

**PROSEDUR LAYANAN REMITTANCE KANTOR POS INDONESIA
PAHOMAN BANDAR LAMPUNG**

Laporan Akhir

Oleh

**Nadiyah Chandra Asmara Atha Waliyah
NPM 2301061031**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

**PROSEDUR LAYANAN REMITTANCE KANTOR POS INDONESIA
PAHOMAN BANDAR LAMPUNG**

Oleh

**Nadiah Chandra Asmara Atha Waliyah
2301061031**

Laporan Akhir

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA AKUNTANSI**

Pada

**Program Studi Diploma III Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

PROSEDUR LAYANAN REMITTANCE KANTOR POS INDONESIA PAHOMAN BANDAR LAMPUNG

Oleh

Nadiah Chandra Asmara Atha Waliyah

Layanan remittance merupakan layanan pengiriman uang yang disediakan oleh PT Pos Indonesia untuk membantu masyarakat melakukan transaksi pengiriman dana secara cepat dan aman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur layanan remittance serta pengendalian internal pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur layanan remittance telah berjalan melalui tahapan pengisian formulir, verifikasi data, input transaksi, dan penerbitan bukti transaksi. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kesalahan pengisian formulir dan pengendalian akses sistem yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengendalian internal serta penyusunan SOP yang lebih jelas agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Remittance, Pengendalian Internal, Prosedur Layanan Remittance

ABSTRACT

REMITTANCE SERVICE PROCEDURE FOR INDONESIA POST OFFICE PAHOMAN BANDAR LAMPUNG

By

Nadiyah Chandra Asmara Atha Waliyah

Remittance service is a money transfer service provided by PT Pos Indonesia to assist the public in conducting fund transfer transactions quickly and securely. This study aims to understand the remittance service procedures as well as internal control at the Sub-Branch Indonesia at Pahoman Post Office, Bandar Lampung. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The research results show that the remittance service procedure has been carried out through the stages of form filling, data verification, transaction input, and issuance of transaction proof. However, there are still some obstacles, such as errors in form filling and system access controls that are not yet optimal. Therefore, it is necessary to improve internal controls and compile clearer SOPs so that services can run more effectively and efficiently.

Keywords: *Remittance, Internal Control, Remittance Service Procedures*

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Laporan Akhir : **PROSEDUR LAYANAN REMITTANCE
KANTOR POS INDONESIA PAHOMAN
BANDAR LAMPUNG**

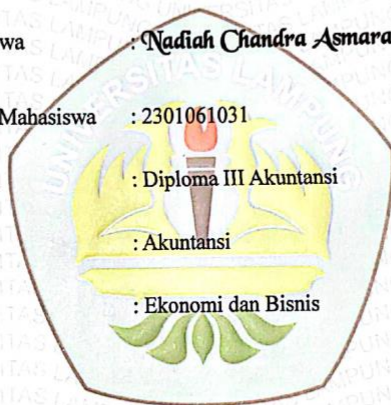
Nama Mahasiswa : **Nadiah Chandra Asmara Atha Waliyah**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2301061031**

Program Studi : **Diploma III Akuntansi**

Jurusan : **Akuntansi**


Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis**




MENYETUJUI

**Menyetujui,
Pembimbing**

**Mengetahui
Ketua Program Studi**


Ade W, S.E., M.S.Ak., Ak., CA.
NIP. 19740826 200812 2 002


Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Akt., Ph.D.
NIP. 19820220 200812 2 003

HALAMAN PENGESAHAN

Ketua penguji : Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA.



Penguji Utama : Doni Sagitarian Warganegara, S.E., M.B.A., Ph.D



Sekretaris penguji : Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak.



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Lampung



Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si.
NIP 19660621 199003 1 003

Tanggal Lulus Ujian : 25 Mei 2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nadiyah Chandra Asmara Atha Waliyah

NPM : 2301061031

Program Studi : D III Akuntansi

menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul :

PROSEDUR LAYANAN REMITTANCE KANTOR POS INDONESIA BANDAR LAMPUNG. Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandar Lampung,.....Juli 2026
Yang Memberi pernyataan



METERAL
TEMBEL
10000
59A0X023146428

Nadiyah C. A. A Waliyah

RIWAYAT HIDUP

Nama penulis dari laporan ini adalah Nadiah Chandra Asmara Atha Waliyah. Penulis dilahirkan di Kota Prabumulih, Sumatera Selatan, pada tanggal 02 April 2005. Penulis adalah anak pertama dari pasangan Bapak Adi Chandra dan Ibu Nur Asmarani.

Pendidikan formal yang telah ditempuh penulis sebagai berikut:

- SD Negeri 39 Prabumulih, lulus pada tahun 2017.
- MTsN 1 Prabumulih, lulus pada tahun 2020.
- SMA Negeri 1 Prabumulih, lulus pada tahun 2023.

Pada tahun 2023, penulis diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Akuntansi, Program Studi Diploma III Akuntansi, Universitas Lampung. Pada tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 27 Februari 2026, penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung.

MOTTO

“Jangan pernah merasa tertinggal setiap orang punya proses dan rezeki-Nya masing-masing”

(Q.S Maryam : 4)

“Apabila yang ada di depan membuatmu takut, dan yang di belakang membuat luka. Lihatlah ke atas, sungguh Allah tak pernah gagal menolongmu”

“One day you'll be so proud of yourself because you finally passed your hardest moments and all your hard work paid off. You won't feel useless, lonely, or lost anymore. You'll be living, and you'll be okay.”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat

Allah SWT yang melimpahkan segala nikmat-Nya, karunia, dan rahmat-Nya, memungkinkan penulis menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik.

Laporan ini akan disampaikan kepada:

Untuk kedua orang tua saya, terima kasih telah senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan sejak kecil hingga sekarang. Saya merasakan dan melihat semua yang telah kalian lalui untuk bisa menjadikan kami kuat dan mandiri. Untuk Papa, terima kasih atas perjuanganmu untuk mengantarkan saya ke sekolah dan melanjutkan ke tahap perkuliahan, yang selalu menjadi cerita, penyemangat, serta pelajaran yang berharga agar dapat bertahan di setiap keadaan dan pantang putus asa. Terima kasih Mama, karena tanpa lelah dan terus berjuang untuk keluarga dan memberikan pengertian bahwa harus menyikapi ujian yang terus berdatangan, ikhlas dan sabar. Semoga jerih payah papa dan mama akan terbayarkan suatu hari nanti. Doa saya selalu terus mengalir untuk kalian. Adik-adik saya, terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah kalian berikan. Semua yang sudah kita lewati, besar harapan saya agar kita tetap bisa saling merangkul dan mendukung satu sama lain sampai kapan pun. Karena keluarga saya satu-satunya alasan saya bisa bertahan sampai sekarang dan termotivasi untuk menjadi sukses suatu saat nanti. Untuk teman-teman dan sahabat, saya terima kasih karena telah menemani dan memberikan banyak sekali cerita serta pengalaman. Harapan saya semoga kita bisa menjadi orang-orang sukses dan bisa menggapai apa yang kita inginkan. Terima kasih kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dosen-dosen, serta staf dan admin atas kesempatan yang diberikan kepada saya untuk belajar dan berkembang di lingkungan akademis yang baik.

SANWACANA

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan saya kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik, sungguh perjuangan yang cukup panjang sudah penulis lalui untuk mencapai gelar.

Penulis persembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan kontribusi dalam penyusunan laporan ini:

1. Terima kasih kepada Bapak Prof. Dr. Nairobi, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung,
2. Terima kasih kepada Ibu Dr. Agrianti Komalasari, SE., M.Si, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Terima kasih kepada Ibu Ninuk Dewi K., S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA, selaku Ketua Program Studi D3 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
4. Terima kasih kepada Ibu Ade Widiyanti, S.E., M.S.Ak., Ak., CA, selaku dosen pembimbing Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung atas arahan yang telah diberikan kepada saya selama proses penulisan laporan akhir.
5. Terima kasih kepada Bapak Doni Sagitarian Warganegara, S.E., M.BA., Ph.D, selaku dosen penguji utama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
6. Terima kasih kepada Ibu Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak, selaku dosen sekretaris penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
7. Terima kasih kepada Bapak Dr. Sudrajat, S.E., M. Acc., Akt., CA, selaku dosen pembimbing akademik penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.

8. Terima kasih kepada dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
9. Terima kasih kepada staf dan admin, terutama mba Fuji atas arahan dan bantuan saat perkuliahan hingga penyusunan laporan akhir.
10. Terima kasih untuk para staf dan pihak-pihak pada Kantor Pos Pahoman Bandar Lampung yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan maupun hingga penulis menyusun laporan akhir ini.
11. Terima kasih kepada keluarga tercinta papa, mama, oma, jujuk, serta adik-adik yang telah memberikan tawa dan canda selama penulis kuliah dan semangat serta doa yang tak pernah henti diucapkan untuk penulis menyusun laporan akhir hingga selesai.
12. Terima kasih kepada teman-teman seangkatan, khususnya D3 Akuntansi 2023 yang telah banyak memberikan pembelajaran, kenangan dan cerita yang mewarnai setiap hari dalam setiap semesternya selama masa perkuliahan berjalan.
13. Terima kasih kepada organisasi kampus, yaitu Himpunan Mahasiswa Akuntansi (HIMAKTA), yang telah menjadi tempat bagi penulis untuk berkembang serta memberikan rasa kekeluargaan, kebersamaan, dan saling mendukung dalam berbagai kondisi. Terima kasih atas kesempatan, pengalaman, serta momen dan kenangan berharga yang telah diberikan selama perjalanan perkuliahan penulis.
14. Terima kasih kepada sahabat SMA penulis (Zaza, Ilut, Chin, Salsha, Paija, Aulia) yang telah memberikan support, mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan saran dan mewarnai hari-hari yang kadang terlihat suram dan gelap selama melakukan penyusunan laporan akhir.
15. Terima kasih kepada Haila yang tanpa sengaja penulis kenal di akhir kepengurusan dan perkuliahan. Terima kasih telah menemani penulis selama menyusun, mendengarkan cerita panjang tentang keluh kesah dan lelah penulis serta hari-hari yang indah dengan canda dan tawa. Terima kasih telah banyak menemani dari tempat ke tempat lainnya.

16. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang sampai di titik ini. Di balik tangis, tawa, lelah, dan kekecewaan selama penyusunan yang akhirnya semua dapat dilalui dengan baik, proud of myself.

Bandar Lampung, 20 Juni 2026

Penulis

Nadiyah C. A. A. Waliyah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
PERNYATAAN ORISINALITAS	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
SANWACANA	x
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Konsep dan Ketentuan yang Berlaku Umum.....	8
2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	8
2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	8

2.1.1.2 Unsur – unsur Sistem Informasi.....	9
2.1.1.3 Tujuan Sistem informasi Akuntansi	10
2.1.2 Pengertian Prosedur	11
2.1.3 Remittance	12
2.1.3.1 Pengertian Remittance	12
2.1.3.2 Jenis Layanan Remittance	13
2.1.4 Dokumen dalam Sistem Informasi.....	15
2.1.5 Pengendalian Internal.....	16
2.1.6 Flowchart	17
2.2 Keterkaitan Konsep dan Ketentuan yang Berlaku Umum dengan Praktik di Lapangan.....	20
2.2.1 Hubungan Sistem Informasi Akuntansi, Dokumen, Pengendalian Internal, dan Remittance	20
BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN PELAKSAAN KEGIATAN	22
3.1 Profil Instansi.....	22
3.1.1 Profil Kantor Pos Indonesia	22
3.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia	24
3.1.3 Struktur Organisasi	25
3.2 Sistem dan Prosedur Kerja	26
3.2.1 Sistem Kerja Layanan Remittance.....	26
3.2.2 Prosedur Layanan Remittance	26
3.3 Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan	27
3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Terkait.....	27
3.3.2 Kegiatan Selama Praktik Kerja Lapangan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Temuan Lapangan.....	31
4.1.1 Implementasi Prosedur Layanan Remittance	31
4.1.2 Prosedur Layanan Remittance	32
4.1.2.1 Bagan Alir (Flowchart) Layanan Remittance	33
4.1.2.2 Alur Bagian Pelanggan	34
4.1.2.3 Alur Petugas Loker	34
4.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Layanan Remittance	35

4.1.4 Pengendalian Internal pada Layanan Remittance	36
4.2 Pembahasan dan Rekomendasi.....	38
4.2.1 Analisis Perbandingan Implementasi Layanan Remittance dengan Teori Sistem Akuntansi	38
4.2.2 Evaluasi Efektivitas Layanan Remittance	40
4.2.3 Solusi dalam Penerapan Proses Layanan Remittance	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-simbol flowchart	18
Tabel 4.1 Evaluasi efektivitas layanan remittance	40

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung	25
Gambar 4. 1 Bagan alir flowchart layanan remittance pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung	33

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Form Penarikan Kiriman Weselpos/Remittance.....	52
Lampiran 2. Form Pengiriman Uang Perorangan Weselpos/Remittance.....	52
Lampiran 3. Form Pengiriman Weselpos/Remittance Ke Luar Negeri	53
Lampiran 4. Contoh Pengisian Form Weselpos/Remittance Yang Telah Diisi	53
Lampiran 5. Tempat Pengisian Form Layanan Remittance	54
Lampiran 6. Logbook Minggu Ke 1	57
Lampiran 7. Logbook Minggu Ke 2	60
Lampiran 8. Logbook Minggu Ke 3	62
Lampiran 9. Logbook Minggu Ke 4	64
Lampiran 10. Logbook Minggu Ke 5	66
Lampiran 11. Logbook Minggu Ke 6.....	68
Lampiran 12. Logbook Minggu Ke 7	71

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan ekonomi di era globalisasi saat ini memberikan perubahan yang sangat signifikan bagi kehidupan masyarakat. Ditambah lagi perkembangan teknologi yang semakin canggih, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang dibutuhkan untuk menunjang kelancaran aktivitas usaha sehari-hari.

Semakin maju dan canggihnya perkembangan ekonomi global saat ini membuat kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang cepat, aman, dan mudah diakses terus berubah dari waktu ke waktu. Salah satunya yang berkembang dan banyak dilakukan oleh masyarakat adalah jasa pengiriman dana dari satu individu ke individu lainnya. Kita ketahui bahwa jasa pengiriman dana ini banyak digunakan oleh para pekerja migran, pelajar, pekerja lintas daerah, warga yang menetap di negara lain, bahkan perusahaan yang memiliki cabang di berbagai wilayah atau negara.

Layanan jasa pengiriman uang atau remittance yaitu proses pengiriman dana atau uang dari pihak ke pihak lain melalui lembaga-lembaga perantara. Layanan lembaga ini sangat penting dalam menunjang aktivitas ekonomi masyarakat, terutama bagi mereka yang ingin mengirimkan dana antardaerah maupun luar negeri secara cepat dan aman. Dalam pelaksanaannya, layanan ini memerlukan sistem administrasi dan prosedur yang jelas agar setiap transaksi dapat diproses dengan baik dalam sistem informasi yang digunakan. Sistem informasi yang diterapkan dalam layanan pengiriman uang atau remittance berfungsi untuk fondasi utama operasional, terkait pencatatan data pengirim dan penerima,

pengolahan transaksi, hingga penerbitan bukti pembayaran secara terintegrasi. Dengan adanya sistem yang saling terhubung, penyelenggara layanan dapat menjamin keakuratan data, keamanan transaksi, serta dapat memudahkan pengawasan dan pelaporan keuangan secara langsung.

Di Indonesia, terdapat salah satu lembaga yang menyediakan layanan jasa pengiriman dana atau uang kepada masyarakat, yaitu PT Pos Indonesia. PT Pos merupakan perusahaan milik negara (BUMN) dan telah lama berkontribusi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang kurir, logistik, dan keuangan. Dengan jaringan yang cukup luas hingga mengakses ke daerah terpencil di Indonesia, PT Pos Indonesia menawarkan berbagai macam layanan yang dapat dijangkau oleh semua kalangan. Dalam pembagian kurir dan pengiriman, PT Pos Indonesia menangani beberapa pengiriman seperti surat, paket, dan dokumen baik domestik maupun internasional yang dapat menggunakan beberapa pilihan layanan, yaitu Pos Express (dalam negeri), Pos Kilat Khusus dengan harga terjangkau (antarkota), dan EMS (Express Mail Service) untuk pengiriman secara global. Tidak hanya berfokus pada pengiriman fisik tetapi, PT Pos juga memberikan layanan pada bagian keuangan yang menawarkan beberapa layanan, yaitu Tabungan Pos, pembayaran tagihan (Listrik, air, telepon, dan pajak), serta penyaluran dana dari pemerintah seperti bantuan sosial dan pensiun. Adapun layanan yang diberikan oleh PT Pos Indonesia di lembaga keuangan, yaitu remittance atau pengiriman uang antar pihak ke pihak lainnya yang berada di luar daerah maupun di luar negeri, yang merupakan salah satu layanan yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Dengan banyaknya layanan yang diberikan dapat menyebabkan PT Pos menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam mengakses jasa kurir, logistik, dan keuangan dengan cara yang mudah, aman, cepat, dan terjangkau.

Dalam melaksanakan layanan remittance pada kantor pos, diperlukan beberapa prosedur operasional yang sesuai agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Penerimaan pengiriman uang atau dana dari pelanggan, pemverifikasian identitas, penginputan data transaksi ke dalam sistem, serta

penerbitan bukti transaksi kepada pelanggan merupakan bagian dari proses prosedur yang dilakukan. Selain itu, penggunaan sistem informasi akuntansi dan dokumen transaksi yang terintegrasi sangat penting untuk memastikan proses pelayanan yang lancar untuk mendukung pengendalian internal dalam transaksi keuangan. Sistem pengiriman uang pada kantor pos memiliki prosedur yang terstruktur dan jelas antara proses pengiriman dan penerimaan uang, sehingga kantor pos dapat meminimalisir kesalahan dalam pelaksanaan transaksi pengiriman uang (Putra, 2017).

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang digunakan untuk mengolah data transaksi menjadi data informasi yang berguna untuk proses pengambilan keputusan. Selain itu, adanya sistem yang terstruktur dan jelas dapat mengurangi risiko kesalahan pencatatan, meningkatkan ketepatan informasi, dan memperkuat pengendalian internal dalam pengelolaan transaksi keuangan. Sistem informasi akuntansi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan kantor pos (Mulyana *et al.*, 2024).

Dalam melakukan penentuan untuk melakukan layanan pengiriman uang, masyarakat menimbang berbagai aspek, salah satunya yaitu tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan tersebut. Tidak semua kalangan masyarakat memiliki kemampuan yang setara dalam memanfaatkan teknologi digital. Mereka yang memiliki pemahaman yang baik tentang teknologi biasanya cenderung memilih layanan pengiriman uang yang berbasis aplikasi atau platform digital yang menyediakan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi biaya. Sedangkan, kelompok masyarakat yang belum akrab dengan teknologi digital atau yang berada di daerah yang akses internetnya terbatas lebih memilih layanan tradisional yang dilakukan secara langsung, seperti yang ditawarkan oleh kantor pos. Hal ini dapat membuat kantor pos tetap berfungsi penting sebagai penyedia layanan remittance, karena dapat memenuhi kebutuhan segmen masyarakat yang memerlukan interaksi langsung serta bimbingan dari petugas saat melaksanakan layanan tersebut.

Layanan kantor pos juga melibatkan beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk menyediakan layanan pengiriman, seperti petugas loket layanan, serta bagian administrasi. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan bahwa transaksi pelanggan telah diproses sesuai dengan prosedur, yang merupakan salah satu bentuk pengendalian internal dalam perusahaan yang baik. Penelitian tentang sistem dan prosedur layanan kantor pos menunjukkan bahwa pengendalian internal pada kantor pos baik dalam ketertiban administrasi layanan kepada masyarakat (Putri, 2022).

Namun demikian, dalam praktiknya terdapat pengendalian internal pada layanan remittance yang masih belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari lemahnya pembatasan akses sistem, sehingga transaksi masih berpotensi dilakukan oleh pihak lain yang bertugas selain petugas yang berwenang. Selain itu, pada pihak loket layanan juga masih dapat melakukan akses login ke dalam sistem layanan remittance di luar pengawasan yang semestinya dikontrol oleh pihak operasional layanan tersebut. Kondisi ini dapat menunjukkan bahwa pengendalian akses dan pemisahan tugas belum diterapkan secara maksimal dan efisien.

Di sisi lain, terdapat belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi menyebabkan tidak adanya pedoman baku dalam pelaksanaan transaksi layanan remittance. Hal ini dapat menimbulkan ketidakkonsistenan, kesalahan, hingga meningkatkan risiko kecurangan (*fraud*). Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pengendalian internal melalui pembatasan akses dan penyusunan SOP agar proses transaksi lebih aman dan akuntabel.

Kantor Pos Cabang Pembantu yang berada di bawah koordinasi Kantor Pos KCU Bandar Lampung 35000 merupakan salah satu unit pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan masyarakat dalam memberikan berbagai layanan, termasuk pengiriman uang atau remittance. Oleh karena itu, penting untuk memahami prosedur layanan remittance yang diterapkan mulai dari layanan pelanggan, penggunaan dokumen transaksi, hingga penerimaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut mengenai bagaimana prosedur layanan remittance yang diterapkan pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung. Penulis memilih layanan remittance sebagai fokus kajian karena layanan ini merupakan salah satu layanan keuangan yang paling sering digunakan dan diakses oleh masyarakat. Namun, di sisi lain masih memiliki permasalahan terkait kejelasan prosedur dan pengendalian internal yang perlu dikaji lebih mendalam. Selain itu, layanan remittance secara langsung menyentuh kebutuhan masyarakat luas, termasuk pekerja imigran antardaerah maupun luar negeri, sehingga pemahaman terhadap prosedurnya memiliki nilai praktis yang tinggi. Dengan melakukan praktik kerja lapangan, penulis memiliki kesempatan untuk melihat proses layanan di kantor pos secara langsung. Sehingga penulis menyusun tugas akhir dengan judul “Prosedur Layanan Remittance Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL), terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan pada layanan remittance di Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung, yaitu:

1. Pengendalian internal pada layanan remittance belum berjalan optimal.
2. Pembatasan akses sistem layanan remittance masih lemah.
3. Belum terdapat SOP yang terdokumentasi secara jelas.
4. Masih terdapat potensi kesalahan dalam pelaksanaan transaksi layanan remittance.

1.2.2 Batasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada prosedur layanan remittance, penggunaan dokumen transaksi, sistem informasi akuntansi, dan pengendalian internal yang diterapkan pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung sebagai objek penelitian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur layanan remittance pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung?
2. Bagaimana sistem pencatatan dan pengendalian internal pada transaksi remittance?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui prosedur layanan remittance di Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung.
2. Menjelaskan sistem pencatatan dan pengendalian transaksi remittance.

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat dari penulisan adalah:

1. Bagi Perusahaan
Sebagai bahan untuk evaluasi perusahaan, sehingga dapat mengetahui apakah sistem dan prosedur yang telah diterapkan berjalan secara efektif serta sesuai dengan ketentuan administrasi yang telah berlaku. Khususnya pada pelaksanaan prosedur administrasi pada pelayanan remittance, diharapkan dapat memberikan masukan untuk meningkatkan efisiensi dalam ketertiban administrasi dan ketepatan transaksi dalam pengelolaan data layanan keuangan.
2. Bagi peneliti dan pembaca
Menambah wawasan dan pemahaman mengenai penerapan sistem informasi akuntansi dalam kegiatan operasional layanan keuangan, seperti layanan remittance. Serta dapat memahami secara mendalam tentang proses dan prosedur administrasi, pencatatan transaksi, dan pengelolaan data dalam suatu sistem yang terintegrasi dan efisien.

3. Bagi akademis

Penelitian tersebut dapat memberikan perkembangan, khususnya dalam bidang sistem informasi akuntansi dan administrasi layanan keuangan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan dan pedoman bagi peneliti selanjutnya

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep dan Ketentuan yang Berlaku Umum

2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi

Menurut Mulyadi (2016), akuntansi merupakan suatu proses pencatatan, penggolongan, dan peringkasan transaksi keuangan yang terjadi dalam suatu organisasi, serta penyajian hasilnya ke dalam bentuk laporan keuangan yang berguna bagi pihak perusahaan dalam pengelolaan keuangan dan pengambilan keputusan di perusahaan. Sedangkan menurut pendapat Azaro *et al* (2025), akuntansi merupakan suatu bentuk seni yang bermanfaat untuk mencatat, mengelompokkan, serta melakukan ikhtisar atas satuan uang dari transaksi yang sebelumnya tidak finansial, kemudian hasil dari transaksi ini diinterpretasikan. Sehingga, pada setiap entitas dibutuhkan akuntansi untuk mengelola bisnis dan mengukur kinerja dari entitas tersebut. Akuntansi merupakan sistem informasi yang terstruktur dan berperan penting bagi perusahaan untuk mengolah data transaksi menjadi laporan keuangan yang dibutuhkan oleh pihak manajemen dan eksternal.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan salah satu sistem yang memiliki peran utama yang sangat penting dalam operasional organisasi maupun perusahaan, khususnya yang sangat berpengaruh pada bidang pengelolaan data keuangan. Sistem ini sangatlah berfungsi untuk mendapatkan, mencatat, mengelola, dan menyajikan informasi keuangan yang dapat digunakan oleh pihak manajemen perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan dalam

pengambilan keputusan yang baik bagi perusahaan itu sendiri. Dengan adanya sistem informasi akuntansi yang efektif, perusahaan dapat memperbaiki efisiensi operasional dan menghasilkan informasi keuangan yang lebih tepat dan akurat dalam waktu yang tepat.

Menurut Mulyadi (2016), sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen dalam pengelolaan perusahaan. Sistem tersebut dirancang untuk mengubah data transaksi menjadi informasi keuangan yang berguna bagi pihak perusahaan. Selain itu, sistem informasi akuntansi merupakan sistem integrasi yang dirancang untuk mengelola data keuangan suatu organisasi sehingga dapat menunjang proses pengambilan keputusan, meningkatkan efisiensi operasional, serta memastikan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku pada perusahaan tersebut (Adah & Firdaus, 2024).

Sedangkan menurut Susanto (2008), Sistem Informasi Akuntansi dapat diartikan sebagai kumpulan (penggabungan) dari bagian sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling terhubung dan bekerja sama satu sama lain selaras untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.

2.1.1.2 Unsur – unsur Sistem Informasi

Dalam penerapannya, sistem informasi akuntansi memiliki beberapa unsur yang saling berkaitan dan menunjang sistem itu sendiri dalam perusahaan. Menurut Mulyadi (2016), unsur-unsur sistem informasi akuntansi meliputi:

1. **Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan sistem informasi akuntansi tersebut dan diterapkan dalam organisasi maupun perusahaan, seperti pegawai yang bertugas melakukan pencatatan, pengelolaan, dan pelaporan data-data transaksi keuangan.

2. Prosedur dan instruksi

Prosedur adalah langkah-langkah atau tahapan yang harus dilakukan dalam mengolah data transaksi agar informasi yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Data

Data merupakan bahan dasar dalam sistem informasi akuntansi yang berasal dari transaksi bisnis perusahaan.

4. Perangkat lunak (software)

Software merupakan program komputer yang digunakan untuk memproses data transaksi menjadi informasi akuntansi.

5. Infrastruktur teknologi informasi

Infrastruktur teknologi informasi meliputi perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan perangkat pendukung lainnya yang digunakan dalam sistem.

6. Pengendalian internal

Pengendalian internal bertujuan untuk melindungi aset perusahaan serta memastikan bahwa data diolah dalam sistem yang akurat dan dapat dipercaya.

2.1.1.3 Tujuan Sistem informasi Akuntansi

Tujuan utama dari sistem informasi akuntansi adalah untuk memberikan data yang diperlukan oleh manajemen dalam melaksanakan aktivitas operasional perusahaan. Sistem ini juga dapat memiliki tujuan meningkatkan efisiensi kerja, memperkuat pengendalian internal, dan mendukung proses pengambilan keputusan. Penerapan sistem informasi akuntansi yang efektif dapat meningkatkan mutu laporan keuangan dan transparansi informasi keuangan dalam organisasi atau perusahaan (Pramitha *et al.*, 2024).

Menurut Mulyadi (2016), menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi bertujuan untuk menyediakan informasi yang diperlukan dalam pengelolaan aktivitas bisnis, meningkatkan mutu informasi yang dihasilkan oleh sistem

yang telah ada serta memperkuat pengendalian akuntansi serta pengawasan internal pada organisasi atau perusahaan.

Sedangkan menurut Susanto (2008), tujuan sistem informasi akuntansi adalah sebagai berikut:

1. Mendukung aktivitas perusahaan sehari-hari
2. Mendukung proses pengambilan keputusan
3. Membantu pengelolaan perusahaan dalam memenuhi tanggung jawabnya kepada pihak eksternal
4. Mengumpulkan dan memasukkan data transaksi ke dalam sistem informasi akuntansi
5. Mengolah data transaksi
6. Menyimpan data untuk tujuan di masa mendatang
7. Memberi pemakai atau pemberi keputusan (manajemen) informasi yang mereka perlukan
8. Mengontrol semua proses yang terjadi

2.1.2 Pengertian Prosedur

Prosedur merupakan suatu tahapan yang disusun secara sistematis dan terstruktur untuk melaksanakan kegiatan atau suatu proses tertentu agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Prosedur mencakup urutan tugas yang harus dilakukan oleh siapa yang melaksanakan kegiatan tersebut dan bertanggung jawab, serta dokumen yang digunakan dalam proses tersebut.

Secara umum, prosedur berfungsi sebagai pedoman bagi organisasi dan perusahaan dalam melakukan pekerjaan sehingga pekerjaan dapat dilakukan secara konsisten, teratur dan sesuai dengan aturan yang telah diterapkan. Sehingga, dengan adanya prosedur, setiap langkah dalam pelaksanaan yang harus dilakukan telah diatur secara berurutan dan konsisten. Beberapa ahli mendeskripsikan prosedur, sebagai berikut:

1. Menurut Mulyadi (2016), prosedur merupakan rangkaian aktivitas administrasi yang dapat dilakukan secara berurutan yang melibatkan beberapa pihak dalam suatu perusahaan untuk memastikan bahwa setiap kegiatan yang terjadi secara berulang dapat dilakukan secara konsisten dan efisien.
2. Marsinah *et al.* (2024), prosedur merupakan serangkaian tahapan kerja yang disusun secara sistematis dan efisien untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan kegiatan organisasi agar berjalan efektif, efisien, dan konsisten.
3. Rusdiana & Zaqiah (2022), prosedur terdiri dari beberapa kegiatan aktivitas yang berkaitan dan dijalankan sesuai dengan urutan dan berurutan waktu serta cara tertentu, terutama pada pekerjaan yang dilakukan secara konsisten dan berulang.

2.1.3 Remittance

2.1.3.1 Pengertian Remittance

Remittance adalah salah satu jenis layanan finansial yang berkaitan dengan proses pengiriman uang dari pihak ke pihak lainnya yang berada di lokasi yang berbeda-beda. Pada sistem keuangan yang serba modern, remittance umumnya dilakukan melalui lembaga-lembaga keuangan seperti bank, perusahaan jasa transfer uang, maupun lembaga keuangan lainnya yang termasuk *financial technology* (fintech). Remittance merupakan salah satu sistem yang berperan penting dalam pembayaran karena menyediakan perpindahan uang secara cepat, aman, dan efisien antara pihak pengirim dan penerima, khususnya bagi individu yang bekerja migran di luar negeri maupun di daerah (Sungkar, 2022).

Secara umum, remittance dapat diartikan sebagai perpindahan uang yang dilakukan oleh individu atau lembaga dari daerah yang satu ke daerah lainnya, baik dalam posisi domestik maupun internasional. Dalam konteks ekonomi Indonesia, remittance sering kali berkaitan dengan adanya pengiriman dana yang dilakukan oleh pekerja migran Indonesia kepada keluarga dari daerah asal

sebagai bentuk dukungan ekonomi. Remittance berperan penting dalam meningkatkan kesejahteraan keluarga penerima serta dapat berperan penting pula dalam perekonomian lokal dengan mendorong peningkatan konsumsi rumah tangga dan aktivitas ekonomi di masyarakat (Izzah *et al.*, 2025).

Selain itu, remittance memiliki keterkaitan yang kuat dengan sistem keuangan formal yang memiliki hubungan layanan pengiriman uang yang dilakukan melalui sistem jaringan pos dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mentransfer dana dari pengirim kepada penerima. Proses pengiriman uang ini dilakukan melalui pencatatan transaksi pada sistem layanan pos sehingga dana dapat diterima oleh penerima di kantor pos tujuan dalam waktu tertentu (Sridadi *et al.*, 2021).

Remittance merupakan proses pengiriman dana dari pihak kepada pihak lainnya yang berada pada daerah, wilayah, dan negara yang berbeda melalui lembaga-lembaga keuangan formal maupun teknologi keuangan yang telah berkembang ke arah digital yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, meningkatkan kesejahteraan keluarga, serta mendukung proses aktivitas ekonomi masyarakat.

2.1.3.2 Jenis Layanan Remittance

Remittance atau layanan pengiriman uang adalah salah satu jenis layanan ekonomi yang memungkinkan individu atau pihak untuk mengirimkan uang kepada orang lain melalui lembaga keuangan atau suatu penyedia layanan pembayaran. Proses ini dapat dilaksanakan baik di dalam negeri maupun secara global dengan menggunakan beberapa metode layanan yang ada. Remittance biasanya sering dilakukan oleh orang pribadi, organisasi, maupun orang yang bekerja di luar negeri yang berguna untuk mengirimkan uang kepada keluarga atau pihak lain yang tidak berada di daerah yang sama. Dalam sistem keuangan modern, layanan remittance memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kegiatan ekonomi masyarakat karena dapat mempermudah transaksi keuangan jarak jauh (Rasyada & Ibrahim, 2024).

Menurut data dari Kantor Pos Indonesia remittance memiliki 2 jenis layanan remittance yang membantu pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengirimkan dana ke pihak lain sebagai berikut:

1. Layanan Domestik (Nasional)

Merupakan layanan pengiriman dana dalam negeri yang aman, cepat, dan mudah yang disediakan oleh PT Pos Indonesia untuk memfasilitasi aktivitas transfer atau pengiriman dana antar pihak dan organisasi yang berada di seluruh wilayah Indonesia, terdiri dari:

a. Weselpos Instan

Layanan pengiriman dana dilakukan via aplikasi Pospay atau dapat dilakukan secara langsung ke kantor pos, sehingga dapat dicairkan di semua kantor pos di seluruh Indonesia.

b. Wesel Prima

Layanan pengiriman uang yang menggunakan surat pemberitahuan (RS-2) nantinya akan dikirimkan oleh petugas kantor pos kepada pihak yang menerima, sehingga nantinya dapat dicairkan hanya pada kantor pos yang ditunjuk dalam surat pemberitahuan.

c. Wesel *Cash to Account* (Setoran Tunai)

Layanan pengiriman uang secara tunai yang melalui kantor pos tujuan untuk seluruh bank secara *real time* melalui ATM BERSAMA dan ATM PRIMA dengan satu kali pengiriman uang maksimal sejumlah Rp25.000.000.

d. Weselpos Korporat/Kemitraan

Layanan kantor pos yang bekerja sama dengan pihak lain, dengan adanya suatu perjanjian kerja sama tarif serta layanan yang sesuai dengan persetujuan mitra.

2. Layanan *International Remittance* (Pengiriman uang dari dan ke luar negeri)

International remittance atau weselpos luar negeri merupakan layanan kantor pos yang menyediakan pengiriman dan penerimaan dana luar negeri ke dalam negeri dan dari dalam negeri ke luar negeri yang dilakukan oleh

individu atau pihak yang sedang bekerja di luar negeri untuk memenuhi kebutuhan ekonomi keluarga pihak itu sendiri. PT Pos hanya bekerja sama dengan beberapa mitra, antara lain Western Union (WU), Transpast, dan BNI Luar Negeri. PT Pos Indonesia tidak menyediakan layanan weselpos luar negeri ini secara mandiri, melainkan melalui kerja sama dengan mitra tertentu.

2.1.4 Dokumen dalam Sistem Informasi

Dokumen merupakan salah satu elemen yang penting dalam sistem informasi akuntansi karena berfungsi sebagai bukti tertulis adanya suatu transaksi ekonomi di dalam organisasi maupun perusahaan. Dokumen tersebut digunakan untuk mencatat, memberi otoritas, dan mengomunikasikan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan agar dapat diproses lebih lanjut dalam akuntansi. Dalam pelaksanaannya, dokumen dapat memiliki beberapa jenis yang biasanya muncul berupa faktur penjualan, bukti kas masuk, bukti kas keluar, nota, kuitansi, serta dokumen-dokumen pendukung lainnya yang muncul karena terdapat aktivitas transaksi. Dokumen ini sangat penting untuk keakuratan data pencatatan serta mempermudah proses verifikasi audit terhadap transaksi yang terjadi (Salsabilla *et al.*, 2024).

Di dalam sistem informasi akuntansi, dokumen berfungsi sebagai alat pengendali dan sumber data utama bagi aktivitas pencatatan akuntansi. Setiap pelaksanaan transaksi wajib disertai dengan dokumen yang valid sehingga informasi yang didapatkan oleh sistem dapat dipercaya dan aman. Dokumen ini selanjutnya akan menjadi dasar bagi proses pencatatan pada jurnal, buku besar, dan laporan keuangan. Selain itu, dokumen berperan penting sebagai sarana untuk pengecekan data kembali apabila terdapat kesalahan atau kecurangan dalam pencatatan (Waninghiyun & Andhaniwati, 2024).

Penerapan dokumen yang terstruktur dalam sistem informasi akuntansi dapat membantu organisasi atau perusahaan dalam meningkatkan efisiensi serta transparansi dalam pengelolaan transaksi keuangan. Dokumen yang dibuat dan

disusun dengan baik dapat menghasilkan alur informasi yang lebih jelas sehingga mempermudah proses pengelolaan data keuangan. Maka dari itu, organisasi atau perusahaan perlu membuat format dokumen yang sesuai dengan kebutuhan operasional serta memastikan setiap transaksi didukung oleh dokumen lengkap dan baik (Manongga, 2025).

2.1.5 Pengendalian Internal

Pengendalian internal adalah suatu proses kegiatan yang dilaksanakan dan dibuat oleh pihak manajemen serta seluruh anggota untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan organisasi atau perusahaan dapat dihasilkan dan dicapai dengan cara yang efektif dan efisien. Pengendalian internal dalam sistem informasi akuntansi dapat berupa melindungi aset, menjamin keakuratan laporan keuangan, serta mendorong agar dapat mematuhi kebijakan dan peraturan yang ada. Sistem pengendalian internal biasanya mencakup beberapa struktur organisasi, prosedur operasional, serta mekanisme pengawasan yang dibuat agar dapat mengurangi risiko kesalahan maupun kecurangan dalam pengelolaan transaksi keuangan (Arifin *et al.*, 2025).

Dalam sistem informasi akuntansi, pengendalian internal memiliki peranan yang sangat penting untuk memastikan bahwa setiap transaksi dicatat dengan akurat, lengkap, dan tepat waktu. Tanpa adanya pengendalian internal yang memadai, risiko kesalahan dalam pencatatan, penyalahgunaan aset, maupun manipulasi data keuangan dapat meningkat dan menjadi fatal bagi pihak organisasi maupun perusahaan. Maka, organisasi maupun perusahaan harus menerapkan prosedur pengendalian seperti pemisahan tugas, otoritas pada setiap transaksi, dokumentasi yang cukup, serta pemeriksaan rutin terhadap aktivitas keuangan yang dijalankan pada organisasi atau perusahaan (Haripin *et al.*, 2025).

Pengendalian internal bertujuan agar transaksi keuangan dapat terjamin dengan setiap transaksi yang dilakukan dengan prosedur yang benar dan sesuai dengan kebijakan yang telah diterapkan oleh pihak organisasi atau perusahaan. Dengan adanya sistem pengendalian internal, perusahaan dapat terhindar dari

penyimpangan dalam pengelolaan keuangan dan dapat meningkatkan akurasi informasi akuntansi yang dihasilkan. Ketepatan informasi keuangan sangat penting bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan yang baik dan bersifat strategis maupun operasional dalam jalannya sebuah organisasi atau perusahaan tersebut (Lestari *et al.*, 2025).

Selain itu, menurut Rahayu (2025), pengendalian internal memiliki tujuan untuk melindungi aset pada organisasi ataupun perusahaan dari potensi kehilangan akibat penyalahgunaan data tersebut. Dalam pelaksanaannya, pengendalian internal dilakukan melalui berbagai metode, seperti pengawasan pada proses pencatatan transaksi, penggunaan dokumen yang telah mendapat otoritas, dan penerapan sistem pencatatan yang telah direncanakan. Oleh sebab itu, penerapan pengendalian internal yang baik dan efisien dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam pengelolaan transaksi keuangan perusahaan.

2.1.6 Flowchart

Menurut Mulyadi (2016), flowchart atau bagan alir merupakan suatu gambaran aliran dokumen dalam suatu sistem tertentu yang disajikan dengan simbol-simbol standar sehingga nantinya dapat menunjukkan urutan pada kegiatan atau suatu prosedur dalam sistem yang ada pada organisasi atau perusahaan tersebut. Dengan flowchart, penggunaan sistem dalam proses prosedur yang ada pada organisasi atau perusahaan dalam bentuk gambar dengan proses penerimaan data, pengolahan transaksi, hingga menghasilkan informasi akuntansi. Sehingga, flowchart berfungsi sebagai alat dokumentasi dan alat analisis sistem yang dapat digunakan untuk merancang dan mengevaluasi sistem informasi akuntansi.

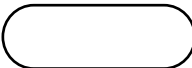
Flowchart merupakan gambaran grafis yang menggambarkan bagan alir atau langkah-langkah prosedur secara teratur dan efektif dalam melaksanakan suatu program pada organisasi atau perusahaan. Dengan adanya flowchart, proses analisis, perancangan, dan pengkodean dapat lebih jelas dilakukan untuk mengatasi masalah yang lebih kompleks dalam kegiatan operasional pada organisasi atau perusahaan, sehingga dapat mempermudah penyelesaian masalah


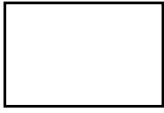
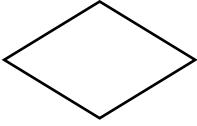
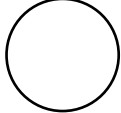
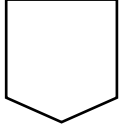




selama evaluasi lebih lanjut. Flowchart dapat memainkan peran penting dalam memberikan gambaran berupa bentuk grafis simbol yang menjelaskan alur suatu proses produksi agar dapat lebih mudah dipahami dan dilihat, khususnya dalam tampilan urutan langkah dari satu tahap ke tahap berikutnya (Listyoningrum *et al.*, 2023).

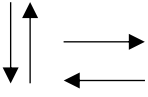
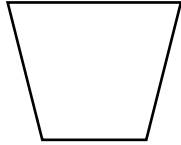
Flowchart atau diagram alir menggunakan simbol-simbol standar sebagai gambaran proses, keputusan, input/output, dan arah aliran data. Tujuan utama dari flowchart adalah memudahkan pemahaman terhadap alur kerja sistem. Dengan gambaran berupa bentuk grafis simbol yang jelas, dapat lebih mudah menemukan kemungkinan masalah dan meningkatkan efisiensi sistem keuangan pada organisasi atau perusahaan. Selain itu, flowchart juga berfungsi sebagai alat yang berguna untuk menggambarkan urutan kegiatan dalam suatu proses secara sistematis sehingga mempermudah pengguna dalam memahami prosedur kerja dalam suatu kegiatan organisasi atau perusahaan (Yoga *et al.*, 2025).

Menurut Zainab *et al* (2023), flowchart atau bagan alir adalah simbol-simbol berupa grafis yang digunakan untuk menjelaskan beberapa aspek dari sistem informasi secara jelas, ringkas, dan logis. Flowchart adalah gambar alir yang menggambarkan sistem dan prosedur pengendalian intern yang telah dijalankan oleh perusahaan, sekaligus mencatat dokumen serta menjelaskan bagaimana proses sistem keuangan berlangsung dengan menggunakan simbol-simbol berupa bentuk grafis. Simbol-simbol tersebut terdiri dari beberapa bentuk, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Simbol-simbol Flowchart

No.	Simbol	Nama	Fungsi
1.		"Terminal"	Awal atau akhir suatu program (Prosedur).

2.		<i>“Output/Input”</i>	Proses input atau output terlepas dari jenis perangkat.
3.		<i>“Process”</i>	Proses operasional komputer.
4.		<i>“Decision”</i>	Untuk menunjukkan bahwa suatu kondisi tertentu mengarah pada dua kemungkinan, ya/tidak.
5.		<i>“Connector”</i>	Koneksi penghubung proses ke proses lain pada halaman yang sama.
6.		<i>“Offline Connector”</i>	Koneksi penghubung dari satu proses ke proses lain di halaman lain.
7.		<i>“Predefined Process”</i>	Mewakili ketentuan penyimpanan untuk diproses untuk memberikan harga awal.
8.		<i>“Punched Card”</i>	Input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu
9.		<i>“Punch Tape”</i>	Simbol berfungsi untuk input/output menggunakan pita kertas berlubang.
10.		<i>“Document”</i>	Mencetak output dalam format dokumen (melalui printer).

11.		"Flow"	Menyatakan jalannya arus suatu proses.
12.		"Manual operation"	Menyatakan suatu proses yang tidak dilakukan oleh komputer.

2.2 Keterkaitan Konsep dan Ketentuan yang Berlaku Umum dengan Praktik di Lapangan

2.2.1 Hubungan Sistem Informasi Akuntansi, Dokumen, Pengendalian Internal, dan Remittance

Sistem informasi akuntansi, dokumen, pengendalian internal, dan remittance merupakan suatu komponen yang saling terhubung dan tidak bisa dipisahkan dalam pelaksanaan operasional layanan keuangan, terutama pada layanan pengiriman keuangan di kantor pos. Pada keempat komponen tersebut dapat membentuk suatu siklus yang saling mendukung dan terintegrasi untuk memastikan kelancaran proses pengiriman uang.

Sistem informasi akuntansi (SIA) berfungsi sebagai landasan yang sangat penting dalam kegiatan pencatatan dan pengelolaan data transaksi pengiriman uang. Setiap transaksi pengiriman uang yang berlangsung akan diproses melalui sistem informasi akuntansi, mulai dari pencatatan data pengirim, data penerima, jumlah uang yang akan dikirimkan, hingga akhir penerbitan bukti transaksi untuk pelanggan yang datang. Tanpa adanya SIA yang berfungsi dengan baik dan efisien, pengolahan data transaksi remittance tidak dapat berlangsung dengan akurat dan tepat waktu.

Dokumen yang terdapat dalam sistem informasi akuntansi berfungsi sebagai bukti resmi pada setiap transaksi layanan pengiriman uang. Dokumen seperti formulir remittance, bukti transfer, dan kuitansi pembayaran menjadi dasar pencatatan dalam SIA serta alat untuk verifikasi apabila terjadi kesalahan data. Kelengkapan dokumen sangat menentukan kualitas yang dihasilkan oleh sistem karena setiap data yang masuk ke dalam SIA harus bersumber dari dokumen yang valid dan telah mendapat otorisasi dari pihak yang berwenang.

Untuk memastikan bahwa proses layanan remittance berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, pengendalian internal hadir sebagai mekanisme pengawasan. Pengendalian internal melibatkan pemisahan tugas antara staf loket dan staf operasional, pembatasan akses sistem, dan penggunaan dokumen yang diizinkan. Dengan pengendalian internal yang memadai, kesalahan pencatatan, penyalahgunaan akses sistem dan kemungkinan kecurangan dalam layanan pengiriman dapat diminimalkan, sehingga transaksi dapat diproses dengan aman dan akuntabel.

Oleh karena itu, keempat komponen tersebut saling mendukung dalam pelaksanaan layanan remittance: SIA menyediakan sistem pengolahan dan pencatatan data transaksi, dokumen berfungsi sebagai sumber data sekaligus bukti valid setiap transaksi, pengendalian internal memastikan keandalan dan keamanan proses, dan layanan remittance dikelola secara tertata oleh ketiganya. Layanan pengiriman sangat bergantung pada sejauh mana ketiga komponen ini diterapkan secara teratur dan terpadu dalam operasi kantor pos.

BAB III

GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN PELAKSAAAN KEGIATAN

3.1 Profil Instansi

3.1.1 Profil Kantor Pos Indonesia

Lokasi kerja praktik, Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 21, Pahoman, Enggal, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, Indonesia. Kegiatan PKL dilaksanakan selama periode 12 Januari hingga 28 Februari 2026 dengan total waktu pelaksanaan PKL selama 40 hari kerja. Pelaksanaan PKL mengikuti jam operasional perusahaan Senin-Jumat 08.00-16.00 WIB, Sabtu 08.00-13.00 WIB. Sedangkan jam pelayanannya Senin-Jumat 08.00-20.00, Sabtu 08.00-18.00 WIB, dan Minggu 08.00-13.00 WIB.

PT Pos Indonesia (Persero) memiliki perjalanan yang cukup panjang dalam memberikan layanan kepada masyarakat Indonesia. Kantor pos pertama kali didirikan di Batavia oleh G.W. Baron Van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746. Awalnya bertujuan untuk menjamin keamanan surat-menyurat, khususnya bagi para pedagang yang berhubungan dengan wilayah luar Jawa maupun dengan Belanda. Sejak saat itu, layanan pos mulai berkembang dan menjadi bagian penting dalam pelayanan sarana komunikasi bagi masyarakat di Indonesia. Setelah berdirinya selama empat tahun, kantor pos didirikan kembali di Semarang guna memperlancar hubungan pengiriman antara kedua wilayah dengan rute yang melewati Karawang, Cirebon, dan Pekalongan.

Seiring berjalannya waktu, Pos Indonesia banyak mengalami perubahan dan status. Pada awalnya, berbentuk Jawatan PTT (Post, Telegraph, and Telephone) yang berfokus pada pelayanan publik dan belum bersifat komersial. Setelah perkembangannya yang cukup pesat, statusnya berubah menjadi Perusahaan

Negara Pos dan Telekomunikasi (PN Postel). Pada tahun 1965, statusnya kembali mengalami perubahan menjadi Perusahaan Negara Pos dan Giro (PN Pos dan Giro) yang disebabkan oleh sektor komunikasi yang semakin pesat, lalu pada tahun 1978 berubah kembali menjadi Perum (Perusahaan Umum) Pos dan Giro yang berperan sebagai penyelenggara layanan pos dan giro, baik dalam negeri maupun luar negeri. Setelah 17 tahun, tepatnya pada 20 Juni 1995, statusnya berubah kembali menjadi Perseroan terbatas dengan nama PT Pos Indonesia (Persero).

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu BUMN yang bergerak di bidang layanan pos. Bentuk usaha Pos Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 yang berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi perusahaan Persero. Perubahan bentuk ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, profesionalisme, serta daya saing perusahaan dalam menghadapi perkembangan industri jasa logistik dan komunikasi yang semakin kompetitif. Hal ini juga dapat mendorong agar menjadi lebih berorientasi pada kinerja, profitabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.

PT Pos Indonesia (Persero) memiliki beberapa jenis layanan bisnis yang berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang komunikasi, pengiriman barang, dan transaksi keuangan. Beberapa layanan tersebut dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Jasa Kurir Logistik: Pengiriman surat dan paket mulai dari sameday (hari yang sama sampai), express (1 hari sampai), kilat khusus (3-4 hari sampai), paket kargo, paket jumbo, barang pindahan dan masih banyak lainnya.
2. Jasa Keuangan: SOPP dan remittance. Layanan SOPP yaitu layanan jasa keuangan yang digunakan untuk melakukan pembayaran listrik, telepon, air, pajak, pembayaran leasing, tabungan BTNPos, layanan pembayaran pensiun Taspen (Asabri atau SMBCI), pembelian asuransi Heksa, pembayaran SPP beberapa sekolah, pembayaran uang kuliah beberapa

universitas yang ada di Indonesia serta pembayaran lainnya. Sedangkan layanan remittance adalah layanan jasa keuangan yang digunakan untuk melakukan pengiriman dan pengambilan uang kiriman baik dari dalam negeri maupun luar negeri.

3.1.2 Visi dan Misi PT Pos Indonesia

Dalam menjalankan kegiatan operasional dan perkembangan usahanya, PT Pos Indonesia (Persero) memiliki visi dan misi yang menjadi pedoman utama dalam menentukan arah kebijakan, pengendalian internal serta strategi perusahaan. Visi dan misi ini tidak hanya mencerminkan tujuan jangka panjang perusahaan, tetapi juga menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas layanan serta daya saing yang kuat di tengah perkembangan industri logistik dan jasa keuangan yang semakin dinamis. Oleh karena itu, visi dan misi perusahaan sangatlah penting untuk menunjang keberlangsungan dan perkembangan usaha, sehingga visi dan misi kantor Pos Indonesia antara lain;

1. Visi PT Pos Indonesia

Visi utama PT Pos Indonesia (Persero) adalah menjadi *Postal Operator*, penyedia jasa kurir, logistik, dan keuangan paling kompetitif.

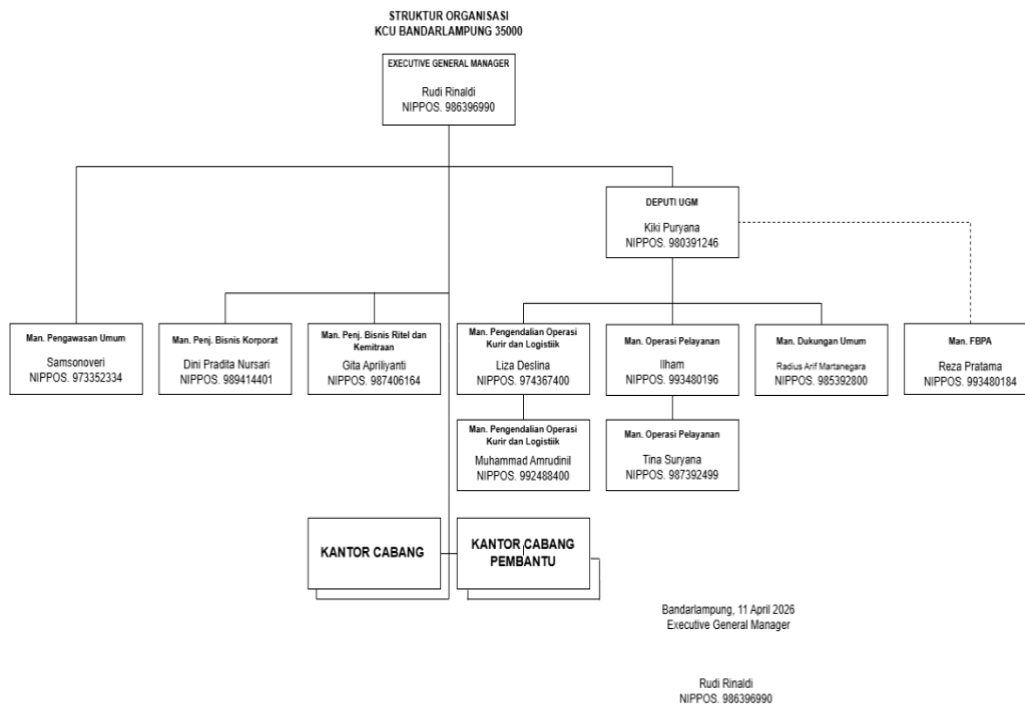
2. Misi PT Pos Indonesia

Bertindak efektif untuk mencapai performa terbaik.

Untuk mendukung pencapaian visi dan misi tersebut, PT Pos Indonesia menerapkan beberapa langkah yang cukup strategis, antara lain:

- a. Memberikan produk yang relevan sesuai kebutuhan pasar,
- b. Memberikan layanan yang prima,
- c. Menjalankan proses bisnis secara efisien,
- d. Membangun teknologi informasi yang andal serta sumber daya manusia yang kompeten,
- e. Memperkuat sistem pengendalian internal, tata kelola (governance), dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai guna mengamankan pencapaian tujuan Perusahaan.

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung

(sumber data: Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung)

Berdasarkan struktur organisasi yang diterapkan pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung, terdapat dua bagian yang memegang kendali utama dalam pelaksanaan layanan remittance, yaitu Deputy UGM dan Man Operasional Pelayanan.

Deputy UGM adalah pemegang kontrol tertinggi dalam layanan pengiriman uang di tingkat cabang. Bagian ini bertanggung jawab atas pengawasan seluruh transaksi pengiriman uang, baik domestik maupun internasional, serta memastikan bahwa setiap transaksi pengiriman uang telah sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang ditetapkan oleh PT Pos Indonesia. Selain itu, juga bertanggung jawab atas verifikasi dan validasi laporan transaksi pengiriman uang yang dibuat oleh PT Pos Indonesia.

Lalu, adapun Man Operasional Pelayanan yang merupakan pengawas langsung di lapangan yang memastikan bahwa petugas loket menjalankan prosedur pengiriman sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Bagian ini bekerja sama secara langsung dengan Deputi UGM dalam hal pelaporan kendala operasional dan penanganan masalah transaksi di tingkat loket. Dengan adanya koordinasi antara Deputi UGM dan Man Operasional Pelayanan, pengendalian internal pada layanan remittance dapat dilakukan secara bertahap dan terstruktur, sehingga hal ini dapat mengurangi kemungkinan kesalahan transaksi dan penyalahgunaan akses sistem.

3.2 Sistem dan Prosedur Kerja

3.2.1 Sistem Kerja Layanan Remittance

Layanan remittance merupakan layanan pengiriman dan penarikan uang yang disediakan oleh PT Pos Indonesia. Dalam pelaksanaannya, layanan ini menggunakan sistem informasi yang terintegrasi untuk mendukung proses pencatatan, verifikasi, dan pengolahan transaksi.

Melalui sistem tersebut, data pelanggan dapat dicatat dengan lebih cepat dan akurat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif. Selain itu, sistem juga membantu perusahaan dalam melakukan pengawasan terhadap transaksi yang terjadi.

3.2.2 Prosedur Layanan Remittance

Prosedur layanan remittance pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pelanggan mengambil dan mengisi formulir layanan remittance.
2. Pelanggan menyerahkan formulir beserta identitas kepada petugas loket.
3. Petugas melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kebenaran data.
4. Data transaksi diinput ke dalam sistem layanan remittance.
5. Pelanggan melakukan pembayaran sesuai nominal transaksi dan biaya administrasi.

6. Sistem memproses transaksi pengiriman uang.
7. Petugas mencetak bukti transaksi.
8. Bukti transaksi diserahkan kepada pelanggan sebagai tanda bahwa transaksi telah berhasil dilakukan.

3.3 Uraian Kegiatan yang Dilaksanakan

3.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Terkait

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, PT Pos Indonesia (Persero) menerapkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang terstruktur pada setiap bagian kerja. Pembagian ini bertujuan untuk menciptakan efektivitas, efisiensi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sehingga, bagian loket, pelayanan, dan administrasi memiliki peran penting yang saling mendukung satu sama lain dan perlu dijelaskan tugas serta tanggung jawab masing-masing bagian untuk memahami perannya dalam menunjang operasional organisasi atau perusahaan. berikut penjelasan mengenai beberapa layanan tersebut:

1. Bagian Man operasional pelayanan
Memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin bahwa setiap aspek proses layanan berjalan dengan efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tanggung jawab utamanya mencakup perencanaan, pengaturan, serta pengawasan semua kegiatan yang mencakup pelayanan seperti pengiriman surat dan paket, layanan logistik, dan transaksi keuangan di loket. Selain itu, juga berperan dalam menjaga kualitas layanan kepada pelanggan agar selalu cepat, akurat, dan ramah serta untuk menyelesaikan keluhan atau masalah yang terjadi di lapangan agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan kantor pos secara langsung. Ia juga melakukan penilaian terhadap kinerja pegawai, memastikan bahwa SOP telah dipatuhi sesuai standar, dan mengelola semua sumber daya yang ada agar operasional berjalan dengan optimal.
2. Bagian loket
Bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan terkait dengan pengiriman surat, paket, dan layanan keuangan. Petugas loket juga

melakukan beberapa aktivitas untuk melayani masyarakat berupa menerima dan memproses kiriman, melakukan penimbangan, menentukan tarif, serta memastikan kelengkapan data pengiriman sesuai dengan prosedur perusahaan. Selain itu, petugas loket juga melayani transaksi seperti pembayaran tagihan dan pengiriman uang yang mengharuskan petugas untuk teliti dan bertanggung jawab, sehingga petugas loket memiliki peran penting dalam pelayanan dikarenakan harus memberikan pelayanan yang ramah, jelas, dan profesional serta membantu menangani apabila terdapat pelanggan yang memiliki keluhan dan tidak puas agar citra perusahaan tetap terjaga dan baik.

3. Bagian pelayanan

Bertugas mengendalikan pengelolaan layanan loket surat, paket, dan jasa keuangan (pospay, remittance, dan jasa keuangan lainnya). Serta adapun penjualan lainnya seperti perangko, bendapos, filateli, dan materai serta benda pihak ketiga lainnya. Ia juga mengelola operasional dan layanan giro serta penyaluran dana untuk mencapai target pendapatan, likuiditas perusahaan, kualitas, dan kepuasan pelanggan. Selain itu, manajer tersebut bertugas untuk melaksanakan dan mengawasi pekerjaan layanan kepada pelanggan yang mencakup penanganan keluhan, pemberian informasi, dan penawaran solusi bagi pelanggan sesuai dengan regulasi perusahaan.

4. Bagian administrasi

Memiliki tanggung jawab dalam mengatur aktivitas pencatatan serta manajemen keuangan perusahaan, bagian ini hanya berfokus pada pengelolaan transaksi, pembuatan laporan keuangan, dan pengarsipan dokumen penting agar data tersusun rapi dan dapat dengan mudah diakses. Selain itu, bagian ini juga bertugas untuk mengatur penerimaan dan pengeluaran kas serta memastikan bahwa setiap transaksi mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Administrasi dan keuangan berkontribusi pada kelancaran operasional dengan menyediakan

data dan informasi yang tepat serta memastikan tertibnya administrasi perusahaan.

3.3.2 Kegiatan Selama Praktik Kerja Lapangan

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung pada tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 28 Februari 2026, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati serta memahami secara langsung berbagai aktivitas operasional yang dilakukan oleh perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan layanan jasa keuangan dan pelayanan pelanggan.

Kegiatan yang dilakukan selama Praktik Kerja Lapangan antara lain sebagai berikut:

1. Melakukan observasi terhadap kegiatan operasional Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung untuk memahami sistem kerja dan alur pelayanan yang diterapkan perusahaan.
2. Mengamati proses pelaksanaan layanan remittance mulai dari tahap pengisian formulir oleh pelanggan, verifikasi data, penginputan transaksi ke dalam sistem, hingga penerbitan bukti transaksi.
3. Mempelajari dokumen-dokumen yang digunakan dalam layanan remittance, seperti formulir pengiriman uang, formulir penerimaan uang, serta bukti transaksi yang digunakan dalam proses pelayanan.
4. Melakukan pengamatan terhadap penerapan sistem informasi yang digunakan dalam mendukung pelaksanaan layanan remittance dan pencatatan transaksi keuangan.
5. Mengamati pelaksanaan pengendalian internal yang diterapkan pada layanan remittance, termasuk pemisahan tugas, verifikasi data pelanggan, dan pengawasan transaksi oleh pihak yang berwenang.
6. Melakukan wawancara untuk pengumpulan informasi melalui sesi tanya jawab langsung dengan pihak narasumber yang bersangkutan serta yang berada di bidang tersebut dan memiliki tanggung jawab atas data. Narasumber tersebut merupakan manajer layanan operasional yang

memiliki kendali atas layanan remittance, petugas loket, serta staf yang memegang wewenang atas layanan remittance untuk meminta data dan informasi yang diminta pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung mengenai layanan remittance.

7. Mengumpulkan data dan dokumentasi yang diperlukan untuk dokumen arsip yang relevan dengan kegiatan praktik kerja lapangan. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang dilakukan tidak hanya melalui pengumpulan dokumen tertulis, tetapi juga diperkuat dengan teknik validasi lapangan berupa pengambilan foto kondisi nyata di lapangan serta pengumpulan foto formulir yang digunakan dalam proses layanan remittance. Foto digunakan untuk mendokumentasikan kondisi yang nyata pada proses layanan dan bentuk fisik formulir yang digunakan selama layanan. Teknik tersebut untuk memperkuat keaslian dan memastikan bahwa penelitian dilakukan selama masa Praktik Kerja Lapangan.
8. Membantu kegiatan pelayanan sesuai arahan pembimbing lapangan dengan tetap memperhatikan ketentuan dan prosedur yang berlaku di perusahaan.

Melalui kegiatan Praktik Kerja Lapangan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan prosedur layanan remittance, penggunaan dokumen dalam sistem informasi akuntansi, serta penerapan pengendalian internal pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan evaluasi yang penulis amati selama menjalankan Praktik Kerja Lapangan (PKL), bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta pengendalian internal dalam melakukan pelayanan transaksi layanan remittance pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Prosedur layanan remittance pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung telah dilaksanakan melalui tahapan yang terstruktur, dimulai dari pelanggan mengisi formulir remittance, melakukan verifikasi data, menyerahkan formulir kepada petugas loket, penginputan data transaksi ke dalam sistem, hingga penerbitan bukti transaksi. Implementasi layanan remittance masih dilakukan melalui interaksi langsung antara pelanggan dan petugas dengan menggunakan formulir fisik sebagai media utama pencatatan data transaksi. Berdasarkan hasil observasi, masih ditemukan beberapa kendala seperti kesulitan pelanggan dalam memahami pengisian formulir, kurangnya panduan tertulis yang jelas, kesalahan penulisan data identitas maupun nominal uang, serta proses pengisian ulang formulir apabila terjadi kesalahan. Selain itu, prosedur layanan telah memiliki alur pelayanan yang jelas dan dapat digambarkan melalui flowchart yang disusun berdasarkan hasil observasi. Namun, belum ditemukan SOP tertulis dan terdokumentasi secara formal sebagai pedoman pelaksanaan layanan remittance. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan melalui penyediaan petunjuk pengisian formulir yang lebih jelas, media informasi berupa flowchart yang mudah dipahami pelanggan, serta peningkatan

pendampingan oleh petugas agar proses layanan menjadi lebih efektif dan efisien.

2. Sistem pencatatan dan pengendalian internal pada transaksi remittance telah menggunakan sistem informasi akuntansi yang didukung oleh dokumen transaksi berupa formulir remittance dan bukti transaksi sebagai dasar pencatatan dan pengolahan data. Sistem informasi akuntansi, dokumen, pengendalian internal, dan layanan remittance saling berkaitan dalam mendukung kelancaran proses transaksi pengiriman uang. Meskipun demikian, hasil analisis menunjukkan bahwa pengendalian internal masih belum berjalan secara optimal karena masih terdapat kelemahan dalam pembatasan akses sistem, penggunaan login yang masih dapat dilakukan di luar pengawasan yang semestinya, pemisahan tugas yang belum maksimal, serta belum adanya SOP tertulis yang terdokumentasi secara formal sebagai pedoman pelaksanaan layanan remittance. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengendalian internal melalui pembatasan hak akses sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas, penggunaan akun login individual, peningkatan pengawasan terhadap aktivitas sistem, serta penyusunan dan dokumentasi SOP layanan remittance yang lebih jelas agar keamanan, keakuratan pencatatan transaksi, dan akuntabilitas layanan dapat lebih terjamin.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan Kesimpulan yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang nantinya diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak staf pelayanan dan petugas loket yang bekerja pada Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung dalam meningkatkan kuliatas layanan remittance, antara lain:

1. Kantor pos disarankan untuk menyediakan panduan atau tutorial dalam pengisian formulir yang lebih jelas, informatif, dan dapat mudah dipahami oleh pelanggan. Panduan dibuat dengan bentuk yang visual dalam poster ataupun flowchart yang ditempatkan pada area pelayanan untuk pengisian formulir.

2. Diperlukan pendampingan yang lebih optimal dari petugas layanan dalam melakukan pelayanan ditempat pengisian formulir remittance secara manual, khususnya bagi pelanggan yang mengalami kesulitan dalam memahami prosedur pengisian formulir, sehingga dapat mengoptimalkan pelayanan dan meminimalkan kesalahan pada pengisian data sejak tahap awal.
3. Memperkuat pengendalian internal pada sistem layanan remittance dengan melakukan penerapan pembatasan akses sistem berbasis pengguna, memberikan akun login individual kepada setiap petugas, serta melakukan pencatatan aktivitas sistem secara menyeluruh melalui audit trail untuk meningkatkan keamanan dan akuntabilitas transaksi.
4. Kantor pos juga perlu menerapkan penyusunan dan mendokumentasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan remittance secara lebih sistematis dan tertulis agar petugas memiliki pedoman kerja yang sama dalam melaksanakan proses pelayanan.

Dengan adanya saran-saran yang telah disebutkan, diharapkan Kantor Pos Indonesia Pahoman Bandar Lampung dapat terus melakukan evaluasi dan pengembangan terhadap proses layanan remittance guna mendukung pelayanan yang lebih optimal, baik, dan jelas yang sesuai dengan kebutuhan pelangg

DAFTAR PUSTAKA

- Adah, H. ', & Firdaus, R. (2024). *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara Pentingnya Dalam Perusahaan Accounting Information System: Definition, Components, And Importance In A Company*.
<https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
- Arifin, M., Yogi, |, Pratomo, A., Chairunisa, |, & Putri, N. (2025). Pengendalian Sistem Informasi Akuntansi terhadap Ancaman Keamanan Data Keuangan. In *Discoveries in Economics and Accounting Studies* (Vol. 2, Number 1).
- Azaro, K., Mustofa, A., Setyawan, B., Yusna, Y., & Mahbubah, I. (2025). Studi Literatur: Tantangan dan Solusi Implementasi Sistem Akuntansi pada UMKM. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 4323–4329. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i3.2628>
- Calista Rasyada, F., & Ibrahim, A. (2024). *Innovation Strategies for Islamic Bank Remittances in the Digital Ecosystem: A Study on Bank Muamalat Banda Aceh Branch Office*.
- Haripin, H., Nazimah, A., Sulistia, I., Prayoga, I. T., & Wahyuni, I. N. (2025). Beyond Automation: Evaluasi Efektivitas Dan Pengendalian Internal Sistem Informasi Akuntansi Accurate 5 Pada Ud Xyz. *Bilancia : Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 9(3), 284. <https://doi.org/10.35145/bilancia.v9i3.5225>
- Kus Indrani Listyoningrum, Danise Yunaini Fenida, & Nurhasan Hamidi. (2023). Inovasi Berkelanjutan dalam Bisnis: Manfaatkan Flowchart untuk Mengoptimalkan Nilai Limbah Perusahaan. *Jurnal Informasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 100–112. <https://doi.org/10.47861/jipm-nalanda.v1i4.552>
- Manongga, J. (2025). Peranan sistem informasi akuntansi dalam menunjang efektivitas pengendalian internal pemberian kredit di PT. Bank Sulutgo Cabang Airmadidi. *Manajemen Bisnis Dan Keuangan Korporat*, 3(1), 229–244. <https://doi.org/10.58784/mbkk.313>
- Marsinah, M., Hatidah, H., & Antika, R. (2024). Prosedur penerimaan mahasiswa baru Politeknik Darussalam Palembang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah dan Akuntansi*, 4(1).
- Mulyadi. (2016). *Sistem akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat
- Mulyana, F., Jannah, N., & Nasution, Y. samri J. (2024). Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi Moka POS dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Proaksi*, 11(2), 457–470. <https://doi.org/10.32534/jpk.v11i2.5773>

- Putri, F. N. A. A. (2022). Analisis Sistem Dan Prosedur Pembayaran Tagihan Melalui Outlet Pospay (Sopp Pos) Guna Mendukung Pengendalian Internal (Studi Kasus Kantor POS Regional I Sumut). *JUMSI*, 2(2), 248–253.
- Pramitha, A., Rafika Sari, & Kgs. M. Nurkholis. (2024). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pengendalian Internal Terhadap Kualitas Laporan Keuangan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 628–639. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1190>
- Pratama Yoga Jordi, Buntoro Asrofi Ghulam, & Zulkarnain Abdurrozzaq Ismail. (2025). *Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Dosen Pembimbing Skripsi Menggunakan Algoritma Topsis*.
- Putra. (2017). *Sistem Kiriman Uang Western Union Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Singaraja*. 8(1).
- Putri Lestari, D., Wany, E., Studi Akuntansi, P., Ekonomi, F., & Universitas Wijaya Kusuma Surabaya, B. (2025). *Efektivitas dan Efisiensi Sistem Informasi Akuntansi serta Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Persediaan (Studi kasus di PT. Signal Niaga Indonesia)*.
- Rahayu, D. (2025). Peran Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dalam Optimalisasi Pengendalian Internal (Studi pada PT GLR). *Jurnal Penelitian Ekonomi Akuntansi (JENSI)*, 9, 137–149.
- Rusdiana, H. A., & Zaqiyah, Q. Y. (2022). *Manajemen perkantoran modern*. Pustaka setia
- Salsabilla, H. A., & Edi, B. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Dalam Meningkatkan Sistem Pengendalian Internal Pada Pt. Putra Perdana Indoniaga Cabang Surabaya (Vol. 08, Number 02).
- Samlatul Izzah, Evita Novilia, & Gleydis Harwida. (2025). Perkembangan Dan Dampak Inovasi Fintech Terhadap Perilaku Manajemen Keuangan Masyarakat Kota Blitar. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi. Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 2(6), 466–476. <https://doi.org/10.61722/jrme.v3i2.8804>
- Sridadi, A.R., Prihandono, I., Kurniawan, F., Abrianto, B. O., & Prihantono, G. (2021). *Kebijakan ketenagakerjaan dalam skema negara-negara ASEAN +3*. Airlangga University Press. https://books.google.co.id/books?id=_DBKEAAQBAJ
- Sungkar, S. (2022). *Studi Kemiskinan di Negara Berkembang*. www.ccsenet.org/jgg.
- Susanto, A. (2008). *Sistem informasi akuntansi: Struktur Pengendalian Risiko Pengembangan*. Lingga Jaya
- Tuasamu Zainab, Nur Afni Intan M. Lewaru, Idris Rivaldi Muhammad, Syafaat Nazari Bill Abdillah, Faradilla Fitria, Fadlan Mariam, Nadiva Putri, & Efendi

Rahmi. (2023). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Siklus Pendapatan Menggunakan DFD Dan Flowchart Pada Bisnis Porobico.*

Vidya Hangialewi Waninghiyun, & Andhaniwati, E. (2024). Optimalisasi Pengendalian Piutang melalui Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada PT. Tunas Surya Sentausa). *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review*, 4(2), 14–23.
<https://doi.org/10.61656/sbamer.v4i2.219>