluan

Maraknya bisnis yang beredar di Indonesia menciptakan berbagai macam jenis badan usaha seperti perusahaan perseorangan, firma, persekutuan komanditer, persero, perum, perjan, maupun perseroan terbatas. Menimbang perekonomian nasional berdasarkan atas demokrasi ekonomi diperlukannya dukungan dari kelembagaan perekonomian yang kuat dalam menopang perekonomian, meningkatkan pembangunan perekonomian nasional dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Badan usaha yang sering disebut perusahaan merupakan tempat dimana suatu kegiatan produksi baik barang maupun jasa dan tempat berkumpulnya seluruh faktor produksi (Wikipedia).

Dalam sebuah perusahaan terdapat berbagai macam sumber daya yang membantu dalam meningkatkan kualitas perusahaan salah satunya adalah karyawan. Perusahaan telah menyiapkan rancangan anggaran Anggaran merupakan pernyataan mengenai estimasi kinerja yang hendak dicapai selama periode waktu tertentu yang dinyatakan dalam ukuran finansial (Mardiasmo, 2009: hlm.61). Anggaran mempunyai posisi sangat penting. Anggaran mengungkapkan apa yang akan dilakukan di masa mendatang. namun masih beberapa kondisi yang mengharuskan karyawan menggunakan biaya pribadinya untuk kepentingan

perusahaan. Penggunaan biaya pribadi karyawan tersebut yang nantinya dapat ditagihkan kepada perusahaan melalui proses klaim atau *reimbursement*. Biaya pribadi karyawan wajib segera diganti oleh perusahaan mengingat terdapat kebutuhan lain yang mengharuskan karyawan menggunakan biaya yang telah mereka keluarkan dan perusahaan harus lebih teliti dalam memproses klaim karyawan.

PT. XYZ merupakan perusahaan manufaktur yang memimpin pasar, perusahaan ini memiliki komitmen untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan bernutrisi bagi keluarga Indonesia. PT. XYZ memiliki departemen *finance and accounting* yang terdiri dari beberapa divisi untuk kelancaran bisnisnya. Salah satu divisi pada departemen *finance and accounting* dari PT. XYZ ini yaitu divisi *employee claim*. Divisi ini bertanggung jawab untuk memverifikasi dan memproses klaim operasional karyawan PT. XYZ.

Permasalahan yang terjadi dalam sistem *Mobile xpense* itu sendiri seperti ketika karyawan *employee claim* sudah melakukan proses di sistem *Mobile xpense* namun tidak terecord di sistem SAP yang disebabkan karena adanya perbaikan atau update dalam sistem SAP tersebut yang menyebabkan pembayaran yang dilakukan harus tertunda yang seharusnya dibayarkan pada minggu ke-3 namun harus dilakukan pembayaran pada bulan berikutnya. Permasalahan lainnya juga terjadi apabila banyak yang menggunakan sistem *Mobile xpense* tersebut dan membuat sistem tidak dapat bekerja sehingga proses klaim yang telah diajukan tidak dapat berfungsi secara optimal dan menyebabkan banyak waktu yang terbuang dan pembayaran tertunda.

Selain itu juga jika terjadi kesalahan dalam menggunakan cost center yang disebabkan adanya klaim yang tidak sesuai sehingga *approval* yang seharusnya didapatkan dari atasan *employee claim* malah *approval* tersebut tersangkut dimana-mana menyebabkan proses tertunda dan kepala divisi *employee claim* harus melaporkan hal tersebut pada vendor sistem *Mobile xpense* tersebut untuk menyelesaikannya. Dalam sistem SAP yang digunakan dalam membayar klaim karyawan terdapat masalah yaitu gagal bayar, dimana gagal bayar tersebut diakibatkan karena tidak terupdate master data karyawan sehingga dalam sistem SAP tidak dapat terbaca yang membuat pembayaran menjadi terhambat akibat tidak terinterface di sistem SAP. Keterlambatan pengajuan klaim yang diajukan oleh karyawan akan berdampak bagi keterlambatan pembayaran klaim ke karyawan hal tersebut menjadi hal yang berdampak bagi laporan keuangan perusahaan setiap bulannya.

Berdasarkan fenomena di atas, penelitian ini menggunakan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan diantaranya Hendy, Dwi, & Topowijono (2014); Reika, Moch, & Dwiatmanto (2014); Taliana, Malonda, & T. Soleman (2015); Fransher, Ventje, Winston (2017); Chicilia, Jullie, I Gede (2018); Anuar, Ahmad, & Azlin (2018). Penelitian terdahulu yang meneliti terkait analisis sistem akuntansi atas pengajuan dan pembayaran klaim.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran *employee claim* pada PT. XYZ, peranan standar operasional prosedur dalam hal pengajuan dan pembayaran klaim operasional, dan sistem pengendalian internal dalam penerapan sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran klaim operasional.

II. Tinjauan Pustaka

Hasil Penelitian Sebelumnya

Taliana D, dkk (2015) melakukan penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk mengetahui lebih mendalam tentang pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano. Penelitian informan ini didasarkan pada kesesuaian pengetahuan yang dimiliki yang berkaitan dengan topik penelitian dan kecukupan dimana jumlah informan yang tidak menjadi faktor penentu utama akan tetapi kelengkapan data yang dipentingkan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam terhadap para informan yang berhubungan dengan pelaksanaan prosedur pengajuan klaim fasilitas kesehatan kepada BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pengajuan klaim BPJS Kesehatan di RSUD Dr. Sam Ratulangi Tondano masih belum optimal karena masih terdapat beberapa pengajuan yang belum dilakukan secara optimal, tidak terjalin koordinasi dan kerjasama tim antara perawat pelaksana dan petugas rekam medis, belum adanya *billing systems* yang mempermudah pembuatan rincian tagihan pasien dan pengajuan klaim BPJS Kesehatan Dr. Sam Ratulangi Tondano pada verifikasi data menjadi tidak optimal karena dokumen klaim yang akan dilakukan verifikasi tidak lengkap dan sering terlambat dalam penyerahan dokumen klaim dari petugas koder dan *entry* data menjadikan dokumen tertumpuk sehingga beban kerja verifikator bertambah.

Sugiastuti, dkk (2014), Dalam penelitiannya mengenai analisis sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan dalam upaya meningkatkan pengendalian intern yang dilakukan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang. Dalam penelitiannya yang diangkat untuk mengetahui bagaimana sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan di PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Perwakilan Malang dan menganalisis bagaimana sistem dan prosedur telah efektif dijalankan dalam memenuhi unsur-unsur pengendalian intern pada sistem pengeluaran kas dalam upaya meningkatkan pengendalian intern. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara mendalam dengan narasumber, observasi langsung pada objek penelitian dan dokumentasi pada data sekunder.

Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa sistem dan prosedur pembayar klaim sudah mendukung dalam upaya meningkatkan pengendalian internal. Namun masih terdapat beberapa hal yang belum mendukung pengendalian internal dimana pada sistem dan prosedur pembayaran klaim kecelakaan, pada proses penyerahan berkas pengajuan klaim yang memeriksa kelengkapan adalah bagian pelayanan, perlu dilakukan perbaikan pada kwitansi pembayaran klaim agar dibubuhi stempel "lunas", diperlukannya dokumen pendukung lainnya, diperlukannya perbaikan dalam fungsi akuntansi serta dalam jaringan prosedur dalam hal tanda tangan yang tertera di bilyet giro dilakukan oleh kasir bukan oleh kepala perwakilan. Penelitian ini juga membuktikan bahwa pengendalian internal dalam aspek praktek yang sehat masih perlu untuk dilakukan perbaikan dalam upaya meningkatkan pengendalian internal yaitu pemeriksaan dadakan dalam PT. Jasa Raharja (Persero) ini belum sepenuhnya dijalankan oleh satuan pemeriksa dan belum adanya satuan pemeriksa intern yang tugasnya memeriksa dan memantau secara rutin kegiatan dan laporan perusahaan serta mencocokkan laporan perusahaan dengan laporan dari bank dengan penggunaan rekening koran dan dibutuhkannya perbaikan atas kelemahan-kelemahan tersebut agar pengendalian internal dalam mengajukan klaim dapat bekerja dengan optimal.

Pengertian Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya adalah pada keluaran (*output*), (Yamit, 1998: hlm. 14) dalam (Suratini, 2015). Efektivitas merupakan suatu tolak ukur yang menggambarkan sejauh mana tujuan yang ingin dicapai. Efektivitas ialah suatu ukuran yang mengungkapkan seberapa jauh kuantitas, kualitas dan waktu telah mampu dicapai.

Ukuran Efektivitas

Menurut Sudarwan Danim (2003) menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut :

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil yang dibuat oleh suatu organisasi dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya dalam ukuran efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan kualitatif (berdasarkan mutu).
3. Produk kreatif, artinya bahwa penciptaan berhubungan dengan kondisi yang kondusif dalam dunia kerja akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki kadar yang tinggi.

Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Romney dan Steinbart (2015:hlm.10) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sebuah proses pengumpulan, pencatatan, penyimpanan dan pengolahan data yang digunakan dalam sebuah sistem untuk menghasilkan suatu informasi di mana informasi yang dihasilkan dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi juga dapat didefinisikan sebagai kumpulan sub-sub sistem yang berupa fisik maupun non-fisik yang berhubungan satu sama lain untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan yang akan menghasilkan sebuah informasi keuangan (Azhar Susanto,2017:hlm.72).

Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang menyediakan data kepada pengelola organisasi (Nur Zaena Maya Sari & Effendy, 2017). Menurut Steven A. Moscov dalam buku Indrayanti (2016, hlm.2) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, menggolongkan, mengolah, menganalisa, dan mengkomunikasikan informasi keuangan yang relevan untuk pengambilan keputusan pihak luar (seperti kantor pajak, kreditur, pemerintah) dan pihak dalam (manajer dan karyawan).

Pengendalian Internal

Menurut Zaki Baridwan (1990: hlm.13) dalam Indrayanti (2016: hlm.11) Pengendalian intern dapat mempunyai arti sempit atau luas. Dalam arti sempit, pengendalian intern merupakan pengecekan, penjumlahan baik penjumlahan mendatar maupun penjumlahan menurun. Dalam arti luas, pengendalian intern meliputi pengecekan dan meliputi struktur organisasi dan semua cara-cara serta alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan di dalam perusahaan dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, memajukan efisiensi di dalam operasi, dan membantu menjaga dipatuhinya kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan lebih dahulu.

Standar Operasional Prosedur

SOP merupakan serangkaian panduan yang terdokumentasi secara jelas, lengkap, dan rinci mengenai proses, tugas, dan peran setiap individu atau kelompok yang dilakukan sehari-hari di dalam suatu organisasi (Rachmi, 2014). Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, serta dapat dipertanggungjawabkan dan menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa, (PERMENPAN & RB Nomor 35 Tahun 2012).

Employee Claim

Employee claim merupakan proses penggantian sejumlah uang oleh perusahaan kepada karyawan terhadap klaim yang diajukan oleh karyawan yang bertujuan untuk menjalankan kegiatan operasional perusahaan sehingga perusahaan akan menjamin untuk menggantikan pembayaran biaya tersebut kepada karyawan (Ab, Q, 2000).

Pokok Penting Dari Pengajuan Klaim

Sebelum karyawan tersebut mengajukan klaim ke perusahaan tentunya terdapat beberapa pokok penting yang harus dicermati dan pahami oleh karyawan, adapun pokok penting sebelum mengajukan klaim :

- a. Taat pada peraturan yang berlaku dalam perusahaan
Perusahaan tentunya telah menyusun yang namanya standar operasional prosedur dalam hal pengajuan klaim. Standar operasional prosedur dari setiap perusahaan tentunya berbeda-beda untuk setiap klaim karyawan. Bagi perusahaan besar, standar operasional prosedur tersebut disusun
- b. Mempersiapkan seluruh dokumen persyaratan secara lengkap dan tepat
Pokok penting sebelum karyawan mengajukan klaim ke perusahaan yaitu dengan memastikan bahwa karyawan telah mempersiapkan seluruh dokumentasi persyaratan yang dibutuhkan seperti kuitansi, bukti bayar, invoice dan lain-lain. Dan karyawan harus melampirkan dokumen tersebut dengan dokumen asli sebab perusahaan hanya akan menerima sesuai dengan bukti transaksi yang asli.
- c. Melakukan pengajuan klaim secepatnya
Beberapa perusahaan memiliki proses klaim yang cukup lama terutama dalam perusahaan skala besar yang membutuhkan waktu beberapa hari kerja untuk memproses klaim karyawan tersebut. Perusahaan tentunya memiliki batasan maksimal kapan karyawan mengajukan klaim, hal tersebut dikhawatirkan untuk mengantisipasi terjadinya hilang kuitansi.

III. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang tepat digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal* (Anggito dkk, 2018: hlm.8). Metode kualitatif sering dinamakan sebagai metode baru, postpositivistik: artistic dan interpretive research (Sugiono, 2017: hlm.39) dalam (Nurdin dkk, 2019: hlm.39).

Berdasarkan penjelasan mengenai metode penelitian kualitatif tersebut, penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini dilakukan untuk meneliti objek secara alamiah dari

suatu fenomena yang terjadi di divisi *employee claim* pada PT. XYZ dan mendalami makna pada fenomena yang terjadi di divisi *employee claim*. Penelitian ini tidak didasari pada pengujian statistik, penelitian ini lebih menekankan pada pandangan dan penalaran subjek atas efektivitas sistem informasi akuntansi pengajuan dan pembayaran klaim karyawan di PT.XYZ.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif sebab Paradigma interpretif merupakan cara pandang dari actor mengenai sesuatu yang bertumpu dengan tujuan untuk memahami dan menjelaskan efektivitas sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran klaim karyawan di divisi *employee claim* pada PT. XYZ secara mendalam untuk mengetahui dan menginterpretasi makna pada realitas yang sesungguhnya baik mengenai sistem informasi akuntansi dan standar operasional prosedur yang digunakan maupun pengendalian internal yang digunakan, juga mengetahui hal-hal yang melatarbelakangi permasalahan tersebut. Sehingga peneliti dapat diperoleh pemahaman mengenai realitas sosial pada PT.XYZ dan dapat menginterpretasikannya.

Penelitian ini menggunakan etnometodologi karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana peran aktor yang terlibat dalam pengajuan klaim dan ingin merefleksikan serta memaknai pengalaman informan dalam melihat dan mempraktikkan sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran klaim karyawan di divisi *employee claim* pada PT. XYZ karena masih terdapat kendala dalam sistem MXP dan SAP dan masih banyaknya karyawan yang tidak sesuai *policy* dalam hal mengajukan klaim.

Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu hal yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian yang digunakan untuk menjawab atau mendapatkan solusi dari permasalahan yang terjadi. Berdasarkan pengertian tersebut maka penelitian ini akan membahas mengenai bagaimana efektivitas sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran *employee claim* pada PT. XYZ, peranan dari standar operasional prosedur atas pengajuan dan pembayaran klaim operasional pada PT. XYZ dan sistem pengendalian internal dari penerapan sistem tersebut.

Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi subjek dalam penelitian adalah peneliti. Kemampuan peneliti melakukan penelitian ini didukung oleh matakuliah yang telah di tempuh mengenai Akuntansi Keuangan, Auditing dan Sistem Informasi Akuntansi. Sehingga dalam pelaksanaan peneliti ini merasa kompeten untuk mengkaji fenomena sistem akuntansi dan prosedur pengajuan *claim*.

Sumber Data Penelitian

1. Data primer. Dalam penelitian ini, data primer dihasilkan dari wawancara terhadap informan kunci yaitu administrator divisi *employee claim*, manager *updater policy*, manager bagian pengembangan sistem dan informan pendukung yaitu *controller employee claim*, karena informan kunci dan informan pendukung tersebut adalah pihak-pihak yang terlibat dalam penerapan sistem serta mengetahui permasalahan yang terkait dengan tidak terinterfacyanya sistem *Mobile Xpense* ke sistem SAP dan gagal bayar yang terjadi dalam sistem SAP.
2. Data Sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini adalah *policy* atau standar operasional prosedur (SOP) pengajuan klaim karyawan, data *incompliance*, prosedur pembayaran klaim. Data-data tersebut merupakan data penunjang dalam analisis yang akan dilakukan.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara. Dalam penelitian ini akan dilakukan wawancara mendalam secara tatap muka kepada informan mengenai sistem informasi akuntansi.
2. Observasi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan terjun langsung mengenai objek yang akan diteliti untuk mendapatkan informasi mengenai sistem informasi akuntansi
3. Dokumentasi. Dokumentasi ini merupakan teknik yang digunakan untuk mencatat atau memperoleh data berupa buku-buku, laporan yang terkait dengan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa data *incompliance*, *SOP employee claim*, dan struktur organisasi.

Teknik Validitas Data

Dalam penelitian ini untuk melakukan uji validitas digunakannya triangulasi sumber karena permasalahan yang terjadi melibatkan aktor-aktor dalam sistem informasi akuntansi sehingga dibutuhkan sumber atau informan yang berbeda beda untuk mendapatkan data yang sesuai dengan penelitian ini kemudian dilakukan perbandingan dengan teori yang terkait dan dilakukan analisis untuk mendapatkan kesimpulan. Dari kesimpulan tersebut akan dikonfirmasi lagi kepada informan untuk memastikan apakah data tersebut benar-benar valid atau tidak.

Teknik Analisis Data

Menurut Kamayanti (2017), Adapun empat tahapan teknik analisis pendekatan etnometodologi yaitu :

1. Analisis Indeksikalitas. Merupakan tahapan mencari ungkapan atau bahasa tubuh yang muncul di antara komunitas. Bahasa atau ungkapan yang digunakan biasanya sangat khas dan kontekstual menyesuaikan dimana komunitas tersebut berada.
2. Analisis Refleksivitas. Dilakukan dengan mendeskripsikan kegiatan sehari-hari para aktor dalam membentuk realitas sosial baik pemahamannya terhadap realitas sosial itu sendiri maupun pengungkapannya ke dalam praktik sosial.
3. Analisis Aksi Kontekstual. Dalam penelitian ini mengungkapkan aksi yang terlihat dan dianggap rasional bagi komunitas berdasarkan analisis indeksikalitas dan reflektivitas.
4. Penyajian *Common Sense Knowledge Of Social Structure*. Diharapkan dalam tahapan ini peneliti mampu menjelaskan bahwa aktivitas yang dilakukan di sebuah komunitas merupakan suatu norma yang telah diasumsikan, disetujui dan dipraktikkan semua anggota komunitas.

IV. Hasil dan Pembahasan

A. Tahap Pengajuan

1. Karyawan melakukan input dalam sistem terkait klaim yang diajukan. Untuk cash advance karyawan mengajukan secara manual. Input dalam sistem tanggal 5 setiap bulannya sedangkan manual cash advance setiap hari selasa maksimal jam 5 sore dengan melampirkan bill original dan dokumen pendukung seperti business travel request dan approval dari atasannya sedangkan untuk cash advance settlement terkait jumlah biaya yang digunakan beserta bill original
2. Karyawan melakukan submit report pada sistem Mobile xpense dan di approved oleh atasannya.

3. Karyawan mengirimkan dokumen asli ke divisi employee claim dan akan dilakukan pengecekan dengan mencocokkan dokumen asli dengan yang di submit dalam sistem *Mobile xpanse* beserta dokumen pendukung yang terlampir.
4. Setelah klaim karyawan tersebut di proses dalam sistem *Mobile xpanse* dan mendapatkan approval dari controller employee claim maka akan terinterface kedalam sistem SAP.

B. Tahap Pembayaran

1. Klaim yang sudah di approved dalam sistem *Mobile xpanse* maka akan terinterface ke sistem SAP.
2. Dari sistem SAP akan dibuatkan proposal payment untuk pembayaran klaim.
3. Klaim dibayarkan melalui transfer bank.

C. Permasalahan Di Sistem *Mobile xpanse* dan SAP

1. Sistem *Mobile xpanse* tidak terinterface ke sistem SAP
 Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara dan observasi bahwa dalam divisi employee claim sering terjadi kendala yang dihadapi dalam sistem yang digunakan yaitu sistem *Mobile xpanse*. Setelah klaim karyawan tersebut diproses dalam sistem *Mobile xpanse* makan 1x24 jam akan terinterface ke dalam sistem SAP namun dalam divisi employee claim terdapat kendala yaitu klaim yang di proses dalam sistem *Mobile xpanse* tidak terinterface ke sistem SAP yang membuat pelaksanaan pembayaran terhambat dan menyebabkan pembuatan laporan bulanan juga terhambat dan akan membuat akun suspend account masih menggantung.
2. Gagal bayar dalam SAP
 Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan wawancara terhadap para informan, permasalahan gagal bayar tersebut diakibatkan karena ketidakcocokan antara rekening bank karyawan yang dilampirkan ke perusahaan dengan rekening bank yang didaftarkan ke bank. Ketidakcocokan tersebut mengakibatkan rekening karyawan tidak terbaca dalam sistem SAP sebab perbedaan titik, koma maupun spasi sangat berpengaruh sehingga hal tersebut yang membuat klaim yang telah di proses tidak dapat dibayarkan.
3. Masih banyak karyawan yang tidak sesuai aturan dalam mengajukan klaim
 Berdasarkan hasil penelitian terhadap para informan dalam pengajuan klaim masih banyak karyawan yang mengajukan klaim terlambat disebabkan karena karyawan belum memahami standar yang digunakan dan terkadang banyak karyawan yang tidak sadar akan standar yang diterapkan. Dari keterlambatan pengajuan klaim karyawan tersebut akan membuat proses klaim terhambat.

D. Penggunaan Sistem *Mobile xpanse* Dan Sistem SAP Dalam Menunjang Efektivitas Operasional Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem *Mobile xpanse* dan SAP sudah efektif berjalan sesuai dengan standar yang diterapkan. Sistem *Mobile xpanse* dan SAP dapat mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan, mendukung proses pengambilan keputusan dengan menggunakan sistem tersebut akan menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan namun sistem tersebut serta dapat membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelola perusahaan.

E. Peranan Standar Operasional Prosedur Dalam Hal Pengajuan Dan Pembayaran Klaim Operasional

Peranan standar operasional prosedur yang diterapkan oleh divisi employee claim sangat memberikan pengaruh besar bagi para karyawan untuk mengajukan klaim, pasalnya pengajuan klaim yang dilakukan oleh karyawan berpacu pada standar yang dibuat oleh perusahaan sehingga klaim yang diajukan oleh karyawan tetap berada dalam pengawasan

perusahaan. Namun berdasarkan hasil penelitian bahwa standar operasional prosedur yang diterapkan masih terdapat beberapa karyawan yang belum memahami standar tersebut sehingga klaim yang diajukan tidak sesuai dengan standar dan membuat controller employee claim harus mengkonfirmasi kembali terkait kesesuaian klaim tersebut.

F. Sistem Pengendalian Internal Dalam Pelaksanaan Pengajuan dan Pembayaran Klaim Operasional

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang digunakan di PT. XYZ meningkatkan sistem pengendalian internal sebab untuk setiap klaim yang diajukan oleh karyawan harus terdapat otorisasi dahulu dari atasan karyawan tersebut sehingga klaim yang diajukan tidak terlepas dari standar yang diterapkan dan sudah terdapat pemisahan tugas dan tanggung jawab mengenai siapa saja yang dapat memproses klaim tersebut serta siapa saja yang dapat melakukan pembayaran klaim tersebut.

Pembahasan

A. Standar Operasional Prosedur

Penerapan SOP dalam PT. XYZ sudah sesuai, namun masih terdapat beberapa karyawan yang tidak tepat waktu dan tidak sesuai standard yang diterapkan hal tersebut berdampak menghambat proses pengecekan hingga pembayaran atas klaim karyawan tersebut karena harus menunggu samapi karyawan tersebut mengajukan settlement. Divisi employee claim harus memberikan sanksi yang tegas seperti pemberian suspend untuk setiap keterlambatan

B. Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Atas Pengajuan dan Pembayaran Klaim

Dilihat dari teori sistem informasi akuntansi dalam hal mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan, mendukung proses pengambilan keputusan, membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelola perusahaan. Jika dibandingkan antara teori dengan pelaksanaan yang terjadi pada PT. XYZ sudah sesuai. Di divisi employee claim pada PT. XYZ pengajuan klaim telah dilakukan secara otomatis melalui sistem. Penggunaan sistem Mobile xpense dan SAP telah membantu aktivitas sehari-hari perusahaan dan informasi yang dihasilkan dari sistem tersebut dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan serta penggunaan sistem tersebut sudah sesuai dalam hal membantu memenuhi tanggung jawab sebab sistem tersebut dapat membantu divisi employee claim dalam hal memproses klaim hingga pembuatan laporan bulanan. Sehingga akan berdampak positif, dengan diterapkannya sistem informasi akuntansi berupa sistem Mobile Xpense dan SAP di PT. XYZ dapat menciptakan efektivitas dan efisiensi.

C. Penggunaan Sistem Mobile xpense dan SAP Dalam Menunjang Efektivitas Klaim Operasional

Untuk mengukur efektivitas dari penerapan sistem informasi akuntansi tersebut, dalam penelitian ini menggunakan 3 pendekatan yaitu pendekatan sasaran, pendekatan sumber, pendekatan proses. Berdasarkan pendekatan sasaran dalam sistem yang digunakan dalam divisi employee claim terdapat kendala yaitu tidak terinterfacenya sistem mobile xpense ke sap sehingga pada waktu pembayaran dilakukan terdapat klaim yang tidak bisa dibayarkan sehingga pembayaran harus diundur dan dalam pembuatan laporan bulannya akan terhambat. Dilihat dari pendekatan proses sudah sesuai dan sumber daya dalam divisi employee claim telah sesuai. Adanya kendala tersebut akan berdampak terhambatnya proses klaim sehingga pembayaran klaim harus diundur sampai seluruh klaim diajukan dan pembuatan laporan bulanan terhambat.

D. Meningkatkan Sistem Pengendalian Internal Dalam Pelaksanaan Pengajuan dan Pembayaran Klaim Operasional Menggunakan Sistem Informasi Akuntansi

Jika dibandingkan antara teori pengendalian internal dan penerapannya di PT. XYZ sudah Sesuai, terlebih lagi dengan digunakannya sistem Mobile xpense dan SAP di PT. XYZ

memberikan otorisasi untuk seluruh pengajuan dan pembayaran klaim serta terdapatnya pemisahan tugas dan tanggung jawab. Berdampak positif karena seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat terjaga dan berjalan sesuai standar yang berlaku.

V. Kesimpulan, Saran, Keterbatasan

Kesimpulan

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh divisi employee di PT.XYZ claim serta untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi divisi *employee claim* di PT. XYZ dalam pengajuan dan pembayaran klaim operasional. Setelah penelitian dilakukan dalam bentuk observasi dan wawancara serta melakukan uji triangulasi hingga memperoleh kesimpulan mengenai sistem informasi akuntansi atas pengajuan dan pembayaran klaim yang dilakukan dalam divisi *employee claim* di PT. XYZ, sebagai berikut :

Penggunaan sistem informasi akuntansi berupa sistem *Mobile Xpense* di PT. XYZ sudah berjalan cukup baik karena sistem tersebut mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan dalam hal proses pengajuan dan pembayaran klaim operasional karyawan, sistem tersebut juga mendukung proses pengambilan keputusan sebab dengan diterapkannya sistem *mobile xpense* dan sistem SAP telah menyajikan informasi yang sangat jelas dan tepat sehingga dari informasi tersebut dapat dijadikan sebagai pengambilan keputusan bagi divisi *employee claim*, serta sistem tersebut dapat membantu dalam memenuhi tanggung jawab pengelolaan perusahaan. Dengan diterapkannya sistem *Mobile Xpense* dan SAP dapat meningkatkan sistem pengendalian internal.

Pelaksanaan standar operasional prosedur dalam perusahaan telah dijalankan dengan baik oleh pihak yang terlibat. Namun, terdapat beberapa hal yang belum berjalan sesuai yaitu dari sisi konsistensi penerapan standar operasional prosedur sebab masih banyaknya karyawan yang mengajukan klaim terlambat sehingga pada saat karyawan mengajukan klaim sudah lewat dari waktu yang telah ditentukan dan masih banyaknya karyawan yang mengajukan klaim tidak lengkap sehingga memperlambat proses pengecekan klaim oleh *controller employee claim*.

Penggunaan sistem informasi akuntansi dalam divisi *employee claim* dilihat dari 3 pendekatan efektivitas yaitu sasaran, sumber daya, dan proses masih belum sepenuhnya berjalan secara efektif sebab terdapat kendala yang membuat pembayaran klaim terlambat dan pembuatan laporan bulanan terhambat yaitu pada pendekatan sasaran. Keberhasilan pelaksanaan klaim operasional pada PT. XYZ dalam mencapai output (pembayaran klaim dan pembuatan laporan) diukur dengan memperhatikan faktor waktu realisasi sasaran. Dalam hal pengajuan klaim masih banyak karyawan yang telat mengajukan klaim maka dalam melakukan proses klaim akan terlambat dan akan menghambat pembayaran klaim tersebut. Dalam sistem yang digunakan dalam divisi *employee claim* terdapat kendala yaitu tidak terinterfacyanya sistem *Mobile xpense* ke SAP sehingga pada waktu pembayaran dilakukan terdapat klaim yang tidak bisa dibayarkan sehingga pembayaran harus diundur dan dalam pembuatan laporan bulannya akan terhambat.

Keterbatasan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, adapun keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan antara lain:

- a. Peneliti tidak dapat mewawancarai karyawan yang menerapkan sistem *Mobile Xpense* dalam mengajukan klaim karena keterbatasan waktu dan karyawan tersebut tidak bersedia untuk diwawancarai.

- b. Informasi yang disajikan dari informan belum sepenuhnya mencukupi informasi yang dibutuhkan sebab informasi tersebut kurang rinci.
- c. Sulitnya mendapat laporan bulanan yang dibuat oleh divisi *employee claim* di PT. XYZ yang tidak dapat diberikan sebab PT.XYZ merupakan perusahaan yang tertutup.

Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan yang dibuat diatas, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain :

a. Saran Teoritis

Diharapkan dapat memberikan gambaran baru dalam penelitian mengenai klaim operasional perusahaan dan menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya. Diharapkan bagi penelitian selanjutnya dapat menggali lebih dalam mengenai penerapan sistem informasi akuntansi klaim operasional perusahaan serta mengembangkan fenomena yang terjadi pada perusahaan ini, dikarenakan masih jarang nya penelitian mengenai penerapan sistem informasi akuntansi untuk pengajuan dan pembayaran klaim operasional perusahaan sehingga penelitian mengenai klaim operasional perusahaan dapat diperluas dan dapat memberikan hasil yang lebih baik lagi.

b. Saran Praktis

1) Bagi PT. XYZ

Disarankan bagi PT. XYZ agar PT. XYZ melakukan evaluasi terhadap sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam divisi *employee claim* mulai dari perencanaan sampai dengan pengambilan tindakan. Perusahaan disarankan untuk memberikan sosialisasi setiap akhir bulan kepada karyawan agar dapat memahami dan mematuhi standar yang ditetapkan. Manajer diharapkan dapat memberikan ketegasan bagi para karyawan yang telat dan tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Perusahaan juga tentunya harus memberikan sanksi yang tegas kepada karyawan yang sangat sering mengajukan klaim terlambat dan tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan.

2) Bagi Peneliti

Merupakan kesempatan bagi peneliti untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang diperoleh selama perkuliahan maupun dalam lingkungan sekitar dan menambah wawasan mengenai proses pengajuan klaim hingga pembayaran klaim operasional perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- _____, *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/21/M.PAN/11/2008 tentang Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan*
- Ab, Q. (2000). *Expense Claim. Group.*
- Aditya Pradani, E., Lelonowati, D., & Sujianto, S. (2017). Keterlambatan Pengumpulan Berkas Verifikasi Klaim Bpjs Di Rs X: Apa Akar Masalah Dan Solusinya? *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*. <https://doi.org/10.18196/Jmmr.6134>
- Ajat Rukajat. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggito, Albi & Johan Setiawan, Sp. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cv. Jejak.
- Dady, F., Ilat, V., & Pontoh, W. (2017). Analisis Sistem Akuntansi Dan Prosedur Pembayaran Klaim Jaminan Kematian Pada Pt. Taspen (Persero) Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, 12(1), 63–72.
- Dedi Irawan, M., Hasni, L., Asahan, U., & Ahmad Yani Kisaran Telp, J. (2017). Sistem Penggajian Karyawan Pada Lkp Grace Education Center. *Jurnal Teknologi Informasi (Jurti)*.
- Desianawati, R. D., Widuri, R., & Novianti, E. (2013). *Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Pembayaran Klaim Nasabah Pada Asuransi Perorangan*. 4(1), 504–513.
- Eriyanto. (2011). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi Untuk Penelitian Ilmu Komunikasi Dan Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Ed. I. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Fitriani Sumarauw, M. (2013). Evaluasi Sistem Dan Prosedur Akuntansi Atas Pembayaran Klaim Asuransi Kesehatan Pada Pt.Askes. *Emba Vol. 2 No. 3 Juni 2013*.
- Herry Pintardi Chandra, Eillen C Tunardih, & Imelda Soetiono. (2005). Studi Tentang Pengajuan Klaim Konstruksi Dari Kontraktor Ke Pemilik Bangunan. *Civil Engineering Dimension*.
- Kamayanti. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif Akuntansi. Pengantar Religiositas Keilmuan*. Jakarta: Seri Media Dan Literasi.
- Luthfiah, M. F. &. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Suk: Cv Jejak.
- Luthfiah, M. F. &. (2018). *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus* (Cv Jejak, Ed.).
- Malonda, Taliana D, M Rattu, A. J., & Soleman, T. (N.D.). Analysis Bpjs Filing Claims In Dr Sam Ratulangi Tondano Hospital. *Jikmu*, Vol 5, 436–447.
- Malonda, Tallana D., Rattu, A. J. M., & Soleman, T. (2015). Analisis Pengajuan Klaim Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan Di Rsud Dr . Sam Ratulangi Tondano. *Jikmu*.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi Edisi 4. In *Sistem Akuntansi Edisi 4*.
- Nawawi, A. And A. S. A. P. S. (2017). Internal Control And Employees' Occupational Fraud On Expenditure Claims. *Journal Of Financial Crime*. <https://doi.org/10.1108/Mrr-09-2015-0216>
- Nurdin, I. Dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Sukabumi: Media Sahabat Cendekia.

- Quinn, B., Giffin, R. B., & Tunis, S. R. (2013). Reimbursement. In *Genomic And Personalized Medicine*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-382227-7.00041-0>
- Reika Happy Sugiastuti, Moch. Dzulkrirom, & Dwiatmanto. (2014). Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)|Vol. 13 No. 1 Agustus 2014|Administrasibisnis.Studentjournal.Ub.Ac.Id 1 analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Klaim Kecelakaan Dalam Upaya Meningkatkan Pengendalian Intern (Studi Kasus Pada Pt.Jasa Raharja(Persero) Kantor. *Jurnal Administrasi Bisnis (Jab)*.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Ke-26*.
- Susanto, A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi Memahami Konsep Secara Terstruktur*.
- Suwartono. (2014). *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian. Ed. I*. Yogyakarta: Andi.
- Tarigan, I., & Indriasih, E. (2012). Analisis Kesesuaian Klaim Dengan Realitas Pembayaran Ppk Rujukan Dalam Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin. *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan, 11*(4 Okt). <https://doi.org/10.22435/Bpsk.V11i4>
- Tasikrede, C. C., Sondakh, J. J., & Suwetja, I. G. (2018). Analisis Sistem Akuntansi Klaim Jaminan Kecelakaan Kerja (Jkk) Bagi Aparatur Sipil Negara Pada Pt. Dana Tabungan Dan Asuransi Pegawai Negeri (Persero) Kantor Cabang Manado. *Jurnal Riset Akuntansi, 13*(70), 419–427.
- Timotius, H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan Untuk Perkembangan Pengetahuan. Ed. I*. Yogyakarta: Andi.
- Yudhawati, P. S. (2017). Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pembayaran Klaim Asuransi Jiwa (Studi Pada Pt Asuransi Jiwasraya Cabang Madiun). *Fakultas Ilmu Administrasi*.
- Yusuf. (2014). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, Dan Penelitian Gabungan. Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Richard, M, Richard, 2007. Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.
- [https://jojonomic.zendesk.com/hc/id/articles/115003626033-apa-yang-dimaksud dengan-reimbursement-](https://jojonomic.zendesk.com/hc/id/articles/115003626033-apa-yang-dimaksud-dengan-reimbursement-) diakses pada tanggal 20 september 2019.
- <https://www.kompasiana.com/rtitanur/5cd2682b95760e37e15dfca2/efektivitas-sistem-informasi-akuntansi-terhadap-kinerja-karyawan-pada-perusahaan-online>. diakses pada 24 oktober 2019.
- <https://www.mobilexpense.com/product-overview> diakses pada 20 september 2019.
- <https://www.mobilexpense.com/product-overview> diakses pada 20 september 2019.
- <https://www.soltius.co.id/id/blog/read/pengertian-dan-implementasi-sap-indonesia> diakses pada 20 september 2019.