

ANALISIS LAYANAN JASA POSPAY TERHADAP PENGENDALIAN INTERN ATAS PENDAPATAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG KISARAN

Windi Triana¹, Faulia Aggeraini²

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Asahan
winditriana@gmail.com, aulia86odonk@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas layanan jasa pospay yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Cabang Kisaran, mengetahui pengendalian intern atas pendapatan dengan menggunakan aplikasi pospay, serta melihat apakah ada pengaruh layanan jasa pospay terhadap pendapatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah penyebaran angket/kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan kantor pos kisaran yang menggunakan aplikasi Pospay serta karyawan pada kantor pos Kisaran. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memerhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Angket/kuesioner telah diuji validitas dan reliabilitas terlebih dahulu sebelum dibagikan kepada responden. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik analisis data analisis deskriptif, uji asumsi klasik (meliputi uji normalitas data, uji linearitas data, dan uji heteroskedastisitas), analisis regresi sederhana, serta uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai korelasi yaitu sebesar 0,469. Serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,405 atau 40,5%. Yang berarti bahwa pengaruh variabel x terhadap variabel y sebesar 40,5% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya pada hasil analisis regresi sederhana juga diketahui bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 10,437 dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel x dan y. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 4,205 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dan $df = n-2$ maka $30-2 = 28$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,671. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara layanan jasa pospay yang diberikan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran terhadap pendapatan perusahaan.

Kata Kunci: layanan, jasa pospay, pengendalian, pendapatan

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai perusahaan dibidang jasa yang menerapkan pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi, salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yakni PT. Pos Indonesia merespon dengan baik dengan turut mengikuti perkembangan dan perubahan teknologi dengan *mengupgrade* berbagai pelayanan yang disediakan menjadi lebih efisien, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang dimiliki PT. Pos Indonesia dibagi menjadi 4 yaitu Jasa Komunikasi, Jasa Finansial, Jasa Logistik dan Distribusi, serta Jasa Keagenan.

Dalam mengembangkan teknologi informasi dalam hal pemberian pelayanan kepada pelanggan, maka PT. Pos mempunyai inovasi baru yakni dengan diluncurkannya sebuah produk layanan *online* Pospayment (Pospay) yang merupakan jasa layanan keuangan. Pospayment (Pospay) ini berbentuk aplikasi yang mudah digunakan oleh masyarakat kapanpun dan dimanapun. Layanan jasa keuangan Pospay ini mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran ke berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor, tagihan kartu kredit dan lain sebagainya. Dengan menggunakan pelayanan ini, masyarakat tidak perlu repot lagi pergi ke berbagai tempat untuk melakukan pembayaran

yang berbeda-beda. Cukup hanya dengan di rumah saja, maka semua pembayaran akan terselesaikan. Atau jika ada yang kurang jelas, maka masyarakat hanya perlu mendatangi satu loket cabang kantor pos terdekat dan petugas akan membantu menyelesaikan semua transaksi yang ingin anda lakukan. Pelayanan Pospay ini menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP).

Produk layanan *online* Pospayment (Pospay) diterapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos (Persero) tidak terkecuali di Kantor Pos Cabang Kisaran. Penerapan produk layanan jasa Pospay di Kantor Pos Cabang Kisaran cukup diminati oleh masyarakat, dilihat dari banyaknya masyarakat yang beralih menggunakan layanan tersebut. Keunggulan pelayanan Pospay bagi masyarakat dirasa sangat membantu mereka dalam hal pembayaran berbagai macam tagihan. Cukup dengan hitungan menit, pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat. Selain itu adanya Pospay ini juga menjadi peluang bisnis kepada masyarakat, karena mereka dapat membuka agen Pospay atau loket di rumah-rumah yang terhubung dengan server secara online ke kantor pos. Agen-agen Pospay akan terus dikembangkan seiring dengan kebutuhan dan harapan masyarakat untuk berbisnis dan berkerjasama dengan PT. Pos Indonesia (Persero).

Pospay merupakan salah satu produk layanan jasa keuangan unggulan dari PT. Pos Indonesia (Persero) karena dapat meningkatkan nilai pendapatan serta citra perusahaan. Peningkatan pendapatan dan citra perusahaan terlihat dari keberhasilan penerapan produk layanan jasa keuangan ini dalam beberapa tahun terakhir yang cukup menarik minat masyarakat Indonesia. Layanan jasa keuangan Pospay ini dalam penerapannya menjalin kerjasama dengan beberapa mitra kerja antara lain dengan perusahaan *finance* seperti asuransi, perbankan, perusahaan telekomunikasi, PT. PLN (Persero), PDAM, Pajak Pratama, Rumah Zakat, dan masih banyak lagi. Dengan adanya penerapan Pospay di masyarakat secara tidak langsung memperbaiki citra PT. Pos dalam mengembangkan pelayanan prima kepada para pelanggan agar dapat bersaing dengan pihak swasta. (sumber: www.posindonesia.co.id)

Tujuan utama sebuah perusahaan dalam meluncurkan sebuah produk layanan baru tidak

lain adalah untuk memperoleh laba serta dapat mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan tersebut di tengah persaingan yang tinggi. Dalam situasi dan kondisi tertentu, perusahaan harus mampu berinovasi mengikuti perkembangan dan kemajuan zaman serta dapat mengatur modalnya dengan baik. Pimpinan perusahaan tidak dapat lagi melaksanakan sendiri semua fungsinya, kondisi semacam ini menuntut pimpinan perusahaan untuk mendelegasikan sebagian tugas, wewenang serta tanggung jawab kepada beberapa bawahan yang dipimpinnya guna membantu pengelolaan perusahaan. Selain itu pimpinan perusahaan juga membutuhkan suatu alat untuk mengawasi jalannya tugas yang dipercayakan kepada bawahan serta untuk mengetahui kemajuan yang akan dicapai perusahaan. Untuk itu dibutuhkan suatu sistem yang lebih dikenal dengan sistem pengendalian intern.

Sistem pengendalian intern yang dirancang dengan baik terhadap struktur organisasi yang didalamnya terdapat pembagian tanggung jawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan, seperti pemisahan fungsi operasional, fungsi penyimpanan dan fungsi pencatatan. Salah satu elemen penting tujuan operasional perusahaan adalah pendapatan. Pendapatan perlu mendapat perhatian tersendiri, karena sifatnya yang berubah-ubah. Aliran dana penerimaan kas dari sumber pendapatan harus diperhatikan alurnya karena tidak sulit untuk dipindahtangankan dan tidak dapat dibuktikan kepemilikannya.

Dengan keadaan ini tentunya akan mendorong perusahaan untuk melakukan pengendalian intern terhadap pendapatan. Suatu perusahaan menerapkan sistem pengendalian intern sebagai penunjang dalam menjalankan usahanya. Sistem tersebut disesuaikan dengan keadaan dan kondisi masing-masing perusahaan karena jenis dan bentuk perusahaan yang berbeda-beda. Sistem pengendalian intern yaitu suatu sistem yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. (Mulyadi, 2017:129).

Selain itu unsur-unsur pokok sistem pengendalian intern meliputi, organisasi yang memisahkan tanggung jawab dan wewenang secara tegas, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktik yang sehat, dan karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab. Menurut tujuannya, sistem pengendalian intern tersebut dapat dibagi menjadi dua macam yaitu pengendalian intern akuntansi (*internal accounting control*) dan pengendalian intern administratif (*internal administrative control*). Pengendalian intern akuntansi, yang merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kekayaan organisasi dan mengecek ketelitian serta keandalan data akuntansi.

Penerapan sistem pengendalian intern pada PT. Pos Cabang Kisaran belum benar-benar diterapkan sepenuhnya. Karena berdasarkan pengamatan, penulis menemukan adanya pos pencatatan Pospay yang belum tercatat. Hal tersebut dikarenakan adanya rangkap jabatan yang dilakukan oleh karyawan sehingga mengurangi kinerja karyawan perusahaan. Hal tersebut sangat berpengaruh pada pengendalian intern atas pendapatan perusahaan. Penerapan sistem pengendalian intern yang baik, diharapkan mampu untuk membantu pihak manajemen di dalam melakukan pengawasan, menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, serta membantu mendorong dipatuhinya kebijakan pimpinan yang telah ditetapkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah serta untuk mendapatkan hasil penulisan yang terarah, maka penulis membuat rumusan masalah yang akan dijadikan sebagai pokok bahasan. Adapun rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu :

- a. Bagaimanakah kualitas layanan jasa Pospay yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran kepada masyarakat ?
- b. Bagaimanakah pengendalian intern atas pendapatan dengan menggunakan aplikasi layanan jasa Pospay yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran?

- c. Apakah ada pengaruh layanan jasa Pospay terhadap pendapatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran?

II. LANDASAN TEORI

A. Kualitas Layanan

Kotler dan Keller (2016:156) menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan totalitas fitur dan karakter suatu produk atau pelayanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Sementara itu menurut Rusydi (2017:39) kualitas layanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberika pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingnya. Lewis dan Booms (dalam Tjiptono 2017:142) mengemukakan bahwa kualitas layanan bisa diartikan sebagai tolak ukur seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi atau harapan dari pelanggan.

Menurut Nikmah (2013:23) kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *service quality* adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi pengendali perkembangan harga.

B. Pengertian Pengendalian Intern

Pengendalian Internal menurut Horngren (2009:390) dalam Dewi, dkk, pengendalian intern adalah rencana organisasional dan semua tindakan yang dirancang untuk mengamankan aktiva, mendorong karyawan untuk mengikuti kebijakan perusahaan, meningkatkan efisiensi operasi, memastikan catatan akuntansi yang akurat dan dapat diandalkan.

Sedangkan menurut Hery (2016:159) pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/Undang-Undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau

dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Pengendalian internal dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dengan adanya penerapan sistem pengendalian internal secara ketat maka diharapkan seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik menuju tercapainya maksimalisasi profit.

Menurut Dasaratha V. Rama-Frederick L. Jones (2011:132) pengendalian internal (internal control) adalah suatu proses, yang dipengaruhi oleh dewan direksi entitas, manajemen, dan personel lainnya, yang dirancang untuk memberikan kepastian yang beralasan terkait dengan pencapaian sasaran kategori sebagai berikut: (1) efektivitas dan efisiensi operasi, (2) keandalan pelaporan keuangan, dan (3) ketaatan terhadap hukum, dan peraturan yang berlaku.

Menurut Mulyadi (2017:163) sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Definisi sistem pengendalian intern tersebut menekankan pada tujuan yang hendak dicapai dan bukan pada unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan demikian, pengertian pengendalian intern tersebut di atas berlaku baik dalam perusahaan yang mengolah informasinya secara manual, dengan mesin pembukuan, maupun dengan komputer.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa pengendalian intern adalah suatu proses yang dijalankan oleh manajemen perusahaan yang didesain untuk memberikan keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

C. Prinsip Pengendalian Intern

Prinsip pengendalian internal menurut Hery (2016:162-170) dijelaskan sebagai berikut:

1) Penetapan tanggung jawab

Karakteristik yang paling utama dari pengendalian internal adalah penetapan tanggung jawab ke masing-masing karyawan secara spesifik. Penetapan tanggung jawab di

sini agar masing-masing karyawan dapat bekerja sesuai dengan tugas-tugas tertentu (secara spesifik) yang telah dipercayakan kepadanya. Pengendalian atas pekerjaan tertentu akan menjadi lebih efektif jika hanya ada satu orang saja yang bertanggung jawab atas sebuah tugas/pekerjaan tertentu tersebut.

2) Pemisahan tugas

Pemisahan tugas di sini maksudnya adalah pemisahan fungsi atau pembagian kerja. Ada 2 (dua) bentuk yang paling umum dari penerapan prinsip pemisahan tugas ini, yaitu :

a) Pekerjaan yang berbeda seharusnya dikerjakan oleh karyawan yang berbeda pula.

b) Harus adanya pemisahan tugas antara karyawan yang menangani pekerjaan pencatatan aset dengan karyawan yang menangani langsung aset secara fisik (operasional). Rasionalisasi dari pemisahan tugas adalah bahwa tugas/pekerjaan dari seorang karyawan seharusnya dapat memberikan dasar yang memadai untuk mengevaluasi pekerjaan karyawan lainnya.

3) Dokumentasi

Dokumen memberikan bukti bahwa transaksi bisnis atau peristiwa ekonomi telah terjadi. Dengan membubuhkan atau memberikan tanda tangan (atau inisial) ke dalam dokumen, orang yang bertanggung jawab atas terjadinya sebuah transaksi atau peristiwa dapat diidentifikasi dengan mudah.

4) Pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik

Penggunaan pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik sangatlah penting, terutama terkait dengan pengamanan aset. Penggunaan pengendalian fisik, mekanik, dan elektronik beberapa diantaranya sebagai berikut :

a) Uang kas dan surat-surat berharga sebaiknya disimpan dalam *safe deposits box*

b) Catatan-catatan akuntansi yang penting juga harus disimpan dalam *filling cabinet* yang terkunci

c) Tidak semua atau sembarangan karyawan dapat keluar masuk gudang tempat penyimpanan persediaan barang dagangan

d) Penggunaan kamera dan televisi monitor

e) Adanya sistem pemadam kebakaran atau alarm yang memadai

f) Penggunaan *password system* dan lain-lain

5) Pengecekan independen atau verifikasi internal

Kebanyakan sistem pengendalian internal memberikan pengecekan independen atau verifikasi internal. Prinsip ini meliputi peninjauan ulang, perbandingan, dan pencocokan data yang telah disiapkan oleh karyawan lainnya yang berbeda. Kebutuhan akan pengecekan independen meningkat karena struktur pengendalian internal cenderung berubah setiap saat kalau tidak terdapat mekanisme penelaahan yang sering. Pegawai mungkin akan menjadi lupa atau dengan sengaja tidak mengikuti prosedur, atau menjadi ceroboh jika tidak ada orang yang meninjau ulang dan mengevaluasi hasil pekerjaannya. Salah satu faktor yang disengaja maupun yang tidak disengaja mungkin dapat saja terjadi tanpa melihat kualitas dari sistem pengendalian yang selama ini telah dijalankan. Cara yang paling mudah untuk melakukan verifikasi internal adalah dengan menerapkan pemisahan tugas. Dalam perusahaan besar, pengecekan independen sering dilakukan oleh auditor internal. Auditor internal di sini adalah karyawan perusahaan yang bertugas secara terus menerus untuk melakukan evaluasi mengenai keefisienan dan keefektifan sistem pengendalian internal perusahaan.

D. Keterbatasan Pengendalian Intern

Keterbatasan pengendalian internal menurut Hery (2016:170) sistem pengendalian internal perusahaan pada umumnya dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai bahwa aset perusahaan telah diamankan secara tepat dan bahwa catatan akuntansi dapat diandalkan. Pada dasarnya, konsep jaminan yang memadai ini sangat terkait langsung dengan sebuah asumsi yang mengatakan bahwa biaya yang dikeluarkan untuk membentuk/menerapkan prosedur pengendalian seharusnya jangan sampai melebihi manfaat yang diperkirakan akan timbul/dihasilkan dari pelaksanaan prosedur pengendalian tersebut. Keterbatasan pengendalian internal menurut Hery (2016:170) meliputi :

- 1) Faktor Manusia, faktor yang sangat penting sekali dalam setiap pelaksanaan sistem pengendalian internal, sebuah sistem pengendalian yang baik akan dapat menjadi tidak efektif oleh karena adanya karyawan yang kelelahan, ceroboh, atau bersikap acuh tak acuh.

- 2) Persekongkolan (Kolusi), dimana kolusi ini akan dapat secara signifikan mengurangi keefektifan sebuah sistem dan mengeliminasi proteksi yang ditawarkan dari pemisahan tugas.
- 3) Ukuran Perusahaan, faktor ini juga dapat memicu keterbatasan pengendalian intern. Dalam perusahaan yang berskala kecil, sebagai contoh, mungkin akan sangat sulit untuk menerapkan pemisahan tugas atau memberikan pengecekan independen/verifikasi internal, mengingat satu karyawan mungkin saja dapat merangkap mengerjakan beberapa pekerjaan yang berbeda sekaligus.

E. Faktor-Faktor Penyebab Kegagalan Pengendalian

Meskipun sistem pengendalian dibuat dengan cermat, namun tidak selalu mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini disebabkan meskipun pada dasarnya pengendalian dirancang untuk membantu manajer agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik, namun dalam kenyataannya banyak manajer yang memandang pengendalian sebagai sebuah gangguan, ancaman ataupun tantangan yang harus di atasi. Aldag dan Stearns (1987) dalam buku Kurniawan (2012:104-105), mengidentifikasi empat macam reaksi negatif terhadap sistem pengendalian antara lain:

- 1) Dianggap sebagai permainan
Pengendalian dilihat sebagai sebuah tantangan, sesuatu yang harus dikalahkan dan bukan sebagai alat yang berguna bagi manajemen.
- 2) Dianggap sebagai objek sabotase
Pegawai organisasi berusaha untuk merusak sistem pengendalian, menciptakan kebingungan, dan merancang proyek dengan kompleks. Tujuannya adalah untuk membuat sistem tidak beroperasi, tidak dapat diandalkan dan terlalu rumit. Atau, seseorang bahkan dapat mengabaikan keseluruhan sistem. Reaksi ini merupakan bentuk penyimpangan perilaku yang terjadi pada diri seorang pegawai sehingga pegawai yang bersangkutan tidak hanya mengabaikan sistem namun juga dapat mengacaukan sistem pengendalian yang ada.
- 3) Informasi yang tidak akurat
Manajer melakukan manipulasi informasi guna membuat dirinya dan unitnya kelihatan lebih baik atau menciptakan data yang salah

sehingga pengendalian tidak beroperasi dengan semestinya.

4) Ilusi pengendalian

Manajer memberikan kesan bahwa sistem pengendalian memang berfungsi dengan baik sementara dalam kenyataannya sistem tersebut diabaikan atau disalahartikan.

F. Pendapatan Sistem Online Payment Point (SOPP) Pos

Pendapatan Sistem Online Payment Point (SOPP) Pos merupakan penerimaan yang berasal dari jenis layanan jasa pembayaran berbagai jenis tagihan, antara lain : Listrik, Telpon, Angsuran kendaraan bermotor, (FIF, Adira Finance, dan lain-lain), Cicilan kartu kredit, Pembayaran pajak, dan lain-lain.

a. Klasifikasi Pendapatan

Menurut Kusrandi (2000:19) pendapatan dapat diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu:

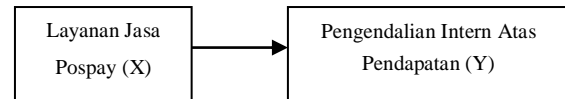
- 1) Pendapatan operasional, yaitu pendapatan yang timbul dari penjualan barang dagangan, produk atau jasa dalam periode tertentu dalam rangka kegiatan utama atau yang menjadi tujuan utama perusahaan yang berhubungan langsung dengan usaha (operasi) pokok perusahaan yang bersangkutan. Pendapatan ini bersifat normal sesuai dengan tujuan dan usaha perusahaan melangsungkan kegiatannya.
- 2) Pendapatan non operasional, yaitu pendapatan yang diperoleh dari kegiatan sampingan atau bukan dari kegiatan utama perusahaan (diluar usaha pokok) yang bersifat insidental.

G. Kerangka Konseptual

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis tautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan penjelasan di atas, kerangka berpikir dalam penulisan ini akan menjelaskan mengenai yang pertama kualitas layanan jasa pospay. Penulis berpikir perlu mencari tahu bagaimana kualitas layanan jasa pospay yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran. Setelah mencari tahu bagaimana kualitas layanan jasa pospay,

selanjutnya penulis juga akan menganalisis bagaimana pengendalian intern atas pendapatan dengan menggunakan aplikasi layanan jasa pospay yang dilakukan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran. Dan langkah terakhir yang akan penulis lakukan adalah mencari tahu apakah ada pengaruh layanan jasa pospay terhadap pendapatan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

H. Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:96) “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penulisan, dimana rumusan masalah penulisan telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penulisan, belum jawaban empiris dengan data.

Hipotesis yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari dua hipotesis dua arah yaitu hipotesis alternatif dan hipotesis nol. Hipotesis benar jika (H_a) terbukti kebenarannya.

H_a : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan jasa pospay terhadap pendapatan

H_o : Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan jasa pospay terhadap pendapatan

III. METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dan teknik penelitian merupakan komponen yang penting dalam penelitian. Metode merupakan keseluruhan langkah ilmiah yang digunakan untuk menemukan solusi atas suatu masalah (Ulber Silalahi, 2009:13).

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis pendekatan metode penelitian kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan

menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif memusatkan perhatian pada gejala-gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia. Dalam pendekatan kuantitatif hakekat hubungan diantara variabel-variabel dianalisis dengan menggunakan teori yang obyektif. Menurut Kasiram (2010) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui (Wiratna Sujarweni, 2020:39). Penggunaan metode penelitian ini diharapkan mampu menjawab rumusan masalah pada penelitian ini.

Menurut teori penelitian, agar penelitiannya dapat benar-benar berkualitas maka data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu data primer dan data sekunder. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung oleh penulis. Pada penelitian ini, data yang diperoleh langsung oleh penulis di lapangan melalui responden dengan cara penyebaran angket/kuesioner di lokasi penelitian.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui perantara atau sumber lain dari lokasi penelitian yang menunjang data primer. Data sekunder yang diperoleh penulis bersumber dari buku, jurnal, literatur dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

B. Definisi Operasional Variabel

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang sistematis, terarah dan mempunyai suatu tujuan karena kedudukan variabel merupakan hal yang sangat penting, dimana variabel penelitian tersebut mengandung berbagai aspek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel, yaitu :

1. Variabel bebas (*independent*) adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas pada penelitian ini adalah Layanan Jasa Pospay.
2. Variabel terikat (*dependent*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena

adanya variabel bebas (*independent*). Variabel terikat pada penelitian ini adalah Pengendalian Intern Atas Pendapatan.

Definisi operasional variabel adalah proses penentuan ukuran suatu variabel. Adapun penjabaran dari definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel , Indikator, dan Skala Pengukuran

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Skala Pengukuran
Layanan Jasa Pospay (X)	Layanan Jasa Pospay adalah sebuah aplikasi pembayaran secara online untuk pembayaran berbagai tagihan	Pelayanan	Skala Likert
Pengendalian Intern Atas Pendapatan (Y)	Pengendalian Intern Atas Pendapatan adalah suatu prosedur pemantauan, pemeriksaan dan evaluasi yang dilakukan oleh atasan atau pimpinan perusahaan terhadap siklus pendapatan	Pengendalian	Skala Likert

Sumber: www.pospay.web.id, NFE Putri, G. Widjoko – jurnal ilmiah mahasiswa FEB, 2012

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam rangka pelaksanaan penelitian, penulis mengadakan penelitian langsung pada perusahaan yang bersangkutan yaitu PT. POS Indonesia (Persero) Cabang Kisaran yang beralamat pada jalan Pahlawan No. 2 Kisaran.

Waktu yang digunakan peneliti dalam penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian yakni sekitar bulan Juni 2021 sampai dengan selesai, yang meliputi pengumpulan data, pengolahan data, proses bimbingan, sampai dengan penyajian dalam bentuk skripsi.

D. Populasi dan Sampel

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pelanggan pospay serta karyawan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Berdasarkan penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 30 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah :

1. Angket/Kuesioner
2. Uji Coba Instrumen Penelitian

Adapun syarat untuk instrumen agar tergolong baik yaitu valid dan reliable: (a) Uji Validitas, dan (b) Uji Reliabilitas

F. Teknik Analisis Data

Untuk memperoleh hasil analisis yang lebih teliti dan terpercaya, dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan menggunakan program *Microsoft Excell* dan *SPSS*.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif bertujuan untuk menunjukkan sebuah data dikelompokkan serta dibuat dalam tabel frekuensi. Kemudian diberi tafsiran sesuai apa adanya. Untuk mendeskripsikan data penelitian yang diperoleh, maka terlebih dahulu dihitung mean, median, modus, standar deviasi, tabel distribusi frekuensi dan diagram batang.

a. Mean dan Standar Deviasi

Mean (M) merupakan rata-rata hitung dari suatu data. Mean dihitung dari jumlah seluruh nilai data dibagi banyaknya data. Standar deviasi (SD) merupakan rata – rata jarak penyimpangan titik - titik data yang diukur dari nilai rata - rata data.

b. Tabel Distribusi Frekuensi

- 1) Menentukan panjang interval digunakan rumus *sturges* yaitu:

$$K = 1 + 3,3 \text{ Log } n$$

- 2) Menghitung rentang data

Untuk menghitung rentang data digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Rentang} = \text{Skor tertinggi} - \text{skor terendah}$$

- 3) Menentukan panjang kelas

Menentukan panjang kelas digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Panjang kelas} = \frac{\text{rentang}}{\text{jumlah kelas}}$$

Penyajian data akan lebih mudah dipahami jika dinyatakan dalam persen (%). Penyajian data yang merubah frekuensi menjadi persen dinamakan Tabel Distribusi Frekuensi Relatif.

c. Diagram Batang

Diagram batang dibuat berdasarkan data frekuensi yang lebih ditampilkan dalam tabel distribusi frekuensi.

2. Uji Asumsi Klasik

Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka analisis regresi memerlukan pengujian asumsi klasik sebelum melakukan pengujian hipotesis. Pengujian asumsi klasik tersebut meliputi : (a) Uji Normalitas, (b) Uji Linearitas, dan (c) Uji Heteroskedastisitas

3. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk memperkirakan atau meramalkan hubungan antara dua variabel dengan membuat sebuah asumsi ke dalam suatu bentuk fungsi tertentu (fungsi linier). Dimana variabel independen dapat diprediksikan melalui variabel dependen secara individual, sehingga dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau turunnya variabel independen dapat dilakukan dengan menaikkan atau menurunkan variabel dependen.

Dalam penelitian ini, hanya terdapat satu variabel independen, yaitu Layanan Jasa Pospay dan satu variabel dependen yaitu pendapatan. Maka dari itu, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Persamaan umum regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X= variabel independen (Layanan Jasa Pospay)

Y= variabel dependen (Pendapatan)

a= konstanta

b= koefisien regresi

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen baik secara parsial dan simultan. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis sebagai berikut :

a. Uji Parsial (t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} . Apabila hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikansi 95% ($\alpha = 5\%$) dengan dk (derajat kebebasan) = n-2, maka hipotesis yang diajukan diterima, namun sebaliknya apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka hipotesis yang diajukan ditolak.

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Data Hasil Penelitian

a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi digunakan untuk memperkirakan atau meramalkan hubungan antara dua variabel dengan membuat sebuah asumsi ke dalam suatu bentuk fungsi tertentu (fungsi linier). Dimana variabel independen dapat diprediksikan melalui variabel dependen secara individual, sehingga dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik atau turunnya variabel independen dapat dilakukan dengan menaikkan atau menurunkan variabel dependen.

Dalam penelitian ini, hanya terdapat satu variabel independen, yaitu Layanan Jasa Pospay dan satu variabel dependen yaitu pendapatan. Maka dari itu, analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Persamaan umum regresi sederhana adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X= variabel independen (Layanan Jasa Pospay)

Y= variabel dependen (Pendapatan)

a= konstanta

b= koefisien regresi

Persamaan regresi sederhana dapat mengacu dua hal yaitu membandingkan t hitung dengan t tabel dan membandingkan nilai signifikansi dengan probabilitas 0,05. Kategori membandingkan nilai t hitung dan t tabel adalah sebagai berikut :

- Jika nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat. Namun jika nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel berarti variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
- Jika nilai signifikansi lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu 0,05, maka variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Namun jika nilai signifikansi lebih besar dari nilai probabilitas, maka berarti variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 4.13 berikut.

Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Sederhana
Summary Output

Regression Statistics	
Multiple R	0.569858823
R Square	0.436795549
Adjusted R Square	0.405966818
Standard Error	5.876196018
Observations	30

Pengolahan data dengan Ms. Excell

Berdasarkan perhitungan tabel 4.13 di atas, terlihat bahwa nilai korelasi yang ditunjukkan oleh *Multiple R* yaitu sebesar 0,469. Serta nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan oleh *Adjusted R Square* sebesar 0,405 atau 40,5%. Yang berarti bahwa pengaruh variabel x terhadap variabel y sebesar 40,5% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.

Tabel 4.14. Hasil Uji Regresi Sederhana

Anova					
	df	SS	MS	F	Significance F
Regression	1	367.6695	367.6695	10.44	0.024519
Residual	28	420.6971	35.0249		
Total	29	787.3667			

Pengolahan data dengan Ms. Excell

Pada tabel di atas, terlihat bahwa F hitung yaitu sebesar 10,437 dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel x dan y.

Tabel 4.15. Hasil Uji Regresi Sederhana

Coefficients						
	Coefficients	Standard Error	t Stat	P-value	Lower 95%	Upper 95%
Intercept	6.8990	5.4260	.4445	0.2191	0.9841	3.2138
X	0.5943	0.1397	4.1064	0.0245	0.2805	0.9781

Pengolahan data dengan Ms. Excell

Pada tabel di atas, terlihat pada kolom coefficients yaitu nilai konstanta sebesar 6,899 dan nilai X pada kolom coefficients sebesar 0,594. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 6,899 + 0,594$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel y untuk setiap perubahan variabel x sebesar satu-satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan

penurunan b bila bertanda negatif. Sehingga persamaan tersebut dapat diartikan :

- Konstanta sebesar 6,899 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai variabel x maka nilai variabel y sebesar 6,899
- Koefisien regresi x sebesar 0,594 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai variabel x, maka nilai variabel y sebesar 0,594.

b. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (t)

Untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen baik secara parsial dan simultan, maka dilakukan pengujian dengan uji t. Hasil perhitungan uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.16. Hasil Uji Hipotesis

	X	Y
Mean	38.5	50.766667
Variance	26.53448276	16.805747
Observations	30	30
Pooled Variance	21.67011494	
Hypothesized Mean Difference	0	
df	58	
t Stat	4.2056715	
P(T<=t) one-tail	7.25904E-15	
t Critical one-tail	1.671552763	
P(T<=t) two-tail	1.45181E-14	
t Critical two-tail	2.001717468	

Pengolahan data dengan Ms. Excell

Dari perhitungan di atas, diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 4,205 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dan $df = n-2$ maka $32-2 = 30$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,671. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa variabel x berpengaruh signifikan terhadap variabel y.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji kecenderungan, pada variabel kualitas layanan jasa pospay, yang termasuk dalam kategori tinggi 4 orang (13,3%), yang termasuk dalam kategori sedang 10 orang (33,3%), yang termasuk dalam kategori cukup 13 orang (43,3%), dan dalam kategori rendah 3 orang (10%). Dengan demikian dapat dikemukakan kesimpulan bahwa kualitas layanan jasa pospay dalam penelitian ini termasuk kategori sedang yang dibuktikan perolehan frekuensi *absolute* 43,3%.

Pada variabel pengendalian intern atas pendapatan, yang termasuk dalam kategori

tinggi 2 orang (7%), yang termasuk dalam kategori sedang 21 orang (70%), yang termasuk dalam kategori cukup 7 orang (23%), dan dalam kategori rendah 0 orang (0%). Dengan demikian dapat dikemukakan kesimpulan bahwa pengendalian intern atas pendapatan dalam penelitian ini termasuk kategori sedang yang dibuktikan perolehan frekuensi *absolute* 70%.

Selanjutnya pada data pendapatan diperoleh hasil, yang termasuk dalam kategori tinggi 8 orang (26,6%), yang termasuk dalam kategori sedang 7 orang (23,3%), yang termasuk dalam kategori cukup 7 orang (23,3%), dan dalam kategori rendah 8 orang (26,6%). Dengan demikian dapat dikemukakan kesimpulan bahwa pendapatan dalam penelitian ini termasuk kategori tinggi yang dibuktikan perolehan frekuensi *absolute* 26,6%.

Jika dilihat dari hasil perhitungan regresi sederhana, terlihat bahwa nilai korelasi yaitu sebesar 0,469. Serta nilai koefisien determinasi sebesar 0,405 atau 40,5%. Yang berarti bahwa pengaruh variabel x terhadap variabel y sebesar 40,5% sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya pada hasil analisis regresi sederhana juga diketahui bahwa nilai F hitung yaitu sebesar 10,437 dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara variabel x dan y.

Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan uji t diperoleh hasil t_{hitung} sebesar 4,205 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dan $df = n-2$ maka $30-2 = 28$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,671. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara layanan jasa pospay terhadap pendapatan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari penyebaran angket yang dilakukan oleh peneliti terbukti bahwa layanan jasa pospay memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan pendapatan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik atau tidaknya kualitas layanan jasa pospay yang diberikan oleh PT. Pos (Persero) Cabang Kisaran akan berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terhadap penelitian yang dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas layanan jasa pospay yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kisaran dengan pendapatan memiliki pengaruh yang signifikan, yang dibuktikan dari hasil pengujian hipotesis. Pengujian dilakukan dengan sampel sebanyak 30. Dari hasil perhitungan data menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 10,347 dengan tingkat signifikansi $0,024 < 0,05$. Sehingga dapat diartikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan jasa pospay dengan pendapatan.
2. Hasil perhitungan uji hipotesis untuk nilai t_{hitung} sebesar 4,205 sedangkan t_{tabel} pada taraf signifikan 5% dan $df = n-2$ maka $30-2 = 28$ diperoleh t_{tabel} sebesar 1,671. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima yaitu terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara layanan jasa pospay terhadap pendapatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abu bakar, Rusydi. 2017. **Manajemen Pemasaran**. Bandung: Alfabeta.
- Arief, M. 2006. **Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan**. Malang: Banyu Media Publishing.
- Arikunto, S. 2013. **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi**. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- A.S. Moenir, 2010. **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**. Jakarta. Hlm 88: Bumi Aksara
- Bodnar, George H. 2003. **Sistem Informasi Akuntansi**. Jakarta: PT. Indeks.
- Committee Of Sponsoring Organization (COSO) of The Treadway Commission. 2013. **Internal Control-Integrated Framework: Excutive Summary**. COSO.
- Dessler, Gary. 2010. **Manajemen Sumber Daya Manusia Jilid 1 Edisi 13, Ahli bahasa: Eli Tanya**. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Ghozali, Imam. 2016. **Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII**. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya**. Yogyakarta: Gava Media.
- Hery. 2016. **Akuntansi Dasar 1 & 2**. Jakarta: Grasindo.
- H. Kusnadi. 2000. **Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate, Prinsip, Prosedur, dan Metode)**. Malang: Universitas Brawijaya.
- Horngren. 2009. **Akuntansi. Penerjemah: Charles T. Horngren, Walter T. dan Harrison Jr**. Jakarta: Erlangga.
- IAI.2009. **Standar Akuntansi Keuangan revisi 2009**. Jakarta: Salemba Empat.
- Kasiram, Moh, 2010. **Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif**. Malang: UIN-Malang Press.
- Kasmir. 2017. **Customer Service Excellent**. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Koontz, Harold & Cyril O'Donnel & Heinz Weihrich. 2007. **Manajemen**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. **Marketing Management 15th Edition**. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Kotler, Philip. 2008. **Manajemen Pemasaran Edisi Milenium**. Jakarta: Indeks.
- Krismiaji, 2010. **Sistem Informasi Akuntansi Edisi Ketiga**. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu YKPN.
- Kurniawan.A.W. 2012. **Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Penentuan HPP Dengan Metode Average**. Techno.com.
- Kusnadi. 2000. **Akuntansi Keuangan Menengah (Prinsip, Prosedur, dan Metode) Edisi ke 21**. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmoedin. 2010. **Kualitas Pelayanan**. Jakarta. Pustaka Sinar Harapan.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. **Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama**. Jakarta: Salemba Empat.
- Maulana, Nanda. 2016. **Pengaruh SOPP Terhadap Pendapatan. Asahan : STIEMA**.
- Mulyadi. 2017. **Sistem Akuntansi Edisi Ke Empat**. Jakarta: Salemba Empat.
- NFE Putri, G. Widijoko. 2012. **Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Siklus**

- Pendapatan.** Malang: Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB.
- Nikmah Sri. 2013. **Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, Kualitas Layanan Terhadap Nilai Beli Ulang Kartu Prabayar Indosat IM3.** Semarang: Universitas Diponegoro.
- PT. Pos Indonesia. 2008. **Petunjuk Pelaksanaan Layanan SOPP Pos, Bandung:** Tim SOPP Pos Sekretaris Bidang Manajemen.
- Rama, Dasaratha V. dan Frederick L. Jones. 2011. **Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information System. Buku Satu.** Jakarta: Salemba Empat.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. **Reformasi Pelayanan Publik.** Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, Wiratna. 2020. **Metodologi Penelitian.** Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono, 2014. **Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.** Bandung: Alfabeta.
- Susanto, Azhar. 2008. **Sistem Informasi Akuntansi (Edisi Perdana).** Bandung: Lingga Jaya.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius. **Pemasaran Strategi Edisi Ketiga.** Yogyakarta: Andi (Anggota IKAPI).
- Ulber, Silalahi. 2009. **Metode Penelitian Sosial.** Bandung: PT. Refika Aditama.
- Usmara, A, 2008. **Strategi Baru Manajemen Pemasaran.** Jakarta: Amara Books.
- www.posindonesia.co.id
www.pospay.web.id