



## Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meminimalisasi Kesalahan Transaksi Pada PT KARUNIA INDAH DELAPAN EXPRES Cabang Surabaya Gubeng

Fenysa Delya<sup>1</sup>, Fitri Komariyah<sup>2</sup>

Email: [Fenysadelya1@gmail.com](mailto:Fenysadelya1@gmail.com), [fitri.komariyah@stiemahardhika.ac.id](mailto:fitri.komariyah@stiemahardhika.ac.id)  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika, Indonesia

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tentang Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meminimalisasi Kesalahan Transaksi Pada PT Karunia Indah Delapan Express Cabang Surabaya Gubeng. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder serta menggunakan teknik penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data primer yang dimaksud adalah data dari hasil wawancara. Sedangkan data sekunder adalah informasi mengenai sejarah perusahaan dan sistem jasa ekspedisi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara serta kuesioner.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi Akuntansi, Jasa Ekspedisi, Transaksi

### ABSTRACT

*This research aims to determine and analyze the application of the Accounting Information System to minimize transaction errors at PT Karunia Indah Delapan Express Surabaya Gubeng Branch. This research uses primary and secondary data sources and uses qualitative research techniques with a descriptive approach. The primary data in question is data from interviews. Meanwhile, secondary data is information about the history of the company and the expedition service system. Means of observation, interviews, and questionnaires carried out data collection.*

**Keywords:** Accounting Information System, Expedition Services, Transaction

### 1. Pendahuluan

Sebagai negara dengan populasi terbesar keempat di dunia, Indonesia merupakan pasar yang potensial bagi berbagai jenis industri, termasuk industri jasa. Perusahaan jasa di Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan yang berkualitas. Berbagai sektor jasa, mulai dari teknologi informasi dan komunikasi, keuangan, kesehatan, hingga konsultasi bisnis, terus berkembang seiring dengan meningkatnya kompleksitas dan diversifikasi kebutuhan konsumen. Meningkatnya mobilisasi barang dan juga teknologi akan membuat usaha jasa ekspedisi sendiri menjamur dan memiliki potensi persaingan yang cukup tinggi.

Ketatnya persaingan dalam jasa ekspedisi khususnya di Indonesia semakin menuntut penyedia jasa ekspedisi agar selalu memanjakan konsumen atau pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan jasa yang terbaik tentunya akan menjadi pilihan para pelanggan dalam mencari jasa untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang

dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, dengan adanya perusahaan jasa memberikan pelayanan yang maksimal, diharapkan dapat memberikan nilai tambah yang dapat mengakibatkan kepuasan kepada konsumen sehingga akan menimbulkan keloyalitasan pada konsumen. Pada hakikatnya, loyalitas pelanggan merupakan suatu hubungan antara perusahaan dengan pelanggan. Menurut Tjiptono (2006) loyalitas adalah situasi ideal yang paling diharapkan perusahaan, dimana konsumen bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten. Loyalitas dapat diukur dengan konsumen melakukan pembelian secara berkala, kemudian konsumen tidak terpengaruh produk atau jasa yang ditawarkan oleh pihak lain dengan jenis manfaat yang sama, dan yang terakhir jasa yang diterima memuaskan konsumen, yang kemudian pelanggan akan memberitahukan kepada pihak lain, dan sebaliknya apabila ada ketidakpuasan atas pelayanan yang diterima maka konsumen dapat memberitahukan pelayanan yang kurang memuaskan tersebut kepada pihak lain.

Saat ini, perkembangan teknologi informasi semakin memberikan berbagai kemudahan bagi pelaku bisnis. Hal ini pula membawa perubahan besar dalam praktik pemasaran. Pemasaran era konvensional telah bertransformasi menjadi era modernisasi. Hal ini ditandai dengan munculnya *E-commerce* yang berbasis penggunaan internet dengan berbagai aplikasinya. Menurut Malau (2017) *E-commerce* adalah aplikasi dari teknologi yang menuju otomatisasi dari transaksi bisnis dan aliran kerja, namun dari perspektif layanan, *E-commerce* merupakan suatu alat yang memenuhi keinginan perusahaan, konsumen, dan manajemen untuk memangkas biaya layanan (*service cost*) ketika meningkatkan kualitas barang dan meningkatkan kecepatan layanan pengiriman.

Tidak bisa dipungkiri di dalam suatu perusahaan ekspedisi sering terjadi masalah. Meskipun di Indonesia sudah menggunakan teknologi yang canggih atau bisa disebut dengan teknologi digital yang bisa mengatur, mengawasi jalannya ekspedisi tersebut. Masalah yang kerap terjadi seperti contohnya transaksi pada proses pengiriman barang, seperti waktu pengiriman, harga yang sesuai, meminimalisir barang rusak pada saat perjalanan dan yang terakhir masalah metode pengiriman. PT Karunia Indah Delapan Expres atau biasa dikenal dengan KI8 Expres merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang via kereta api. PT Karunia Indah Delapan Expres berdiri pada tanggal 17 Januari 2005 yang berkantor pusat di Jl. Arjuna No.83 Surabaya. PT Karunia Indah Delapan Expres hadir untuk melayani jasa pengiriman barang baik dalam bentuk dokumen, hewan, sepeda motor, maupun distribusi barang wilayah Indonesia meliputi Pulau Jawa dan Bali. Dimana dengan didukung tenaga kerja yang terampil, handal, serta professional pada masing-masing bidang. Untuk memperluas wilayah dan jangkauan PT Karunia Indah Delapan Expres juga menjalin kerja sama dengan beberapa agen serta ekspedisi di beberapa kota di Indonesia.

Proses pengiriman barang menjadi salah satu komponen penting dalam order fulfillment yang terdapat di bisnis logistik. Untuk itu, dibutuhkan adanya prosedur dalam pengiriman barang agar memastikan proses pengiriman barang berjalan lancar sesuai prosedur yang berlaku. SOP tersebut bertujuan sebagai alur kerja untuk membantu proses pengadaan, pengiriman, hingga penerimaan barang berjalan dengan efektif.. Terdapat beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Simamora dan Susanti, (2020) hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tracking system berbasis web berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Menurut Kurniasih (2022) yang menyatakan bahwa kualitas layanan logistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Demikian juga dengan penelitian Mawarni & Adi (2022) menemukan bahwa ketepatan waktu pengiriman dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan PT KI8.

Berdasarkan uraian dari penjelasan di atas, jelas bahwa sekarang manusia akan membutuhkan jasa ekspedisi salah satunya perusahaan jasa PT Karunia Indah Delapan Expres, sehingga sebagai hasil akhir magang penulis tertarik mengambil judul "Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meminimalisasi Kesalahan Transaksi Pada PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng"

## **2. Tinjauan Pustaka**

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari komponen dan elemen yang bisa dihubungkan untuk memudahkan aliran informasi demi mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan informasi merupakan pengumpulan dan pengolahan data guna memberikan keterangan atau pengetahuan. Akuntansi adalah sistem atau proses yang mencatat, mengelompokkan, menganalisis, dan menyajikan informasi keuangan suatu entitas. Dalam hal ini, entitas bisa berupa perusahaan, organisasi, atau individu. Tujuan utama dari akuntansi adalah menyediakan informasi yang relevan dan akurat mengenai keuangan entitas tersebut.

Dengan kata lain, akuntansi merupakan bahasa yang digunakan untuk menggambarkan aktivitas keuangan suatu entitas secara terstruktur dan terperinci. Melalui pencatatan transaksi keuangan, pengukuran nilai asset dan kewajiban, serta penyusunan laporan keuangan, akuntansi memungkinkan para pemangku kepentingan untuk memahami kondisi keuangan suatu entitas dan membuat keputusan yang tepat. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah, dan

menyajikan informasi keuangan suatu entitas bisnis. Menurut Romney dan Steinbart system informasi akuntansi adalah suatu system yang terdiri dari prosedur-prosedur yang dikumpulkan, diproses, dan disimpan dalam suatu bentuk yang berguna untuk manajemen dalam pengambilan keputusan. Menurut Hall (2007) sistem informasi pengiriman barang merupakan “sebuah rangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan kepada pemakai”.

Menurut Mulyadi (2013) tujuan sistem akuntansi adalah sebagai berikut:

- a) Untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha baru. Dalam perusahaan yang baru berjalan sangat dibutuhkan pengembangan sistem akuntansi. Pada perusahaan dibidang dagang, jasa, manufaktur sangg memerlukan pengembangan sistem akuntansi lengkap, hal ini berguna agar kegiatan perusahaan berjalan dengan lancar.
- b) Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada. Sering kali sistem akuntansi yang berlaku tidak dapat memenuhi kebutuhan manajemen, mutu, ketepatan penyajian, dan struktur informasi yang terdapat dalam laporan.
- c) Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan *intern*. Akuntansi merupakan pertanggungjawaban kekayaan suatu perusahaan atau organisasi. Dalam hal pengembangan sistem akuntansi selalu digunakan untuk memperbaiki perlindungan terhadap kekayaan perusahaan, sehingga pertanggungjawaban terhadap penggunaan kekayaan organisasi dapat dilaksanakan dengan baik.
- d) Untuk melengkapi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi. Dalam hal ini informasi dapat dijadikan sebagai barang ekonomi yang mempunyai banyak manfaat, karena untuk memperolehnya diperlukan pengorbanan sumber ekonomi lainnya. Jika pengorbanan untuk memperoleh informasi keuangan diperhitungkan lebih besar dari manfaatnya, maka sistem yang sudah ada perlu dirancang kembali untuk mengurangi pengorbanan sumber daya bagi penyedia informasi tersebut.

Berdasarkan tujuan sistem akuntansi yang telah dikemukakan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan sistem akuntansi untuk menyediakan informasi bagi perusahaan sehingga dapat memperbaiki sistem yang sudah ada sesuai dengan sistem pengendalian intern yang baik.

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

1. Jurnal  
Jurnal merupakan unsur sistem akuntansi yang dilakukan pertama kali guna untuk mencatat, mengklasifikasikan transaksi sejenis, dan meringkas, data keuangan dan data lainnya.
2. Buku besar  
Buku besar atau yang biasa disebut dengan *general ledger* terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal akuntansi.
3. Buku pembantu  
Buku pembantu terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar dan laporan keuangan.
4. Formulir  
Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi. Formulir sering disebut dengan istilah dokumen, karena dengan formulir ini peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) di atas secarik kertas. Contohnya seperti faktur penjualan, bukti kas keluar, cek, dan lain-lain.
5. Laporan keuangan  
Hasil akhir proses akuntansi adalah laporan keuangan yang dapat berupa neraca, laporan laba rugi, laporan perubahan modal, laporan harga pokok produksi, dan lain-lain.

Secara umum kualitas suatu pelayanan dapat kita ketahui dengan melihat puas atau tidaknya konsumen terhadap layanan yang dilakukan oleh perusahaan. Namun jika dilihat dari pendapat yang dikemukakan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithaml pada tahun 1988: “kualitas layanan menjadi penentu loyal tidaknya pelanggan, sedangkan faktor penentu kualitas layanan yaitu, perusahaan dapat memberikan; fasilitas yang mendukung, layanan yang baik dan sesuai, solusi dari masalah terkait, dan dapat memberikan keamanan, perhatian serta kenyamanan yang dibutuhkan pelanggan.” Kualitas suatu layanan tidak hanya ditentukan oleh perusahaan saja namun juga harus memenuhi harapan dan permintaan pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan yang dilakukan perusahaan akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan menghasilkan citra baik. Dengan baiknya citra suatu perusahaan, konsumen awal akan lebih memilih perusahaan dengan citra baik meski baru berdiri ketimbang perusahaan lama dengan reputasi buruk. Dalam pangsa pasar hal ini tentu berpengaruh dalam mencapai volume penjualan yang telah ditargetkan.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan Kotler pada tahun 2000, kepuasan seseorang timbul karena perasaan senang akan layanan yang diterima jauh lebih baik dibandingkan harapan yang diinginkan. Kepuasan sendiri berasal dari kesan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan jika diperbandingkan.

Seperti halnya jika layanan suatu perusahaan yang kita terima baik dan melebihi ekspektasi yang diinginkan akan memberikan kepuasan tersendiri. Prosedur dari penerimaan barang ini dimulai dari pembuatan Surat Pengiriman (SP). Setelah bagian gudang menginformasikan timbangan dan jumlah barang yang dikirim, maka admin akan membuat SP sesuai dengan data yang tersedia termasuk data pengirim dan penerima. Setelah itu, pelanggan akan melakukan pembayaran, bisa secara tunai ataupun transfer. Surat Pengiriman yang sudah dicetak akan ditanda tangani oleh pihak pengirim sebagai bukti bahwa data yang diberikan sudah sesuai, setelah itu pihak pengirim akan diberikan lembar asli sebagai bukti pengirimannya. Selanjutnya, bagian gudang akan memberikan kode barang dan tujuan sesuai Surat Pengiriman.

### **3. Metode Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Upaya Meminimalisasi Kesalahan Transaksi Pada PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng, yang beralamat di jalan stasiun gubeng lama sebelum hotel sahid. Subjek penelitian ini adalah Kepala Cabang Surabaya Gubeng, Kepala Gudang, Admin, 2 Sopir, 6 Bagian Gudang.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan menggunakan beberapa metode yaitu:

- a) Teknik observasi yang mana pada teknik ini melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian yaitu pelanggan dan pelayanan oleh PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng.
- b) Teknik wawancara yang mana merupakan interaksi tanya jawab antara peneliti kepada objek yang diteliti, objek peneliti adalah Kepala Cabang PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng yang mendapat respon positif dari beliau.
- c) Kuisioner (Angket) dimana metode pengumpulannya dengan menyebarkan kuisioner yang berisi pertanyaan kepada responden untuk kemudian dijawab. Alasan penggunaan teknik ini adalah penggunaan data yang lebih efisien.

### **4. Hasil Dan Pembahasan**

PT Karunia Indah Delapan Expres atau biasa dikenal dengan KI8 Expres merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang via kereta api. PT Karunia Indah Delapan Expres berdiri pada tanggal 17 Januari 2005 yang berkantor pusat di Jl. Arjuna No.83 Surabaya. PT Karunia Indah Delapan Expres hadir untuk melayani jasa pengiriman barang baik dalam bentuk dokumen, hewan, sepeda motor, maupun distribusi barang wilayah Indonesia meliputi Pulau Jawa dan Bali. Dimana dengan didukung tenaga kerja yang terampil, handal, serta profesional pada masing-masing bidang. Untuk memperluas wilayah dan jangkauan PT Karunia Indah Delapan Expres juga menjalin kerja sama dengan beberapa agen serta ekspedisi di beberapa kota di Indonesia.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei terhadap pelanggan PT Karunia Indah Delapan Expres dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisis berdasarkan tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk kegiatan jasa angkut barang seperti contoh kebersihan dan kerapian kantor ataupun gedung. Kebersihan merupakan salah satu faktor yang bisa dirasakan oleh pelanggan atau *customer* karena bisa memberikan kenyamanan bagi pelanggan maupun pegawainya. Kebersihan dan kerapian gedung atau kantor PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng beserta kerapian karyawannya juga tidak bisa diabaikan, karena itu akan mencerminkan *image* perusahaan dimata *customers*.

Kecepatan maupun kecekatan dalam menangani *customer* untuk pemrosesan pengiriman dari pihak PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng waktu yang diperlukan perusahaan dalam melayani proses pembuatan dokumen untuk kegiatan pengiriman sangatlah penting bagi para pengguna jasa PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng. Untuk itu perusahaan wajib menjamin kecepatan dan kecekatan dalam pemrosesan dokumen sesuai standart yang telah ditentukan oleh perusahaan PT Karunia Indah Delapan Expres untuk mencerminkan suatu tanggung jawab PT Karunia Indah Delapan Expres Surabaya Gubeng terhadap pengguna jasa PT KI8 atau *customer*. Pelayanan yang cepat dan ramah serta siap membantu mengangkut barang juga akan menjadi nilai tambah bagi *customer*.

Pada analisis ketanggungan, kemampuan karyawan PT KI8 Expres Surabaya Gubeng untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan atau masalah yang timbul dari *customer* atau pengguna jasa. Seperti contohnya jika terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang maka perusahaan dapat dengan cepat tanggap dan segera mengatasi dengan mengalihkan proses pengiriman ke perusahaan lain. Karyawan PT Karunia Indah Delapan Expres Surabaya Gubeng memberikan layanan informasi yang jelas dan mudah dipahami agar konsumen mudah mengerti dan tidak terjadi *miscommunication*. Dengan itu para karyawan PT Karunia Indah Delapan Expres Surabaya Gubeng dituntut untuk memberikan informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan kepada pelanggan atau *customer*. Untuk informasi lebih lengkap bisa menghubungi *customer service* atau mengunjungi situs [www.ki8.co.id](http://www.ki8.co.id).

Pada penjelasan uraian yang sudah dijabarkan, dengan adanya data yang telah didapatkan dari hasil tersebut, maka dapat diketahui faktor yang harus dipertahankan untuk menjaga kualitas pelayanan dari PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng.

Perusahaan berkewajiban untuk melakukan pembuatan dokumen atau surat pengiriman untuk menjamin kecepatan pemrosesan dokumen sesuai dengan standar yang sudah ditentukan oleh perusahaan, karena ini bisa encerminkan tanggung jawab suatu perusahaan kepada *customer*. Pembuatan Surat Pengiriman (SP) pada PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng menggunakan sistem aplikasi web yaitu [www.kispol.com](http://www.kispol.com)

Menurut Swaid dan Wigand dalam Simamora dan Susanti, (2020) bahwa semakin baik kualitas layanan yang disediakan oleh perusahaan maka berdampak pula terhadap kepuasan pelanggan yang semakin tinggi sehingga akan memacu konsumen dalam melakukan pembelian ulang. Semakin seseorang puas terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan maka pelanggan akan merasa puas dan kembali menggunakan jasa atau barang yang ditawarkan (Ardiansyah, 2021). Menurut prasetyo (2015) yang menyatakan bahwa faktor yang menentukan kepuasan pelanggan mengenai kualitas jasa elektronik yang berfokus pada empat indikator kualitas jasa yaitu keandalan/pemenuhan, desain situs web, keamanan/privasi dan pelayanan pelanggan.

## 5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa prosedur pengiriman yang telah ditetapkan oleh PT Karunia Indah Delapan Expres Cabang Surabaya Gubeng maka proses pembuatan Surat Pengiriman (SP) sangat penting. Dalam hal pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kemampuan Sumber Daya Manusia yang ada di PT KI8 Expres yang harus cepat tanggap dalam menghadapi segala situasi

## 6. Daftar Pustaka

- AZZAHRA, M. K. (2019). *PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP CORPORATE GOVERNANCE PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI BARANG DI MAKASSAR* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Fitriasari, A. Y., & Hwihanus, H. (2023). ANALISIS DIGITALISASI SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI DALAM UPAYA MEMINIMALISASI KESALAHAN TRANSAKSI” STUDI KASUS PADA PT TRIDOMINIC SURABAYA”. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(1), 127-138.
- Matin, Y. A. (2024). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Pada Usaha Jasa Kurir Sigasik Express* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Rahmatina, N. N. (2023). Sistem Informasi Akuntansi Atas Siklus Pendapatan Pada Pratama Expressindo. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 1(5), 293-302.

### Copyrights

Copyright for this article is retained by the author(s), with first publication rights granted to thejournal.

This is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution license (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).