

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
E-COMMERCE MELALUI PROGRAM E-BILL kartuHALO  
TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN KAS  
PEMBAYARAN kartuHALO  
(Studi kasus di PT. Telkomsel graPARI Palembang)**

**SKRIPSI**



**OLEH :**

**Nama : Zepri Lianas  
Nim : 22.2008.312.M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**

**DAMPAK PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI  
E-COMMERCE MELALUI PROGRAM E-BILL kartuHALO  
TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN KAS  
PEMBAYARAN kartuHALO  
(Studi kasus di PT. Telkomsel graPARI Palembang)**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**OLEH :**

**Nama : Zepri Lianas  
Nim : 22.2008.312.M**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI  
2012**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Zepri Lianas

NIM : 22.2008.312.M

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Palembang, April 2012

Penulis



**ZEPRI LIANAS**

Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN**

Judul : DAMPAK PENERAPAN SISTEM  
INFORMASI AKUNTANSI *E-COMMERCE*  
MELALUI PROGRAM E-BILL kartuHALO  
TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN KAS  
PEMBAYARAN kartuHALO  
(Studi kasus di PT. Telkomsel graPARI  
Palembang)

Nama : ZEPRI LIANAS

NIM : 22 2008 312 M

Fakultas : EKONOMI

Jurusan : AKUNTANSI

Mata Kuliah Pokok : SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

Diterima dan Disyahkan  
Pada Tanggal,

Pembimbing



**Betri Sirajuddin SE., Ak., M.Si**  
NIDN : 0216106902

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Akuntansi



**Drs. Sunardi SE., Msi.**  
NIDN : 0206046303

**Moto :**

**Hidup adalah perjuang, ambilah kebaikan dalam hidupmu, sinari kebaikan itu ke sesamamu dan percaya setiap langkah yang kita jalani adalah jalan yg terbaik yang di berikan Allah ke pada kita, lihatlah langkahmu di depan jangan pernah menoleh ke belakang tetap semangat dan jangan pernah menyerah.**

**(Zepri Lianas)**

***Kupersembahkan Untuk :***

- ❖ ***Ayah dan Ibu tercinta***
- ❖ ***Kakak dan Adikku tersayang***
- ❖ ***Sahabat-sahabatku***
- ❖ ***Pembimbing Skripsiku***
- ❖ ***Almamaterku yang tercinta***

## PRAKATA

Alhamdulillahirrobbil alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Dampak Penerapan Sistem Informasi Akuntansi *E-Commerce* Melalui Program eBill KartuHALO Terhadap Tingkat Penerimaan Kas Pembayaran KartuHALO (Studi kasus di PT. Telkomsel graPARI Palembang)”**.

semua ini untuk memenuhi salah satu persyaratan menempuh ujian Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi Universitas Muhammadiyah Palembang.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada kedua orang tua, kakak dan adik dan juga sahabat-sahabat yang sangat penulis sayangi dan hormati yang telah mendidik, membiayai, mendoakan, memotivasi, memberikan kasih sayang, perhatian, semangat dan semua yang terbaik untuk penulis. Penulis juga menyampaikan ribuan terima kasih kepada Bapak Betri Sirajuddin SE.,Ak.,M.Si, yang telah sabar membimbing dan memberikan pengarahan serta saran-saran dengan tulus dan ikhlas kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, disampaikan juga terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.

1. Bapak Drs.H.M Idris,SE.,M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang

2. Bapak Taufiq Syamsudin, S.E., Ak., M.Si, Selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Sunardi, S.E., M.Si, selaku Ketua Prgoram Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang dan Ibu Welly, S.E., M.Si, Selaku Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Betri Sirajuddin SE., Ak., M.Si, selaku pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan moril dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammdiyah.
6. Pimpinan dan Karyawan/ti PT Grapari Telkomsel Palembang yang telah memberikan izin dan membantu memberikan data sehingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Semua teman-teman satu angkatan dan teman-teman satu perjuanganku.
8. Seluruh teman-teman kuliahku terima kasih atas bantuan dan motivasi kalian selama ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT membalas budi baik kalian. Akhirul Kalam dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Amin...

Palembang, Maret 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK INDONESIA.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT INGGRIS.....</b>	<b>xvi</b>
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
 <b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Sebelumnya .....	9
B. Landasan Teori .....	10
1. Sistem Informasi Akuntansi .....	10

a. Pengertian SIA.....	10
b. Komponen SIA.....	11
c. Tujuan Penerapan SIA.....	13
d. Unsur-unsur SIA.....	14
e. Langkah-langkah dalam penyusunan SIA.....	17
f. Karakteristik SIA.....	19
2. Sistem Informasi Berbasis Komputer.....	20
3. <i>Electronic Commerce (E-Commerce)</i> .....	23
4. Pengertian Internet.....	25
5. <i>Electronic Billing</i> .....	31
6. Pengolahan dan prosedur pengolahan Data untuk Database Pelanggan .....	35
7. Sistem Akuntansi Penerimaan Kas.....	37

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

A. Jenis penelitian .....	43
B. Tempat Penelitian .....	44
C. Operasionalisasi Variabel.....	44
D. Data Yang Diperlukan.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data .....	46
F. Analisis Data .....	47

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	48
1. Sejarah singkat SHOP.....	48

2.	Sistem Informasi Akuntansi <i>E-Commerce</i> .....	49
	a. Struktur Organisasi Divisi SHOP .....	49
	b. Sistem Informasi berbasis komputer atau <i>Website</i> pada Divisi SHOP Telkomsel.....	50
3.	Program eBill.....	52
	a. Penerapan eBill pada Telkomsel .....	52
	b. Manfaat Program eBill bagi pelanggan kartuHALO.....	52
	c. Proses Pengiriman Tagihan eBill PT. Telkomsel .....	53
	d. Pengolahan Data untuk database pelanggan PT. Telkomsel .....	53
	e. Prosedur Pengolahan Data PT. Telkomsel .....	54
4.	Tingkat Penerimaan Kas.....	54
	Sistem penerimaan kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO .....	54
 B. Pembahasan		
1.	Sistem Informasi Akuntansi <i>E-Commerce</i> .....	55
	a. Struktur Organisasi Divisi SHOP .....	55
	b. Sistem Informasi berbasis komputer atau <i>Website</i> pada Divisi SHOP Telkomsel .....	61
2.	Program eBill.....	62
	a. Penerapan eBill pada Telkomsel .....	62
	b. Manfaat Program eBill bagi pelanggan kartuHALO.....	63
	c. Proses Pengiriman Tagihan eBill PT. Telkomsel .....	65

d. Pengolahan Data untuk database pelanggan PT. Telkomsel .....	67
e. Prosedur Pengolahan Data PT. Telkomsel .....	68
3. Tingkat Penerimaan Kas.....	71
Sistem penerimaan kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO .....	71

## **BAB V. KESIMPULAN & SARAN**

A. Simpulan.....	75
B. Saran .....	76

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 <i>Payment and Deposit Recap Report</i> graPARI Telkomsel Palembang Per 31 Maret 2011 .....	6
Tabel III.1    Operasionalisasi Variabel.....	45
Tabel IV.1    Periode Pemakaian Atau <i>Billing Cycle</i> (BC) .....	70
Tabel IV.2    Hasil Penelitian .....	73

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar IV.1 Struktur Organisasi SHOP.....	50
Gambar IV.2 Sistem Penerimaan Kas PT. Telkomsel.....	73

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 :

- Invoice / Billing Statement
- Rincian Pemakaian kartuHALO

### Lampiran 2 :

- Foto Copy Lembar Perbaikan Skripsi
- Surat Keterangan Selesai Riset
- Foto Copy Kartu Aktivitas Bimbingan Usulan Penelitian
- Foto Copy Sertifikat Lulus Mengaji
- Foto Copy Sertifikat Toefl
- Foto Copy Piagam KKN

## ABSTRAK

Zepri Lianas/22.2008.312.M/2012/

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana dampak program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang? Tujuannya Untuk mengetahui dampak penerapan program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang. Manfaat penelitian bagi penulis, bagi PT graPARI Telkomsel Palembang dan bagi almamater.

Menghadapi tantangan masa mendatang kebutuhan akan informasi yang tepat dan akurat menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan dan organisasi karena dengan menggunakan informasi akan mempermudah dalam pengambilan keputusan. Informasi dari suatu perusahaan atau organisasi dibutuhkan baik oleh pihak dalam maupun pihak luar perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan akan informasi tersebut sebuah sistem informasi yang baik menjadi suatu hal yang vital.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Pada metode ini peneliti hanya mengumpulkan, menyajikan, dan menganalisa semua data yang didapat. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dampak penerapan program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang.

Hasil dari penelitian ini adalah k penerapan program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang belum terjadi peningkatan drastis secara signifikan. Hal ini juga dikarenakan belum sepenuhnya program eBill ini diterapkan untuk seluruh pelanggan kartuHALO yang dikarenakan proses registrasi eBill, dan juga dapat disebabkan program eBill yang bisa dibilang masih tergolong program baru.

**Kata Kunci : Sistem informasi akuntansi berbasis komputer, sistem *Electronic Commerce***

## ABSTRACT

*Zepri Lianas/22.2008.312.M/2012 Impact of Application of Accounting Information Systems E-Commerce Through eBill kartuHALO Program Against Cash Payment Acceptance Rate kartuHALO (case study in PT. Telkomsel Grapari Palembang).*

*Problem formulation in this study is how the program's impact on the level of cash receipts eBill payment kartuHALO Grapari Telkomsel Palembang region? The goal is to determine the impact of the implementation of the program eBill payment of cash receipts in the region Grapari kartuHALO Telkomsel Palembang. The benefits of research for writers, for PT Telkomsel Grapari Palembang and the alma mater.*

*Facing the challenges of the future will need timely and accurate information is essential for a company and organization for the use of information will facilitate decision making. Information from a company or organization is required either by the parties within and outside the company. To meet the information needs of a good information system becomes a vital thing.*

*The method used in this study is associative method. In this method, researchers are only collecting, presenting, and analyzing all the data obtained. The purpose of this study was to investigate the impact of the implementation of the program eBill payment of cash receipts in the region Grapari kartuHALO Telkomsel Palembang.*

*The results of this study is k eBill program implementation of the receipt of cash payments in the region Grapari kartuHALO Palembang Telkomsel has not drastically increased significantly. It is also due to the eBill program are not yet fully implemented for all customers due kartuHALO eBill registration process, and can also be caused eBill program is arguably still relatively new program.*

**Keywords:** *computer-based accounting information system, the Electronic Commerce*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Industri telekomunikasi selular nasional dewasa ini mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan dan mengakibatkan tingkat kompetisi yang sangat tinggi. Regulasi pemerintah yang mendasari diberikannya lisensi kepada beberapa operator baru membuat kompetisi antar operator selular menjadi sangat terbuka. Operator-operator selular berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*) yang selama ini menguasai pasar harus menyiapkan strategi yang lebih efektif dan efisien. Hal tersebut dikarenakan operator-operator selular berbasis CDMA (*Code Division Multiple Access*) telah meramaikan persaingan dalam industri ini dengan potensi pengembangan teknologi yang lebih menjanjikan jika dibandingkan dengan teknologi GSM.

Persaingan bisnis selular yang ketat membuat para operator selular harus terus berinvestasi guna memperluas jaringannya. Hal tersebut mutlak harus dilakukan oleh tiap operator karena potensi yang dimiliki bisnis ini sangat besar mengingat pangsa pasar yang besar dengan keadaan geografis dan struktur demografis yang sangat membutuhkan teknologi komunikasi yang memadai untuk mengakomodasi kebutuhan sosial dan ekonomi masyarakat.

Teknologi internet banyak digunakan para operator selular agar lebih dekat dengan pelanggannya. Pelanggan lebih mudah mengakses informasi produk operator selular yang diinginkan dengan internet. Internet pun juga digunakan operator selular untuk mengirim data penting kepada pelanggan. E-

Commerce sudah lama dikenal di dunia maya dengan arti Perdagangan Elektronik. Kalau di pahami lagi, E-Commerce bukan hanya digunakan untuk berbisnis, tapi juga digunakan untuk menyampaikan pesan atau data atau informasi yang diinginkan kepada pihak lain.

Menurut David (2000), pengertian *e-commerce* adalah: "*E-Commerce is a dynamic set of technologies, applications, and business process that link enterprise, consumers, and communities through electronic transactions and the electronic exchange of goods, services, and information*". *E-Commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, pelanggan, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.

Menurut Yuan (2005:15) menyatakan E-Commerce adalah penggunaan jaringan komputer untuk melakukan komunikasi bisnis dan transaksi komersial.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. mempunyai strategi agar sukses dalam dunia usaha, ukuran yang seringkali dipakai untuk menilai peningkatan kualitas perusahaan adalah pemasaran yang diiringi dengan kepuasan pelanggan.

Dalam prosesnya, kualitas perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan. Dimana dengan meningkatnya kepuasan pelanggan memegang peranan penting dalam peningkatan kualitas perusahaan. Karena pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan, kelangsungan hidup perusahaan atau

organisasi sangat ditentukan dari bagaimana pandangan pelanggan terhadap organisasi tersebut, oleh karena itu organisasi harus mengerti bagaimana keinginan pelanggan sekarang dan masa depan dengan berusaha memenuhi persyaratan pelanggan dan berusaha melebihi harapan pelanggan. Peningkatan kualitas terus menerus menjadi kunci sukses dalam bisnis tersebut, karena kepuasan sendiri merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Tetapi jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. memiliki dua jenis produk yang secara langsung memisahkan pelanggan menjadi dua kategori, yaitu pelanggan pascabayar (kartuHALO) dan pelanggan prabayar (simPATI dan Kartu As). Perbedaan produk pascabayar dan prabayar adalah pada proses aktivasi, metode pembayaran pulsa, dan data pelanggan. Proses aktivasi nomor pascabayar memerlukan data pelanggan secara lengkap, kemudian proses aplikasi, registrasi, dan verifikasi. Hal tersebut tidak perlu dilakukan pada produk prabayar karena pada produk ini pelanggan dapat melakukan aktivasi sendiri sesuai petunjuk yang tertera pada paket perdana produk tersebut tanpa harus memenuhi persyaratan administrasi.

Sedangkan metode pembayaran pulsa pada produk prabayar hanya dengan melakukan pembelian *voucher* dengan nominal yang bervariasi tergantung kemampuan dan kebutuhan. Pelanggan pascabayar dalam melakukan pembayaran pulsa tergantung kepada tagihan bulanan yang dikirimkan operator sesuai dengan pemakaian yang dilakukan pelanggan pada

bulan tersebut, sehingga kelengkapan data-data pelanggan memiliki arti penting.

Pada perkembangannya, jenis produk pascabayar hingga tahun 2004 mendominasi komposisi jumlah pelanggan selular hingga mencapai 70% dari total pelanggan selular di Indonesia. Namun pada tahun 2009 komposisi tersebut berubah drastis hingga hanya memperoleh 13% dari total pelanggan selular. Minat masyarakat yang sangat tinggi terhadap kartu prabayar membentuk komposisi pelanggan prabayar yang sangat dominan (87%) terhadap komposisi pelanggan pascabayar.

PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. banyak berfokus pada kepuasan tinggi karena jika para pelanggan yang hanya merasa puas, maka mereka mudah untuk berubah pikiran bila mendapat tawaran yang lebih baik. Mereka yang amat puas lebih sukar untuk mengubah pilihannya. Kepuasan tinggi menciptakan kelekatan emosional terhadap merek, bukan hanya preferensi rasional.

Salah satu strategi yang diterapkan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. adalah program *Electronic Billing* (eBill). Program ini adalah layanan Telkomsel untuk pengiriman *invoice* atau tagihan bulanan bagi pelanggan kartu HALO melalui media *Electronic Mail* (Email). Program eBill ini memberikan keuntungan kepada pelanggan kartuHALO dalam mempercepat pengiriman tagihan bulanan ke pelanggan dan pelanggan tetap bisa mendapatkan tagihan meski pelanggan pindah alamat tinggal, karena tagihan dikirimkan ke alamat email. Program ini mulai dapat dimanfaatkan pelanggan kartuHALO mulai

Februari 2010 tapi hanya untuk pelanggan *Corporate* dan pelanggan *Reguler* yang menghubungi *Call Center* yang komplain tagihan tidak sampai. Pada awal tahun 2011 program ini mulai diterapkan sepenuhnya ke seluruh pelanggan kartuHALO. Di area Palembang, eBill mulai disosialisasikan di graPARI Telkomsel Palembang.

Sebelumnya seluruh tagihan kartuHALO pelanggan se Sumatera Selatan , dicetak oleh Koperasi Telkomsel (kiSEL) yang beralamat di Jl. Veteran Komplek Ruko Rajawali. Setelah di cetak, semua tagihan akan diambil oleh kurir untuk dikirimkan ke alamat pelanggan. Semua bagian wilayah Sum-Sel ini sudah dibagi area pengiriman sesuai dengan tugas kurir masing-masing. Banyak faktor-faktor teknis yang sering membuat tagihan tidak sampai di alamat pelanggan, salah satunya dikarenakan kurangnya lengkap data atau alamat yang diberikan pelanggan.

Program eBill ini timbul juga disebabkan banyaknya pelanggan yang mengeluhkan di graPARI Palembang tentang tagihannya yang tidak tepat waktu sampai ke alamatnya. Terkadang ada yang tidak sampai tagihannya. Dengan alasan tagihan yang tidak sampai ke pelanggan, sehingga ini berdampak penurunan tingkat pembayaran tagihan tepat waktu yang dilakukan oleh pelanggan. Bahkan ada beberapa yang memutuskan untuk berhenti untuk berlangganan kartuHALO. Diharapkan dengan diterapkan program eBill ini, dapat memberikan manfaat yang positif terhadap tingkat penerimaan

pendapatan tagihan kartuHALO di graPARI Palembang. Berikut daftar tabel

*Payment and Deposit Recap Report* di graPARI Telkomsel Palembang :

**Tabel I.1**  
***Payment and Deposit Recap Report***  
**graPARI Telkomsel Palembang**  
**Per 31 Maret 2011**

No	Bulan	Transaction type	Cash	Credit card	Debit card
1	Januari	Payment	Rp. 90.178.457	Rp. 228.440.853	Rp. 131.834.049
2	Februari	Payment	Rp. 48.256.369	Rp. 219.383.369	Rp. 117.171.300
3	Maret	Payment	Rp. 60.735.875	Rp. 232.305.373	Rp. 124.482.660
5	April	Payment	Rp. 65.899.422	Rp. 212.022.173	Rp. 125.121.243

Sumber : graPARI Telkomsel Palembang (2012)

Dari tabel I, mulai terlihat kenaikan terhadap penerimaan pendapatan tagihan kartu halo. Walau tidak terlalu naik secara signifikan, karena program eBill masih dianggap baru diterapkan di seluruh pelanggan reguler kartuHALO. Dikarenakan dengan adanya program ini, berdampak langsung pada tingkat pendapatan tagihan kartuHALO di graPARI Palembang. Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian “**Dampak Penerapan Sistem Informasi Akuntansi *E-Commerce* Melalui Program eBill KartuHALO Terhadap Tingkat Penerimaan Kas Pembayaran KartuHALO (Studi kasus di PT. Telkomsel graPARI Palembang)**”.

## 2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka permasalahannya dirumuskan sebagai berikut :

Bagaimana dampak program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang?

### **3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui dampak penerapan program eBill terhadap tingkat penerimaan kas pembayaran kartuHALO di wilayah graPARI Telkomsel Palembang.

### **4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk pihak-pihak sebagai berikut :

#### **a. Bagi penulis**

Penulis dalam melakukan penelitian ini berharap dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam hal ini sistem informasi akuntansi dan agar dapat menjadi pembanding serta memberikan tambahan informasi bagi studi-studi yang berhubungan dengan sistem informasi akuntansi.

#### **b. Bagi PT. Telkomsel graPARI Palembang**

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan masukan bagi praktisi industri telekomunikasi selular khususnya pihak Telkomsel dalam menetapkan program dengan tepat sehingga dapat mempertahankan posisinya sebagai pemimpin pasar dalam industri telekomunikasi selular nasional.

c. Bagi almamater

Sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya berjudul “Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Dalam Pengambilan Keputusan Pada Rumah Sakit Daerah (rsd) prof. Dr. Sitiawan kartosoedirdjo bangkalan”, telah dilakukan Wahyu Aji Dwicahyono (2005). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer yang ada pada RSD Prof. Dr. Sitiawan Kartosoedirdjo dan untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam menunjang kegiatan operasional dan pengambilan keputusan pada RSD Prof. Dr. Sitiawan Kartosoedirdjo Bangkalan.

Perumusan masalah dalam penelitian tersebut adalah Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer pada Rumah Sakit Daerah (RSD) Prof. Dr. Sitiawan Kartosoedirdjo Bangkalan dan Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dalam menunjang kegiatan operasional dan pengambilan keputusan pada RSD Prof. Dr. Sitiawan Kartosoedirdjo Bangkalan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis, penelitian ini lebih berfokus pada penerapan peran serta komputer sebagai pembantu manusia dalam pengambilan keputusan manusia. Sedangkan penulis lebih berfokus pada teknologi internet E-Commerce. Persamaan penelitian ini, yaitu

menggunakan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer dalam melakukan penelitian.

Hasil analisis dan pembahasan tentang efektifitas sistem informasi akuntansi dapat disimpulkan bahwa bahwa penerapan sistem informasi akuntansi berbasis komputer dapat membantu manajemen dalam menunjang kegiatan operasional dan pengambilan keputusan pada RSD Prof. Dr. Sitiawan Kartosoedirdjo.

## **B. Landasan Teori**

Bab ini menguraikan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai alat analisis dalam penyusunan laporan penelitian ini, yang meliputi pembahasan system informasi akuntansi dan organisasi bisnis, pengertian *Electronic Commerce (E-Commerce)*, Internet & sejarah perkembangannya dan Situs Web.

### **1. Sistem Informasi Akuntansi (SIA)**

#### **a. Pengertian SIA**

“SIA adalah suatu subset khusus dari sistem informasi yang memproses transaksi keuangan”. Sedangkan, menurut Jones and Rama (2006: 4), “SIA adalah bagian dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi dan keuangan seperti juga informasi lain yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi” (Menurut Hall, 2004: 2),

SIA adalah kumpulan sumber daya manusia dan peralatan, yang diatur untuk mengubah data finansial atau data lain menjadi informasi. Informasi ini dikonfirmasi kepada beragam pengambilan keputusan. Sistem informasi akuntansi menyajikan informasi ini baik secara manual maupun secara komputerisasi (Bodnar dan William, 2001: 1).

SIA adalah suatu seperangkat sumber daya manusia dan modal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab dalam penyajian informasi keuangan yang diperoleh dari kegiatan pengambilan dan pengolahan data transaksi (Gushing, 2002:1).

Secara umum SIA dapat didefinisikan sebagai sumber daya manusia, kumpulan prosedur, data, *software*, dan infrastruktur IT untuk mengumpulkan, dan menyimpan data mengenai *event*, *resources*, dan *agent* terkait akuntansi dan keuangan dari suatu organisasi untuk diproses menjadi informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan, serta menyediakan pengendalian yang baik untuk keamanan aktiva perusahaan.

#### **b. Komponen SIA**

Menurut Romney and Steinbart (2005: 2),” SIA terdiri dari lima komponen yaitu:

- 1) *People*, yang mengoperasikan, dan melakukan berbagai fungsi.
- 2) *Procedures*, baik yang manual dan otomatis termasuk pengumpulan, pemrosesan, dan penyimpanan data mengenai

aktivitas organisasi dan data mengenai bisnis proses organisasi.

- 3) *Software* yang digunakan untuk memproses data organisasi.
- 4) *Information Technology Infrastructure*, termasuk komputer, *peripheral devices*, dan *network communication devices*. “

Komponen-komponen tersebut memungkinkan SIA untuk memenuhi tiga fungsi penting dalam organisasi yaitu :

- 1) Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas yang dilakukan organisasi, *resources* yang dipengaruhi oleh *events* dan *agents* yang berpartisipasi dalam berbagai aktivitas sehingga manajemen, karyawan, dan pihak luar yang berkepentingan dapat melihat apa yang terjadi.
- 2) Mengubah data ke dalam informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan yang memungkinkan manajemen untuk merencanakan, melakukan, dan mengendalikan aktivitas.
- 3) Menyediakan pengendalian yang cukup untuk mengamankan aktiva organisasi, termasuk datanya, untuk memastikan bahwa data tersebut tersedia ketika dibutuhkan, dan akurat serta terpercaya.

### c. Tujuan penerapan SIA

Kebutuhan akan adanya SIA yang dapat memenuhi tujuan tersebut semakin berkembang, sejalan dengan semakin banyaknya permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan akan mencapai tujuan utama perusahaan. Sistem informasi harus dapat memenuhi fungsinya. Dalam memenuhi fungsinya SIA harus mempunyai tujuan untuk memberikan informasi berupa laporan kepada pihak manajemen yang berguna sebagai dasar bagi perusahaan dalam mengambil keputusan (Wilkinson, 2000 : 7)

Tujuan utama SIA menurut adalah sebagai berikut “*To provide accounting information to a wide variety of users*” (Wilkinson 2000: 8) Sedangkan tujuan spesifik SIA adalah sebagai berikut : (1) *To support the day-to-day-operator*, (2) *To support decision making by internal decision making*. (3) *To fulfill obligation relating to steward ship*. Jadi tujuan SIA dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) memberikan sistem informasi yang cepat. (2) Untuk memberikan informasi yang efisien. (3) Untuk memberikan Untuk informasi akuntansi yang dapat dipercaya keandalannya. (4) Untuk memberikan informasi akuntansi yang berguna untuk perencanaan, pengendalian dan pengambilan keputusan manajemen (Wilkinson, 2000: 8)

Fungsi utama SIA adalah sebagai berikut : “Mendorong seoptimal mungkin agar dapat menghasilkan berbagai informasi

akuntansi yang berkualitas yaitu informasi yang tepat waktu, relevan, akurat (dapat dipercaya) dan lengkap yang secara keseluruhan informasi akuntansi tersebut mengandung arti dan berguna” (Azhar & Susanto, 2001: 30)

#### **d. Unsur-unsur SIA**

Unsur-unsur SIA menurut Barry E. Chusing yang dialih bahasakan oleh Kosasih (2007: 24) adalah sebagai berikut: sumber daya manusia, peralatan, formulir, catatan dan prosedur.

- 1) Sumber daya manusia, sistem informasi akuntansi membutuhkan sumber daya untuk dapat berfungsi. Sumber daya dapat diklasifikasikan sebagai alat, data, bahan pendukung, sumber daya manusia dan dana. Sistem informasi akuntansi pada umumnya diberi nama menurut sumber daya manusia yang digunakan. Suatu sistem informasi akuntansi-akuntansi manual. Jika suatu sistem informasi akuntansi melibatkan penggunaan komputer dan perlengkapan-perengkapannya dinamai sistem informasi akuntansi dengan komputer (*computer based accounting information sistem*). Manusia merupakan unsur sistem informasi akuntansi yang berperan dalam pengambilan keputusan dan mengendalikan jalannya sistem informasi.

- 2) Peralatan, peralatan merupakan unsur sistem informasi akuntansi yang berperan dalam mempercepat pengolahan data, meningkatkan ketelitian kalkulasi atau perhitungan dan kerapihan bentuk informasi.
- 3) Formulir, formulir merupakan unsur pokok yang digunakan untuk mencatat semua transaksi yang terjadi. Formulir sering disebut dengan istilah dokumen. Karena dengan formulir peristiwa yang terjadi dalam organisasi direkam (didokumentasikan) diatas secarik kertas.

formulir terdiri dari 4 bagian pokok, yaitu:

- a) Pengenalan (*introduction*), pengenalan disajikan pada bagian atas formulir dan harus memuat judul formulir dan nomor formulir.
- b) Instruksi (*Instruction*), instruksi terdiri dari dua jenis, yaitu bagaimana mengisi formulir dan apa yang harus dikerjakan terhadap formulir setelah selesai pengisian.
- c) Isi utama (*main body*), informasi yang berhubung secara logis harus digolongkan bersama-sama pada formulir dengan memakai kolom dan tanda batas persegi (*box*) yang digunakan sebanyak mungkin untuk menyediakan ruang (*spasi*) bagi data yang dicatat.

d) Kesimpulan (*conclusion*), kesimpulan disajikan pada bagian bawah formulir. Bagian ini harus memberikan ruang (spasi) yang cukup untuk menyangkut disposisi akhir dan atau persetujuan akhir transaksi yang dicatat pada formulir termasuk tanda tangan persetujuan dan tanggalnya.

4) Catatan, catatan terdiri dari:

a) Jurnal, jurnal merupakan catatan akuntansi yang pertama digunakan untuk mencatat, mengklasifikasi dan meringkas data keuangan dan data yang lainnya.

b) Buku besar. Buku besar terdiri dari rekening-rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya kedalam jurnal.

5) Prosedur, prosedur merupakan urutan atau langkah-langkah untuk menjalankan suatu pekerjaan, tugas atau kegiatan. Biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam atas transaksi perusahaan yang terjadi berulang.

**e. Langkah-langkah dalam penyusunan SIA**

Sistem akuntansi yang digunakan dalam suatu perusahaan mempunyai "umur" yang terbatas. Maksudnya adalah bahwa kebutuhan informasi dalam suatu perusahaan akan berkembang sesuai dengan perkembangan kebutuhan informasi pihak-pihak yang berkepentingan (baik ekstern maupun intern). Disamping itu, kemajuan teknologi terutama alat-alat untuk memproses data dapat juga mengakibatkan sistem akuntansi yang sekarang berlaku sudah tidak efisien lagi. Dalam keadaan seperti ini perlu diadakan penyusunan kembali sistem akuntansi yang ada dalam perusahaan. Menurut Wilkinson, (2000: 8), Langkah-langkah dalam penyusunan sistem ini (disebut juga dengan *system life cycle*) terdiri dari:

- 1) Analisa sistem yang ada. Langkah ini dimaksudkan untuk mengetahui kebaikan dan kelemahan system yang berlaku. Dalam prakteknya, analisa sistem ini dilakukan dengan mengadakan penelitian (survey). Apabila pekerjaan penyusunan sistem ini dilakukan oleh pihak luar (konsultan), penelitian pendahuluan ini diperlukan untuk:
  - a) Mengetahui ruang lingkup (luasnya) pekerjaan. Dengan mengetahui kelemahan dan kebaikan system yang ada, dapat

- b) diketahui pekerjaan apa saja yang diperlukan untuk menyusun sistem yang baru.
  - c) Merencanakan jangka waktu penyusunan sistem yang baru.  
Jangka waktu penyusunan sistem sangat tergantung pada luasnya pekerjaan penyusunan sistem.
  - d) Menentukan jumlah *fee* yang akan diminta sehubungan dengan pekerjaan penyusunan sistem.
- 2) Merencanakan sistem akuntansi (*system design*). Langkah ini merupakan pekerjaan menyusun sistem yang baru, atau mengubah sistem lama agar kelemahan-kelemahan yang ada dapat dikurangi atau dihilangkan.
- 3) Penerapan sistem akuntansi. Langkah ini adalah sistem akuntansi yang disusun untuk menggantikan sistem lama. Sebaiknya sistem baru ini dimulai penggunaannya pada awal periode akuntansi.
- 4) Pengawasan sistem baru (*follow-up*). Langkah ini adalah untuk mengawasi penerapan sistem baru, yaitu mengecek apakah sistem baru itu dapat berfungsi. Apabila ada kesalahan-kesalahan, maka selama masa pengawasan itu perlu dilakukan perbaikan-perbaikan. Yang perlu diperhatikan adalah bahwa sistem baru itu tidak mengulangi kelemahan-kelemahan yang ada dalam sistem lama.

**f. Karakteristik SIA**

Menurut Cushing (1994: 209) karakteristik SIA harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) *Usefulness*, sistem harus menghasilkan informasi yang berguna. Ini berarti informasi yang dihasilkan harus sesuai dengan kebutuhan (relevan) dan tepat waktu sehingga berguna bagi manajemen sebagai dasar pengambilan keputusan.
- 2) *Economy*, seluruh komponen dari sistem harus dapat memberikan sumbangan yang lebih besar dan biaya yang dikeluarkan termasuk juga didalamnya semua laporan , pengendalian, mesin dan lain-lain yang tergolong dlam suatu sistem.
- 3) *Reliability*, produk dari suatu sistem harus dapat diandalkan. Informasi yang dihasilkan melalui suatu sistem harus dapat diandalkan dalam hal ketelitian yang tinggi dan sistem ini sendiri harus berperan secara efektif , bahkan saat alat-alat sudah tidak dapat dioperasikan.
- 4) *Customer service*, sistem harus berfungsi dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi para pelanggannya sehingga sistem ini efisien dan efektif.
- 5) *Capacity*, suatu perusahaan harus memiliki kapasitas produksi yang memadai untuk menghadapi persaingan yang dihadapi

perusahaan luar maupun dalam menghadapi kegiatan operasi sehari-hari pada kapasitas yang penuh (*full capacity*).

- 6) *Simplicity*, sistem yang terlihat sederhana sehingga semua struktur operasinya dapat diikuti dengan mudah.
- 7) *Plexibility*, sistem ini harus berperan secara luwes dan menampung dan menerima semua perubahan yang bakal terjadi dalam perusahaan baik yang akan datang dari luar maupun dari dalam perusahaan itu sendiri.

## 2. Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer

Di dalam sistem informasi akuntansi berbasis komputer, transaksi yang terjadi diproses dengan menggunakan komputer. Pertama-tama, data transaksi harus diubah terlebih dahulu menjadi *machine-readable form*, kemudian diolah dan disimpan. Data dalam *machine-readable form* akan diubah kembali menjadi *human-readable form* untuk digunakan oleh pengguna sistem. Komputer pada dasarnya hanya merupakan alat bantu yang digunakan dalam pengolahan data. Proses pengolahan data terbagi atas empat tahap utama yang terdapat pada sistem manual maupun sistem berbasis komputer (Bodnar dan Hopwood, 2006:98). Ke-empat tahap tersebut adalah:

- a. Data input, pada tahap *data input*, data transaksi dikumpulkan dan dikonversikan ke dalam *machine-readable form*. Data transaksi dikelompokkan dan diperiksa terlebih dahulu agar pengolahan data berlangsung lebih efisien dan efektif. Pada

sistem yang berbasis komputer, data transaksi dimasukkan kedalam *online terminal* atau *microcomputer*. Operator memasukkan data dengan mengetik data transaksi pada terminal yang ada, selain itu dapat juga menggunakan alat yang dikenal sebagai *source data automation*. Alat ini merekam data transaksi dalam *machine-readable form* pada tempat dan waktu yang sama dengan sumbernya.

- b. *Data storage*, bata bagi perusahaan merupakan salah satu sumber yang penting yang harus dijaga, tetapi tidak semua data yang relevan dapat dipergunakan. Sebuah perusahaan harus mempunyai akses yang cepat dan mudah atas datanya untuk dapat berfungsi dengan baik. Oleh karena itu, para akuntan harus memahami pengelolaan dan penyimpanan data dalam sebuah sistem informasi akuntansi dan bagian data dapat diakses. Dalam suatu perusahaan, data disimpan dalam bentuk *files*. Tiap jenis data dan tujuan penyimpanan memerlukan jenis *file* yang berbeda. Ada beberapa jenis *file* yaitu : *master file*, *transaction file*, *table file*, *backup file*, *suspense file*, *report file*.
- c. *Data processing*, pada tahap *data processing*, data transaksi dimanipulasi untuk menghasilkan informasi yang berguna. Dalam tahap ini dilakukan beberapa aktivitas pengolahan data seperti *calculating*, *comparing*, *summarizing*, *filtration*, dan *retrieval*. Selain aktivitas ini terdapat aktivitas lainnya yaitu

*data maintenance*. Aktivitas ini berfungsi untuk menjaga data tetap *up to date*. *Data maintenance* dibagi dalam empat aktivitas, yaitu *additions, deletions, updates dan changes*. Data dalam suatu sistem informasi akuntansi dapat diproses dalam *sequential file processing* atau *random access file processing*. Pada *sequential file processing* data diolah secara berurutan. Proses ini berfungsi secara cepat dan efisien jika data yang diolah berjumlah besar dan sebagian besar data diolah secara periodik untuk data yang jarang *di-update*. Pengolahan data secara *direct access* lebih baik digunakan untuk data yang diolah secara konstan dan sering *di-update*. Transaksi yang terjadi dapat diproses secara *on-line processing* atau *batch processing*. Dalam *batch processing*, transaksi-transaksi yang serupa dikumpulkan dalam suatu kelompok secara periodik sebelum diolah. Pada *online processing* transaksi dicatat melalui suatu alat atau terminal yang dihubungkan pada komputer. Pada *on-line processing* terdapat dua bentuk pengolahan data :

- 1) *On-line batch*, yaitu data dimasukkan langsung kedalam suatu sistem komputer, disimpan secara elektronik dan diproses belakangan.

2) *On-line real-time*, yaitu data dimasukkan kedalam sistem langsung diproses seketika dan menghasilkan informasi *up to date*.

d. *Information output*, tahap terakhir dari proses pengolahan data adalah menghasilkan informasi. Informasi yang dihasilkan biasanya disajikan dalam bentuk *documents, reports, response to query*.

### 3. *Electronic Commerce (E-Commerce)*

Saat ini banyak transaksi bisnis yang dstransmisikan melalui berbagai jenis jaringan elektronik. Jaringan tersebut bisa berupa jaringan kecil yang melibatkan hanya beberapa komputer dalam satu lingkup bisnis tertentu, atau jaringan sangat besar yang mencakup seluruh bumi. Apa pun, jaringan elektronik adalah sekelompok komputer yang dikoneksikan secara elektronik. Koneksi tersebut memungkinkan perusahaan untuk secara nyaman merangkai data transaksi dan mendistribusikan informasi ke berbagai lokasi yang secara fisik saling berjauhan (Bodnar dan Hopwood, 2004:81).

“Perkembangan sistem informasi dan teknologi informasi direspon oleh organisasi dengan mendesain sistem informasi berbasis teknologi komputer atau website. Dan menyatakan bahwa sistem informasi berbasis komputer merupakan sekelompok perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat. Penggunaan perangkat keras dan perangkat

lunak tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan informasi secara cepat dan akurat".(Bodnar dan Hopwood, 2002:6)

Menurut Marshall (2004:5) perusahaan biasanya mengubah sistem mereka untuk salah satu dari alasan-alasan berikut ini :

- a) Perubahan kebutuhan pemakai atau bisnis. Peningkatan persaingan, pertumbuhan bisnis, peraturan baru atau perubahan dalam hubungan regional serta global dapat mengubah struktur dan tujuan organisasi. Agar tetap responsif atas kebutuhan.
- b) Perubahan teknologi. Sejalan dengan semakin maju dan murahnya teknologi, organisasi dapat memanfaatkan berbagai kemampuan.
- c) Peningkatan proses bisnis. Banyak perusahaan memiliki proses bisnis yang tidak efisien hingga membutuhkan pembaharuan.
- d) Keunggulan kompetitif. Peningkatan kualitas, kuantitas, dan kecepatan informasi dapat menghasilkan peningkatan produk atau layanan serta dapat membantu mengurangi biaya.
- e) Perolehan produktivitas. Komputer akan mengotomatisasi pekerjaan administrasi dan rutin, serta secara signifikan mengurangi waktu untuk melakukan tugas-tugas lainnya.

- f) Pertumbuhan. Perusahaan berkembang lebih besar dari sistemnya sehingga harus meningkatkan atau mengganti sistem tersebut secara keseluruhan.
- g) Penciutan. Perusahaan sering kali berpindah dari *mainframe* terpusat ke jaringan *PC* atau sistem berbasis internet untuk memanfaatkan rasio harga/kinerja mereka. Hal ini menempatkan pengambilan keputusan dan informasi yang terkait sampai ke bagian organisasi.

#### 4. Pengertian Internet

Internet merupakan jaringan komputer yang memungkinkan terhubungnya satu komputer dengan komputer yang lainnya di seluruh dunia. Dalam Kamus Istilah komputer dan internet (2005: 132) disebutkan pengertian dari internet adalah jaringan komputer dunia yang menghubungkan jaringan-jaringan komputer regional diseluruh dunia. LaQuery dalam Hasugian (2006:9) menyatakan, "Internet adalah merupakan jaringan dari ribuan jaringan computer yang menjangkau jutaan orang diseluruh dunia. Sementara pendapat lain menurut Hasugian (2006:1), "internet disebut sebagai pusat informasi bebas hambatan karena dapat menghubungkan satu pusat atau situs informasi ke situs informasi lainnya dalam waktu yang relatif mudah dan cepat. Dengan demikian perpustakaan dapat terbantu oleh adanya internet dalam hal memuaskan kebutuhan informasi pengguna.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa internet merupakan jaringan global yang menghubungkan para pengguna komputer di seluruh dunia yang memungkinkan pengguna untuk mendapatkan informasi tanpa terbatas ruang dan waktu

**a. Sejarah Perkembangan Internet**

Sejarah perkembangan internet awalnya adalah sebuah proyek yang bernama ARPANET dan berkembang dengan cepat, seiring dengan perkembangan ARPANET yang begitu pesat sehingga keluar dari lingkungan *network* militer, yaitu dengan penambahan *subnetwork* dari universitas, perusahaan, komunitas pemakai, maka dikenal sebutan "internat". Tujuan awal dibangunnya proyek itu adalah untuk keperluan militer. Dimana mereka membangun sebuah sistem jaringan yang menghubungkan semua strategis diseluruh Amerika. Pada awalnya ARPANET hanya menghubungkan 3 situs saja dari 4 perguruan tinggi yaitu Stanford Research Institute (SRI), UCLA, UCSB (University of California Santa Barbara), dan University of Utah, dimana mereka membentuk suatu jaringan terpadu pada tahun 1969, dan secara umum ARPANET dikenalkan pada bulan Oktober 1972. Tidak lama kemudian ARPANET ini berkembang pesat diseluruh daerah Amerika, dan seluruh Universitas di negara itu ingin bergabung sehingga menyebabkan mereka kesulitan dalam mengaturnya. (Amperiyanto, 2003:6)

ARPANET dipecah menjadi dua bagian yaitu “MILNET” untuk mengatur keperluan militer dan “ARPANET” untuk keperluan non-militer seperti universitas-universitas. Kedua jaringan ini digabung yang dikenal dengan nama DARPA Internet, dan kemudian disederhanakan dengan nama Internet. (Amperiyanto, 2003:7)

Dilihat dari perkembangan internet di atas, maka internet adalah jaringan yang merupakan hasil teknologi yang banyak diminati oleh instansi-instansi, masyarakat, termasuk juga perpustakaan. Dimana dalam misinya perpustakaan memberikan layanan yang memuaskan pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi yang berkembang pesat. Sekarang perkembangan internet semakin cepat dengan fungsi yang sangat beragam.

#### **b. Fasilitas yang ada di Internet**

Internet menawarkan banyak fasilitas yang beraneka ragam dan dapat dimanfaatkan oleh berbagai masyarakat yang membutuhkan informasi tidak terkecuali pengguna perpustakaan. Beberapa fasilitas internet yang sering digunakan menurut (NH, Fairus 2007: 4-5), antara lain:

- 1) *Elektronik Mail (e-mail)* adalah surat elektronik yang dikirimkan melalui internet. Dengan fasilitas ini, orang biasa

mengirim atau menerima surat dari dan ke pengguna internet ke seluruh dunia.

- 2) *World Wide Web* (Web) adalah sistem yang menghubungkan antar dokumen *Hypertext* di internet. Melalui *web*, orang dapat mengakses informasi tidak hanya berupa teks, tetapi juga , suara, dan film.
- 3) *File Transfer Protocol* (FTP) adalah mekanisme transfer data di internet. Melalui *software* FTP, orang dapat mengirim dan menerima data atau file dari satu komputer ke komputer lain, yang disebut dengan *upload*.
- 4) *News Group* yaitu merupakan ruang percakapan bagi para anggota yang mempunyai kepentingan sama. Di internet tersedia bermacam-macam *Newsgroup* dengan tema yang berbeda-beda.
- 5) *Mailing List* (milis) adalah ajang berdiskusi dalam kelompok melalui email. Melalui milis, orang dapat biasa berdiskusi dan bertukar informasi dalam satu kelompok. Informasi yang ingin dipertukarkan atau didiskusikan dapat dikirim dalam bentuk surat elektronik.
- 6) *Gopher* adalah sistem yang digunakan pemakai agar dapat mengakses informasi di komputer lain. Perbedaan *Gopher* dengan *Web* adalah *Gopher* tidak bias menampilkan gambar

hanya teks. Oleh sebab itu saat ini *Gopher* mulai banyak ditinggalkan oleh pemakai internet.

- 7) *Chat Group* adalah forum untuk pemakai internet agar dapat saling berdiskusi atau berbincang-bincang dengan pemakai internet lain.
- 8) *Telnet* yang berada pada terminal dapat berhubungan dengan komputer lain melalui internet. Pengguna internet dapat mengakses dan bekerja pada komputer yang dihubungi dengan *Telnet*.
- 9) *Ping (Packet Internet Gopher)* berfungsi untuk mengetahui hubungan antara komputer kita dan komputer lain di internet. Pengecekan hubungan dilakukan dengan mengirimkan paket data.

### c. Manfaat internet

Manfaat internet yang paling banyak digunakan secara luas adalah untuk komunikasi. Jutaan pesan dipertukarkan setiap harinya di seluruh dunia melalui sistem surat elektronik (email). Para peneliti menggunakan fasilitas ini untuk berbagai ide informasi bahkan dokumen. Internet melalui fasilitas e-mail, memungkinkan kerjasama dalam proyek penelitian dan penulisan walaupun pesertanya terpisah ribuan kilometer jauhnya. Internet juga memungkinkan percakapan interaktif langsung dengan orang lain dimana saja dibelahan dunia layaknya suatu telekonferensi,

walaupun kata-katanya harus diketik, bukan diucapkan (Siregar, 2004: 5).

Temu balik informasi adalah manfaat kedua dari internet. Semua informasi yang diperlukan customer terhadap suatu perusahaan dapat diakses secara *online* melalui internet. Disamping itu pengguna dapat mengakses ribuan pangkalan data yang dibuka untuk umum oleh perusahaan-perusahaan, pemerintah, dan organisasi nirlaba. Kita dapat mengumpulkan informasi dalam berbagai topik yang tersimpan di perpustakaan-perpustakaan dan pangkalan-pangkalan data tersebut (Siregar, 2004 : 6).

Manfaat ketiga dari internet adalah penawaran produk informasi dan produk yang mudah digunakan. Fungsi ini disediakan melalui fasilitas *World Wide Web* (Web), sering disebut dengan web saja. Penyediaan fasilitas ini merupakan akibat dari banyaknya penggunaan internet oleh kalangan bisnis. WWW adalah suatu standard untuk menyimpan, menulusr, memformat dan menampilkan informasi menggunakan suatu arsitektur *client/server* (Siregar, 2004 : 7).

Dengan melihat berbagai manfaat internet yang telah disebutkan di atas, apabila dikaitkan dengan dunia telekomunikasi seluler, maka internet memiliki peran yang sangat potensial dalam meningkatkan komunikasi, pelayanan dan pemasaran atau

penjualan antara perusahaan dengan customer. Selain itu fasilitas WWW pada internet juga banyak membantu, karena fasilitas ini menyediakan beragam informasi, termasuk di industri telekomunikasi, yaitu dengan informasi sejarah perusahaan, produk yang ditawarkan, serta informasi lainnya, yang dapat memenuhi kebutuhan customer akan informasi yang lengkap dan berkualitas.

## 5. *Electronic Billing*

### a. *Pengertian Electronic Billing*

Dengan semakin tingginya tingkat mobilitas masyarakat masa kini, banyak perusahaan menghadirkan solusi E-BILL yang merupakan layanan informasi tagihan melalui email, khususnya untuk pelanggan pascabayar perusahaan telekomunikasi. Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan bulanan yang sebelumnya masih berupa hardcopy. *Melalui e-Bill ini, perusahaan juga mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalisir penggunaan kertas (Go Green).* (sumber : <http://www.surabayakita.com/>)

Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan. Pelangganpun tidak perlu direpotkan lagi untuk urusan melakukan

pelaporan jika terjadi pemindahan alamat. (sumber : <http://www.telkomsel.com/>)

#### **b. Manfaat layanan eBilling**

Internet telah memberi kita kebebasan untuk melakukan *Bisnis* hampir secara eksklusif di "awan." Kita sekarang berkomunikasi hampir semata-mata melalui interaksi online dan belum banyak *Penagihan* kami masih dilakukan melalui *fax* dan eMail. Dengan kemajuan teknologi keamanan dan analisis, setiap *Perusahaan* yang tidak memanfaatkan *eBilling* melewatkan sebuah kesempatan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam praktik penagihan mereka. Karena eBilling bukan hanya memberikan manfaat bagi pelanggan, tapi sekaligus bagi perusahaan. dikutip dari *website* : <http://id.hicow.com/>, Manfaat dari layanan eBilling adalah sebagai berikut :

##### 1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas.

Bagi perusahaan, layanan eBilling ini memberikan penghematan atau efisiensi. Karena beban biaya yang sebelumnya dipakai untuk pencetakan tagihan, sekarang diganti dengan bentuk tagihan yang berupa *softcopy*. Dengan eBilling, tagihan dapat secara otomatis dikirim ke kotak email ke seluruh pelanggan. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengiriman tagihan, tetapi juga

memungkinkan operator untuk memberikan informasi lebih mendalam terhadap pelanggan.

2. Menerima *Pembayaran* Lebih cepat

Mulai dari waktu tagihan dicetak, harus melalui proses yang begitu banyak untuk sampai ke pelanggan. Itu harus dicetak, dilipat, dimasukkan dalam amplop, dicap, dibawa ke kantor pos, ke dalam truk untuk pergi ke kota tujuan, dibongkar dari truk itu dan menempatkan pada yang lain truk untuk pengiriman. Proses ini semua bisa diatasi dengan sistem eBilling. Proses eBilling ini secara otomatis dikirim melalui email dan diterima segera. Tagihan yang berbentuk pesan elektronik atau eMail, akan langsung dikirim ke *account* eMail masing-masing pelanggan. Tanpa harus repot-repot melakukan proses yang panjang, karena eBilling secara otomatis akan proses sesuai dengan ketentuan yang diterapkan.

3. Dapat diterima dimanapun anda berada.

Salah satu keunggulan eBilling, adalah bersifat *Mobile*. Yang berarti, pelanggan dapat menerima tagihannya dimanapun mereka berada.

4. Terkirim secara rutin

Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan

tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan. Pelangganpun tidak perlu direpotkan lagi untuk urusan melakukan pelaporan jika terjadi pemindahan alamat

5. *Go Green*, layanan eBilling memungkinkan perusahaan penagihan dan pelanggan sama-sama untuk menjadi lebih bertanggung jawab untuk kesehatan lingkungan. Dengan menghilangkan kertas tagihan dicetak dan diganti dengan pengiriman tagihan via eMail, serta menghilangkan transportasi yang diperlukan untuk bergerak baik dari satu tempat ke tempat lain, baik perusahaan dan pelanggan dapat membantu dalam melawan pemanasan global.

## **6. Pengolahan dan prosedur pengolahan Data untuk Database Pelanggan.**

Menurut Bodnar dan Hopwood dalam bukunya sistem informasi Akuntansi (2005 : 186), bahwa dalam tahap ini biasanya sistem yang melakukan pengolahan data.

### a. Tujuan Pengolahan Data

Untuk mengambil informasi asli (data) dan darinya menghasilkan informasi lain dalam bentuk yang berguna (hasil)

### b. Fungsi dasar pengolahan data

- 1) Mengambil program dan data (masukan/input)

- 2) Menyimpan program dan data serta menyediakan untuk pemrosesan
- 3) Menjalankan proses aritmatika dan logika pada data yang disimpan
- 4) Menyimpan hasil antara dan hasil akhir pengolahan
- 5) Mencetak atau menampilkan data yang disimpan atau hasil pengolahan

c. Pengolahan data pada komputer.

Pengolahan data pada komputer meliputi :

1) Pengumpulan data

Sistem pengolahan data dirancang untuk mengumpulkan data yang menggambarkan tiap tindakan internal perusahaan dan menggambarkan transaksinya dengan lingkungannya.

2) Perubahan data

Operasi perubahan data mencakup : pengklasifikasian, penyortiran, pengkalkulasian, perekapitulasian, perbandingan.

3) Penyimpanan data

Semua data harus disimpan disuatu tempat sampai ia diperlukan. Data tersebut disimpan dalam berbagai media penyimpanan, dan file yang disimpan disebut database.

#### 4) Pembuatan dokumen

Sistem pengolahan data menghasilkan output yang dibutuhkan oleh perorangan atau kelompok baik di dalam maupun luar perusahaan.

#### d. Manfaat pengolahan data

Dengan digunakannya pengolahan data elektronik, maka manfaat yang dapat diperoleh adalah meminimalkan kebutuhan tenaga manusia, hal ini karena beberapa pekerjaan dilakukan secara otomatis oleh peralatan bantuan seperti komputer. Keuntungan lain adalah kemampuan komputer untuk memproses data lebih besar, keakuratan yang lebih besar, kecepatan yang lebih besar, fasilitas pengendalian otomatis dan pengolahan secara serentak.

Sebagai contoh :

- 1) Pembuatan faktur penjualan, dengan sudah dimanfaatkannya pengolahan data komputer, maka operator hanya memasukkan jumlah barang yang dipesan, karena nama pelanggan, alamat, harga sudah ada dalam database dan perhitungan total sudah kita dapatkan dari hasil proses program.
- 2) Perhitungan upah dan gaji, dengan sudah dimanfaatkannya pengolahan data komputer, operator hanya menginput banyaknya jam kerja, lembur, bonus atau komisi, hari absen, dan untuk kode pegawai, nama pegawai, gaji pokok, informasi perhitungan pajak pendapatan, neraca pinjaman dan

informasi kumulatif lainnya sudah ada pada database dan program yang memprosesnya.

## 7. Sistem Akuntansi Penerimaan Kas

Sistem Akuntansi Penerimaan Kas adalah suatu catatan yang dibuat untuk melaksanakan kegiatan penerimaan uang dari penjualan tunai atau dari piutang yang siap dan bebas digunakan untuk kegiatan umum perusahaan (Mulyadi, 2001:50)

Sistem Akuntansi Penerimaan Kas adalah proses aliran kas yang terjadi diperusahaan adalah terus-menerus sepanjang hidup perusahaan yang bersangkutan terdiri dari aliran kas masuk (*cash in flow*) dan aliran kas keluar (*cash out flow*). (Sudarmo, 1992:61),

Dari pendapat-pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem akuntansi penerimaan kas adalah suatu catatan yang dibuat untuk mencatat kegiatan penerimaan uang di perusahaan dari penjualan tunai maupun dari piutang usaha yang dapat digunakan untuk kegiatan umum perusahaan.

Penerimaan kas perusahaan berasal dari dua sumber utama, yakni penerimaan kas dari penjualan tunai dan penerimaan kas dari piutang. Menurut Mulyadi (2001:89), penerimaan kas dari penjualan tunai dibagi menjadi tiga prosedur, yaitu:

- 1) Prosedur penerimaan kas dari *over-the-counter sales*.
- 2) Prosedur penerimaan kas dari *cash-on-delivery sales (COD Sales)*.
- 3) Prosedur penerimaan kas dari *credit card sales*.

Penerimaan kas dari piutang dibagi menjadi tiga cara, yaitu :

- 1) Melalui penagih perusahaan.
- 2) Melalui pos.
- 3) Melalui *lock-box collection plan*.

**a. Fungsi Yang Terkait**

Menurut Mulyadi (2001:578) adapun fungsi yang terkait dalam sistem penerimaan kas dari piutang adalah sebagai berikut:

1) Fungsi Sekretariat.

Dalam sistem penerimaan kas dari piutang, fungsi sekretariat bertanggung jawab dalam penerimaan cek dan surat pemberitahuan (*remittance ad-vide*) melalui pos dari para debitur perusahaan.

Fungsi sekretariat bertugas untuk membuat daftar surat pemberitahuan yang diterima bersama cek dari para debitur.

Fungsi sekretariat berada ditangan Bagian Sekretariat.

2) Fungsi Penagihan

Jika perusahaan melakukan penagihan langsung kepada debitur melalui penagih perusahaan, fungsi penagihan bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada para debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih yang dibuat oleh fungsi akuntansi. Fungsi sekretariat berada ditangan Bagian Penagihan.

### 3) Fungsi Kas

Fungsi ini bertanggung jawab atas penerimaan cek dari fungsi sekretariat (jika penerimaan kas dari piutang dilaksanakan melalui pos) atau dari fungsi penagihan (jika penerimaan kas piutang dilaksanakan melalui penagihan perusahaan). Fungsi kas bertanggung jawab untuk menyetorkan kas yang diterima dari berbagai fungsi tersebut segera ke bank dalam jumlah penuh. Fungsi kas berada ditangan Bagian Kas.

### 4) Fungsi Akuntansi

Fungsi ini bertanggung jawab dalam pencatatan penerimaan kas dari piutang ke dalam jurnal penerimaan kas dan berkurangnya piutang ke dalam kartu piutang. Fungsi akuntansi berada ditangan Bagian Jurnal dan Bagian Piutang.

### 5) Fungsi Pemeriksa Intern

Dalam sistem penerimaan kas dari piutang, fungsi pemeriksa intern bertanggung jawab dalam melaksanakan penghitungan kas yang ada ditangan fungsi kas secara periodik. Di samping itu, fungsi pemeriksaan intern bertanggung jawab dalam melakukan rekonsiliasi bank, untuk mengecek ketelitian catatan kas yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi. Fungsi pemeriksaan intern berada ditangan Bagian Pemeriksa Intern.

## **b. Dokumen Yang Digunakan**

Dokumen yang digunakan dalam sistem penerimaan kas dari piutang adalah sebagai berikut:

### 1) Surat Pemberitahuan

Dokumen ini dibuat oleh debitur untuk memberitahu maksud pembayaran yang dilakukannya. Surat pemberitahuan biasanya berupa tembusan bukti kas keluar yang dibuat oleh debitur, yang disertakan dengan cek yang dikirimkan oleh debitur melalui penagih perusahaan atau pos. Bagi perusahaan yang menerima kas

dari piutang, surat pemberitahuan ini digunakan sebagai dokumen sumber dalam pencatatan berkurangnya piutang didalam kartu piutang.

### 2) Daftar Surat Pemberitahuan

Daftar surat pemberitahuan merupakan rekapitulasi penerimaan kas yang dibuat oleh fungsi sekretariat atau fungsi penagihan. Jika penerimaan kas dari piutang perusahaan dilakukan melalui pos, fungsi secretariat bertugas membuka amplop surat kemudian memisahkan surat pemberitahuan dengan cek, dan membuat daftar surat pemberitahuan yang diterima setiap hari. Jika penerimaan kas dari piutang dilaksanakan melalui penagihan perusahaan, pembuatan daftar surat pemberitahuan dilakukan oleh fungsi penagihan. Daftar

surat pemberitahuan dikirimkan ke fungsi kas untuk kepentingan pembuatan bukti setor bank dan dipakai oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen pendukung bukti setor bank dalam pencatatan penerimaan kas ke dalam jurnal penerimaan kas.

### 3) Bukti Setor Kas

Dokumen ini dibuat oleh fungsi kas sebagai bukti penyetoran kas yang diterima dari piutang ke bank. Bukti setor dibuat 3 lembar dan diserahkan oleh fungsi kas ke bank, bersamaan dengan penyetoran kas dari piutang ke bank. Dua lembar tembusannya diminta kembali dari bank setelah ditandatangani dan dicap oleh bank sebagai bukti penyetoran kas ke bank. Bukti setor bank diserahkan oleh fungsi kas kepada fungsi akuntansi, dan dipakai oleh fungsi akuntansi sebagai dokumen sumber untuk pencatatan transaksi penerimaan kas dari piutang ke dalam penerimaan kas.

#### 4) Kwitansi

Dokumen ini merupakan bukti penerimaan kas yang dibuat oleh perusahaan bagi para debitur yang telah melakukan pembayaran utang mereka. Kuitansi sebagai tanda penerimaan kas ini dibuat dalam sistem perbankan yang tidak mengembalikan *cancelled check* kepada *check issuer*. Jika *cancelled check* dikembalikan kepada *check issuer*, kuitansi sebagai tanda penerimaan kas digantikan fungsinya oleh *cancelled check*.

## BAB III

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2005:11), ditinjau dari tingkat eksplanasinya ada tiga jenis penelitian, yaitu :

1) Penelitian Deskriptif

Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2) Penelitian Komparatif

Penelitian Komparatif adalah suatu penelitian yang bersifat membandingkan, disini variabelnya masih sama dengan penelitian variabel mandiri tetapi untuk sampel yang lebih dari satu atau dalam waktu yang berbeda.

3) Penelitian Asosiatif

Penelitian Asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian asosiatif, dimana jenis penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan anatara dua variabel atau lebih. Bentuk hubungan antara variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal (sebab-akibat). Penulis mencoba

mengungkapkan seberapa kuat dampak penerapan program eBill terhadap tingkat pendapatan tagihan kartuHALO di graPARI Telkomsel Palembang.

**B. Tempat penelitian**

Penelitian dilakukan di graPARI Telkomsel Palembang yang berlokasi di Jl. Veteran No.88 A.

**C. Operasionalisasi variabel**

Adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan bagaimana variabel atau kegiatan tersebut di akui.

**Tabel III.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Sistem informasi akuntansi E-Commerce	Jaringan elektronik yg memungkinkan untuk melakukan pengiriman, penyebaran, pembelian, penjualan, pemasaran barang dan jasa melalui sistem elektronik seperti internet atau televisi, www, atau jaringan komputer lainnya.	a. Struktur organisasi b. sistem informasi berbasis teknologi komputer atau website
2	Program eBill	Layanan yang digunakan untuk pengiriman invoice / tagihan bulanan bagi pelanggan melalui media <i>Electronic Email</i> (eMail)	a. Penerapan eBill b. Manfaat Program eBill c. Proses Pengiriman Tagihan eBill d. pengolahan data untuk database pelanggan e. prosedur pengolahan data pelanggan
3	Tingkat Penerimaan Kas	Sejumlah uang yang diterima oleh perusahaan dari pelanggan yang memakai jasa perusahaan tersebut dalam periode waktu tertentu.	Sistem penerimaan kas

Sumber : Penulis (2012)

#### **D. Data yang diperlukan**

Menurut Indriantoro dan Bambang Supomo (2002;146-147) klasifikasi data dilihat dari cara memperolehnya terbagi menjadi dua :

1) Data primer

Yaitu data yang diperoleh dari sumbernya (tidak melalui perantara)

2) Data skunder

Yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya (diperoleh dan dicatat oleh orang lain)

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumbernya (tidak melalui perantara).

#### **E. Teknik pengumpulan data**

Menurut Nan Lin W. Gulo (2004:129-138) teknik pengumpulan data terdiri dari :

1) Pengamatan (observasi)

Yaitu cara pengumpulan data dimana penelitian mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.

2) Survey (Test)

Yaitu salah satu teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen untuk meminta tanggapan dari responden tentang panpel.

3) Wawancara

Yaitu bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden, komunikasi langsung dalam bentuk tanya jawab dan tatap muka.

4) Kuesioner (Angket)

Yaitu cara pengambilan data dengan menyebarkan daftar pernyataan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon terhadap daftar tersebut.

5) Dokumentasi

Yaitu melalui pencatatan tertulis berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interview* (wawancara) dan dokumentasi. Peneliti dalam hal ini mewawancarai langsung manager graPARI Telkomsel Palembang dan dokumentasi didapatkan dari data internal graPARI Telkomsel Palembang melalui pengambilan data-data dari divisi keuangan graPARI Telkomsel Palembang.

#### **F. Analisis data**

Menurut Soeratno dan Arsyad (2003: 126), Analisis data yang digunakan dalam penelitian terdiri dari :

##### 1) Analisis Kualitatif

Yaitu analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan hanya sedikit, bersifat monografis atau berwujud kasus-kasus sehingga tidak dapat disusun ke dalam suatu struktur klasifikatoris.

##### 2) Analisis Kuantitatif

Yaitu analisis yang dilakukan jika data yang dikumpulkan berjumlah besar dan mudah diklasifikasikan ke dalam kategori dan dalam bentuk kata-kata (Soeratno dan Arsyad, 2003: 126).

Dalam metode analisis data tersebut penulis menggunakan analisis kuantitatif, yaitu Analisis pengolahan data dengan memakai pendekatan statistik dengan menggunakan rumus -rumus yang berhubungan dengan masalah pembahasan skripsi ini dimana nantinya akan diperoleh kesimpulan dalam bentuk angka kuantitatif bersumber dari data primer dan sekunder.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat SHOP

Graha Pari Sraya atau yang disingkat GraPARI berasal dari Bahasa Sansekerta yang diberikan oleh Sri Sultan Hamengkubuwono X untuk nama kantor pelayanan Telkomsel sebagai tanda penghargaan atas diresmikannya kantor pelayanan Telkomsel di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sejak itulah seluruh kantor pelayanan Telkomsel ditetapkan dengan nama GraPARI Telkomsel atau Grha Pari Sraya Telkomsel. GraPARI merupakan kantor pelayanan tatap muka Telkomsel yang memberikan informasi, menerima permintaan layanan dan pengaduan. Secara internal sesuai dengan Keputusan Direksi No: 002/HR.03/PD-00/I/2009, tentang Organisasi Direktorat Commerce Sebagai Amandemen Kedua Terhadap Keputusan Direksi No. 033/HR.03/PD-00/IX/2007, tentang Organisasi Perseroan; sebutan GraPARI dalam struktur organisasi berubah menjadi *branch*, tetapi fungsi kantor pelayanan tatap muka dalam struktur organisasi disebut *shop*. *Brand* untuk semua *shop* tetap memakai nama GraPARI.

## 2. Sistem Informasi Akuntansi *E-Commerce*

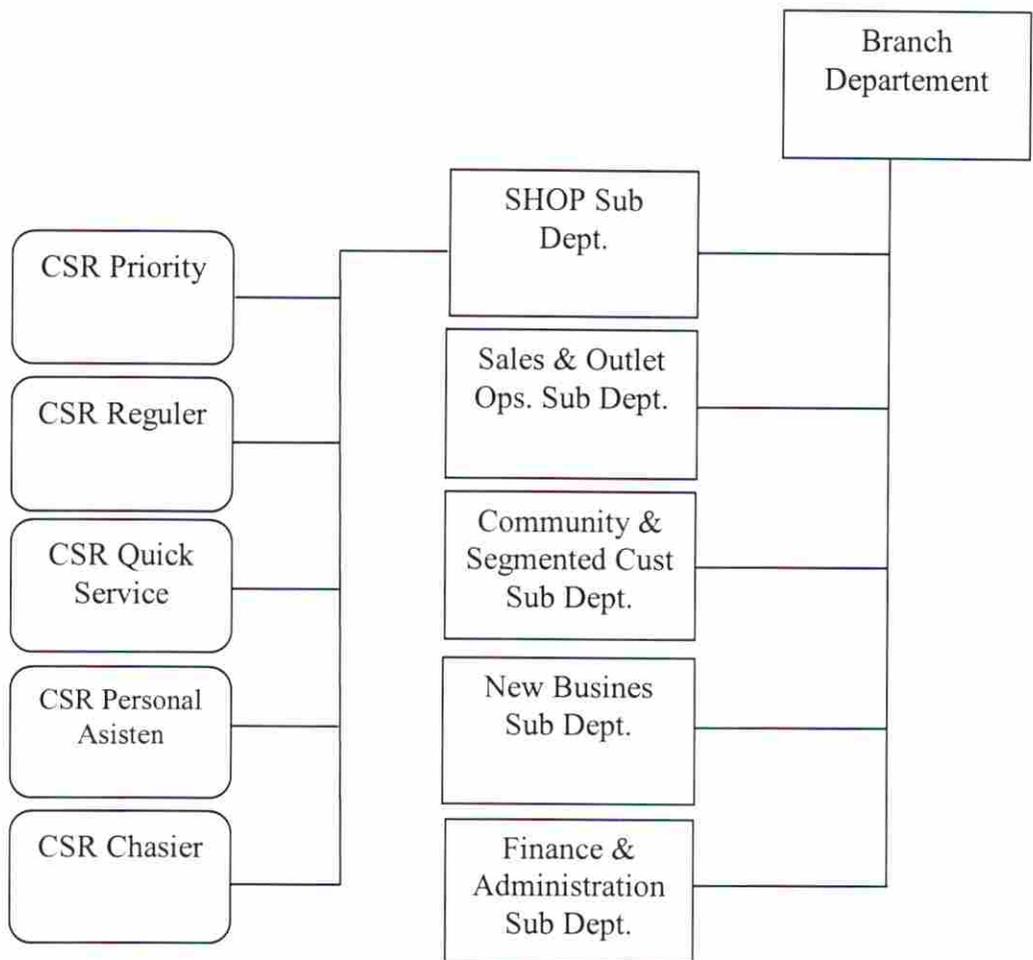
### a. Struktur Organisasi Divisi SHOP

Mengacu kepada Keputusan Direksi tersebut di atas, sejak 2009 dibentuklah organisasi baru, untuk meningkatkan ketepatan perencanaan dan penerapan strategi produk, promosi dan *branding* guna mempercepat dan meningkatkan ekspansi dan memenangkan persaingan pasar. Selain itu juga dirasakan perlu untuk mendesain ulang fungsi GraPARI dengan meminimalkan aktivitas administrasi dan mendistribusi sumber dayanya agar lebih fokus dalam pencapaian target penjualan serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Di mana dalam pengimplementasiannya secara fungsional *shop* sebagai *point of sales* dan *point of service*. *Shop* di regional Jabotabek dan Jawa Timur, secara struktur memiliki perbedaan dengan regional lainnya, dimana Jabotabek memiliki pembagian wilayah menjadi Metro Jakarta dan *outer* Jakarta. Sementara untuk wilayah Jawa Timur, kedudukan *shop* dan *branch* secara hierarki sejajar dalam struktur organisasinya. Untuk Regional Sumbagut, Reg. Sumbagteng, Reg. Sumbagsel, Reg. Jawa Barat, Reg. Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta, Reg. Bali Nusra, Reg. Kalimantan dan Reg. Sulawesi & Papua, Branch Departemen berada di bawah sales & customer service regional. Di mana Branch Departement membawahi salah satunya *Shop* Sub Departement.

Gambar IV.1

## STRUKTUR ORGANISASI SHOP



**b. Sistem Informasi berbasis komputer atau *Website* pada Divisi**

**SHOP Telkomsel**

*Computer Based Information System (CBIS)* atau Sistem Informasi Berbasis Komputer merupakan suatu sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan.

Sistem Informasi berbasis komputer atau website mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam mendukung divisi SHOP dalam mengambil keputusan. Dengan integrasi yang dimiliki antar subsistemnya, sistem informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat dan akurat sesuai dengan manajemen yang membutuhkannya.

Dalam melayani pelanggan, divisi SHOP Telkomsel grapari Palembang, menggunakan sistem informasi berbasis komputer atau *Website*, yaitu internet. Sistem pendukung yang banyak digunakan oleh customer service, kasir, back office, semuanya terhubung melalui internet. Hampir semua aplikasi pendukung digunakan dengan memasukkan alamat URL aplikasi ke dalam *website*.

*E-commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, pelanggan, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Dari pengertian tersebut, E-commerce berperan penting dalam menghubungkan antara PT. Telkomsel dan pelanggan, sehingga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan data dan informasi yang cepat dan akurat.

### **3. Program eBill**

#### **a. Penerapan eBill pada Telkomsel**

Dengan semakin tingginya tingkat mobilitas masyarakat masa kini, PT. Telkomsel menghadirkan solusi E-BILL yang merupakan layanan informasi tagihan melalui email, khususnya untuk pelanggan pascabayar kartuHALO Telkomsel. Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan bulanan yang sebelumnya masih berupa hardcopy. Melalui e-Bill ini, perusahaan juga mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalisir penggunaan kertas (Go Green).

Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin *invoice* akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya *invoice* yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan. Pelanggan pun tidak perlu direpotkan lagi untuk urusan melakukan pelaporan jika terjadi pemindahan alamat.

#### **b. Manfaat Program eBill bagi pelanggan kartuHALO**

Dengan adanya program eBill ini, pelanggan kartuHALO mendapatkan beberapa manfaat sebagai berikut :

- a. Mendapatkan informasi jumlah tagihan beserta uraiannya
- b. Informasi tagihan diterima lebih cepat dan akurat
- c. Dapat diterima dimanapun anda berada

d. Terkirim secara rutin

e. *Go Green*

**c. Proses Pengiriman Tagihan eBill PT. Telkomsel**

PT. Telkomsel merupakan suatu perusahaan layanan telekomunikasi yang memiliki berbagai macam jaringan meliputi jaringan pada pelanggan perorangan maupun pada pelanggan besar seperti perusahaan-perusahaan (*corporate consumer*). PT. Telkomsel sejauh ini telah memberikan layanan telekomunikasi seperti Mobile, Internet dan Service.

Salah satu yang akan dibahas oleh penulis adalah sistem pengiriman tagihan kepada pelanggan via eMail melalui program eBill. Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan.

**d. Pengolahan Data untuk database pelanggan PT. Telkomsel**

Data mengenai pelanggan yang terdapat pada PT. Telkomsel diproses melalui komputer dengan sistem *on-line* melalui *server*. Dengan penggunaan sistem ini maka status pelanggan akan dapat dilihat setiap saat dan dapat mengetahui informasi pemakaian yang terbaru dan *up to date*. Agar sistem komputer yang digunakan dapat berjalan lancar dan baik di perlukan perangkat lunak dan perangkat

keras pendukung. Dalam aplikasi ini terdapat fungsi-fungsi pokok yang meliputi :

- 1) Tehnical Modul
- 2) Commercial Modul
- 3) Financial Modul

**e. Prosedur Pengolahan Data PT. Telkomsel**

Prosedur Pengolahan data yang terdapat pada PT. Grapari Telkomsel adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur pencatatan dan pemasukkan data pelanggan sebagai proses registrasi program eBill
- 2) Prosedur Pembuatan Penagihan
- 3) Prosedur Pemeriksa Account Pelanggan

**4. Tingkat Penerimaan Kas**

**Sistem penerimaan kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO**

Kasir berperan penting dalam proses penerimaan pembayaran kartuHALO di grapari Telkomsel Palembang. Berikut adalah sistem penerimaan kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO.

**a. Bagian Kasir**

Kasir berperan penting dalam penerimaan pembayaran kartuHALO di grapari Telkomsel Palembang. Berikut sikap kasir dalam melayani penerimaan pembayaran kartuHALO pelanggan :

- 1) Salam pembuka
- 2) Melayani/menerima permintaan pembayaran

3) Membuat *log* transaksi pelanggan di aplikasi

4) Tidak menangani komplain pelanggan

5) Salam penutup

**b. Bagian Keuangan**

Setelah kasir menutup penerimaan kas pada hari tersebut, bagian kasir langsung menyetorkan Penerimaan Kas tersebut ke bagian keuangan supaya bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan manajemen kantor dan selebihnya disetorkan ke Bank.

**c. Bagian Akuntansi atau Pembukuan**

Setelah diklasifikasi dengan berbagai data lain dari bagian yang lain, bagian keuangan menyetorkan Penerimaan Kas yang diterima ke bagian akuntansi untuk dibukukan

**B. Pembahasan**

**1. Sistem Informasi Akuntansi *E-Commerce***

**a. Struktur organisasi Divisi SHOP**

Dibawah ini merupakan pembagian kerja (*job description*) pada PT. Telkomsel. Namun, penulis hanya membatasi pembahasan *job description* tugas dan kewenangan divisi SHOP

1) Tanggung jawab utama

b) Customer Service Representative

(1) Menerima pelanggan sesuai dengan ketentuan SOP, *product knowledge* dan *standard service* yang ditetapkan dalam melayani:

- (a) Permintaan aktivasi pasang baru kartuHALO, mutasi balik nama, migrasi dari *prepaid* ke *postpaid*.
  - (b) Permintaan informasi baik yang berupa informasi produk/layanan, program ataupun tarif
  - (c) Permintaan aktivasi fitur dan VAS, baik yang merupakan fitur dasar ataupun fitur tambahan
  - (d) Pengaduan layanan/*product*/tarif ataupun pengaduan lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan telekomunikasi TELKOMSEL.
  - (e) Permintaan pembelian atas kartu, *voucher*, *device bundling* ataupun pembelian barang TELKOMSEL lainnya yang ada di *shop (branch)*.
  - (f) Permintaan pembayaran tagihan dan atau pembayaran lainnya yang terkait dengan poin di atas, baik yang melalui kartu kredit, tunai ataupun layanan pembayaran lainnya yang dilakukan pelanggan di *branch*.
- (2) Membuat eskalasi tiket sesuai dengan batas kewenangannya ke Departemen Service Management

apabila dalam pelaksanaan pemberian layanan tidak dapat dilakukan eksekusi

- (3) Berkoordinasi dengan Sub Departemen Finance & Administration dalam melakukan *monitoring inventory card, voucher, device bundling* dan memastikan bahwa stok untuk pelayanan pelanggan telah mencukupi.
- (4) Membuat laporan harian hasil pencapaian aktivitas penjualan pasif.

c) Back Office

- (1) Memonitor dan memastikan CSR melakukan pelayanan pelanggan sesuai dengan sesuai dengan SOP, CSA dan ISO *compliance*, berkoordinasi dengan Departemen Service Management dalam hal:
  - (a) *Product knowledge*
  - (b) Proses dan sikap layanan
  - (c) Standar pelayanan lainnya
- (2) Memastikan seluruh sarana pendukung layanan tersedia dan berfungsi dengan baik, berkoordinasi dengan Departemen Service Management.
- (3) Melakukan verifikasi atas persyaratan administrasi untuk pelanggan, *survey* pelanggan dan validasi dari data pelanggan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk masing-masing jenis pelayanan

- (4) Melakukan aktivasi pasang baru kartuHALO, aktivasi/deaktivasi fitur/layanan, perubahan data pelanggan dan aktivitas eksekusi lainnya sesuai kewenangannya.
  - (5) Melakukan pemantauan terhadap penyediaan kartu, *voucher* dan *device bundling* di *branch* dan melakukan *rekon data stock* secara sistem setiap akhir hari
  - (6) Memonitor pelayanan pembayaran *cash*, debit dan kartu kredit dan memastikan proses penyetoran penerimaan pendapatan telah dilakukan pada akhir hari.
  - (7) Menindak lanjuti hasil *improvement plan* dari hasil SMS survey, *mistery shopping* ataupun *customer satisfaction survey* dan bekerjasama dengan regional dan kantor pusat dalam implementasinya.
  - (8) Mengirimkan *Welcome Greeting Letter* untuk setiap pelanggan yang diaktivasi dan *Reject Letter* untuk setiap pelanggan yang tidak *valid*.
- d) *3rd Party Service Support*
- (1) Memonitor ketersediaan sarana pelayanan *3rd party shop*, seperti formulir pelayanan, mesin antrean, dan lain-lain.
  - (2) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait untuk pemenuhan kebutuhan *3rd party shop*.

- (3) Memberikan rekomendasi dan arahan jika terjadi permasalahan pelayanan di *3rd party shop*
- (4) Melakukan verifikasi pencapaian KPI (terkait dengan *service*) sesuai PKS sebagai dasar pembayaran *management fee GeraiHALO/3rd party shop*
- (5) Membuat laporan performansi *service* bulanan *3rd party shop*.

2) *Output*

- a) Penjualan kartu.
- b) Pengelolaan data pelanggan.
- c) Standarisasi pelayanan sesuai SOP, CSA dan ISO *compliance*.
- d) Pembayaran melalui kasir.
- e) Ketersediaan sarana pelayanan *3rd party shop*.

3) SOP Layanan Pelanggan di GraPARI

SOP pada layanan pelanggan GraPARI terdiri atas:

- a) SOP SHOP-P-2 0 - Permintaan Registrasi dan Pendaftaran Komunitas
- b) SOP SHOP-P-3.0 - Permintaan Perubahan Data Pelanggan
- c) SOP SHOP-P-4 0 - Permintaan Ganti Kartu
- d) SOP SHOP-P-5.0 - Penerimaan dan Rekonsiliasi Pembayaran

- e) SOP SHOP-P-6.0 - Permintaan Aktivasi dan Deaktivasi Fitur dan VAS
- f) SOP SHOP-P-7.0 - Permintaan Salinan Tagihan dan Rincian Percakapan Pelanggan Postpaid
- g) SOP SHOP-P-8.0 - Permintaan Reaktivasi
- h) SOP SHOP-P-9.0 - Permintaan Berhenti Berlangganan Postpaid
- i) SOP SHOP-P-10.0 - Permintaan Blokir dan Buka Blokir
- j) SOP SHOP-I-1.0 - Pelayanan Informasi
- k) SOP SHOP-K-1.0 - Penanganan Pengaduan Produk, Fitur dan VAS
- l) SOP SHOP-K-2.0 - Penanganan Pengaduan Kelebihan Pembayaran Tagihan Pelanggan Postpaid
- m) SOP SHOP-K-3.0 - Penanganan Pengaduan Network
- n) SOP SHOP-K-4.0 - Penanganan Pengaduan Pemakaian dan Voucher
- o) SOP SHOP-K-5.0 - Penanganan Pengaduan Tidak Menerima Invoice
- p) SOP SHOP-K-6.0 - Penanganan Pengaduan Penipuan

**b. Sistem Informasi berbasis komputer atau *Website* pada Divisi SHOP Telkomsel**

*Computer Based Information System* (CBIS) atau Sistem Informasi Berbasis Komputer merupakan suatu sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan.

Dalam melayani pelanggan, divisi SHOP Telkomsel grapari Palembang, menggunakan sistem informasi berbasis komputer atau *Website*, yaitu internet. Sistem pendukung yang banyak digunakan oleh customer service, kasir, back office, semuanya terhubung melalui internet. Hampir semua aplikasi pendukung digunakan dengan memasukkan alamat URL aplikasi ke dalam *website*.

Sistem Informasi berbasis komputer atau website mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam mendukung divisi SHOP dalam mengambil keputusan. Dengan integrasi yang dimiliki antar subsistemnya, sistem informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat dan akurat sesuai dengan manajemen yang membutuhkannya.

E-commerce merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, pelanggan, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. Dari pengertian tersebut, E-commerce berperan penting dalam

menghubungkan antara PT. Telkomsel dan pelanggan, sehingga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan data dan informasi yang cepat dan akurat.

Semua aplikasi tabel diatas, hanya bisa di akses di kantor telkomsel saja. Karena aplikasi-aplikasi mengadopsi teknologi Intranet, karena tidak dapat dilihat atau tidak tersedia bagi pihak yang berada di luar perusahaan.

## **2. Program eBill**

### **a. Penerapan eBill pada PT. Telkomsel**

Dengan semakin tingginya tingkat mobilitas masyarakat masa kini, banyak perusahaan menghadirkan solusi E-BILL yang merupakan layanan informasi tagihan melalui email, khususnya untuk pelanggan pascabayar perusahaan telekomunikasi. Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan bulanan yang sebelumnya masih berupa *hardcopy*. Melalui e-Bill ini, perusahaan juga mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalisir penggunaan kertas (Go Green).

eBill adalah layanan informasi tagihan melalui email khusus untuk pelanggan kartuHALO Telkomsel. Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan kartuHALO yang masih berupa *hardcopy* menjadi *softcopy*. Pelanggan kartuHALO

dapat melakukan registrasi EBILL melalui SMS ke 111 atau langsung datang ke grapari Telkomsel Palembang.

Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan. Pelangganpun tidak perlu direpotkan lagi untuk urusan melakukan pelaporan jika terjadi pemindahan alamat.

Ketika pelanggan sudah melakukan registrasi EBILL melalui SMS maka pelanggan dapat menikmati email tagihan kartuHALO mulai periode tagihan bulan berikutnya.

Informasi tagihan akan terlampir di email yang dikirim oleh Telkomsel. Untuk membuka lampiran Ebill tersebut dapat dibuka dengan kode rahasia **999999** (password default) . Kode rahasia dapat diganti / dirubah dengan mengakses \*111# pilih menu 1 PIN Self Care, pilih menu 3 ganti PIN ( ikuti petunjuk ).

#### **b. Manfaat Program eBill bagi pelanggan kartuHALO**

Dengan adanya program eBill ini, pelanggan mendapatkan beberapa manfaat sebagai berikut :

- 1) Mendapatkan informasi jumlah tagihan beserta uraiannya

Tagihan eBill yang dikirimkan kepada *account* eMail pelanggan, bukan hanya berupa ringkasan jumlah tagihan

kartuHALO pelanggan, tapi juga berserta lampiran rincian percakapan selama periode waktu pemakaiannya. Jadi pelanggan tidak usah repot-repot lagi datang ke Grapari Telkomsel untuk melakukan cetak ulang tagihannya.

2) Informasi tagihan diterima lebih cepat dan akurat

Karena menggunakan akses internet, jadi tagihan eBill bisa dipastikan diterima lebih cepat dan akurat. Karena sistem secara otomatis akan mengirim ke eMail pelanggan.

3) Dapat diterima dimanapun anda berada

Walau pelanggan berada dimanapun atau pelanggan sudah pindah alamat tempat tinggal. Selama di lokasi pelanggan masih bisa melakukan akses ke internet, pelanggan masih tetap bisa cek tagihannya. Pelanggan hanya tinggal lihat di *inbox* eMail nya. Pelanggan masih tetap melihat tagihannya di handset yang telah *support* data berupa PDF, contohnya handset Blackberry atau Android.

4) Terkirim secara rutin

Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan. Pelangganpun tidak perlu direpotkan

lagi untuk urusan melakukan pelaporan jika terjadi pemindahan alamat

5) *Go Green*

Layanan ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan kartuHALO yang sebelumnya masih berupa hardcopy. Melalui e-Bill ini, Telkomsel juga mengajak pelanggan untuk berpartisipasi dalam pelestarian lingkungan hidup dengan meminimalisir penggunaan kertas

**c. Proses Pengiriman Tagihan eBill PT. Telkomsel**

PT. Telkomsel merupakan suatu perusahaan layanan telekomunikasi yang memiliki berbagai macam jaringan meliputi jaringan pada pelanggan perorangan maupun pada pelanggan besar seperti perusahaan-perusahaan (*corporate consumer*). PT. Telkomsel sejauh ini telah memberikan layanan telekomunikasi seperti Mobile, Internet dan Service.

Salah satu yang akan dibahas oleh penulis adalah sistem pengiriman tagihan kepada pelanggan via eMail melalui program eBill. Ketersediaan e-Bill ini sangat memudahkan bagi pelanggan karena menjamin invoice akan datang tepat waktu, langsung kepada pemilik nomor yang bersangkutan. Sehingga pelanggan tidak perlu mengkhawatirkan lagi terjadinya invoice yang salah alamat ataupun situasi harus datang ke Grapari lagi untuk mencetak ulang tagihan.

Layanan eBill ini berfungsi untuk menggantikan informasi tagihan kartuHALO yang sebelumnya masih berupa hardcopy. Seperti yang telah dibahas di bab I, Sebelumnya seluruh tagihan kartuHALO pelanggan se Sumatera Selatan , dicetak oleh Koperasi Telkomsel (kiSEL) yang beralamat di Jl. Veteran Komplek Ruko Rajawali. Setelah di cetak, semua tagihan akan diambil oleh kurir untuk dikirimkan ke alamat pelanggan. Semua bagian wilayah Sum-Sel ini sudah dibagi area pengiriman sesuai dengan tugas kurir masing-masing.

Proses pengiriman tagihan eBill otomatis dilakukan oleh sistem. Setelah pelanggan melakukan registrasi dengan benar dan alamat emailnya valid, secara otomatis sistem akan mengirim tagihan via eMail ke *account* eMail masing-masing pelanggan sesuai dengan *billing cycle* nya.

Syarat untuk pelanggan yang pertama kali menerima tagihan eBill, pelanggan disarankan untuk mengirim ulang atau membalas eMail kosong tagihan yang dikirim. Itu sebagai proses validasi kalau memang pelanggan telah registrasi layanan eBill. Tapi itu hanya syarat awalnya saja, kedepan untuk tagihan bulan-bulan selanjutnya pelanggan hanya tinggal menerima saja tagihannya di *inbox* eMailnya tanpa harus membalas eMail kosong tagihan tersebut.

#### d. Pengolahan data untuk database pelanggan PT. Telkomsel

Data mengenai pelanggan yang terdapat pada PT. Telkomsel diproses melalui komputer dengan sistem *on-line* melalui *server*. Dengan penggunaan sistem ini maka status pelanggan akan dapat dilihat setiap saat dan dapat mengetahui informasi pemakaian yang terbaru dan *up to date*.

Sistim *online* ini juga mempermudah bagian-bagian yang memiliki kaitan tugas secara langsung dengan bagian *center point* untuk memperoleh informasi baik berupa status pelanggan mengenai laporan *bad debt* ataupun jaringan pelanggan yang diisolir.

Sistem komputerisasi yang terpadu yang digunakan PT. Telkomsel, mempergunakan *Server* yang berfungsi sebagai otak dan terletak di bagian *Network Operation Centre* yang merupakan jaringan terpadu dalam perusahaan ini. *Server* inilah yang merupakan database yang bertugas sebagai pengolah data- data yang masuk dan kemudian dilakukan pemrosesan data, menjadi informasi yang dibutuhkan. Agar sistem komputer yang digunakan dapat berjalan lancar dan baik di perlukan perangkat lunak dan perangkat keras pendukung. Dalam aplikasi ini terdapat fungsi-fungsi pokok yang meliputi :

- 1) *Technical Modul*, Berfungsi untuk Memeriksa Jaringan yang tersebar dan Memeriksa Nomor yang tersedia.

- 2) *Commercial Modul*, berfungsi untuk Mencatat data pelanggan selengkap-lengkapnya termasuk menerima layanan pelanggan yang ingin melakukan registrasi program eBill.
- 3) *Financial Modul*, berfungsi untuk Melakukan tungsi perhitungan yang spesifik dan Pembuatan *Invoice*, laporan bayar, tunggak dan isolir.

Dengan menggunakan jaringan *on-line* 24 jam, maka otomatis file data konsumen terutama jumlah pemakaian akan selalu diperbaharui setiap kali terjadi akses yang dilakukan pelanggan maupun penambahan konsumen baru, sehingga informasi yang dihasilkan dapat diandalkan. Untuk mempermudah dalam proses pencarian data pelanggan maka dalam file dicantumkan nomor pelanggan dan nomor telepon yang dimiliki pelanggan.

#### **e. Prosedur pengolahan data PT. Telkomsel**

- 1) Prosedur pencatatan dan pemasukkan data pelanggan sebagai proses registrasi program eBill

Pelanggan yang sudah memiliki kartuHALO bisa langsung melakukan pendaftaran eBill, agar mudah pelanggan dalam penerimaan billing statement. Proses registrasi eBill bisa dilakukan dengan 2 cara, sebagai berikut

- a) Registrasi langsung datang ke grapari Telkomsel

Pelanggan hanya perlu membawa KTP asli dan masih berlaku, customer service menerima pelanggan dan

melakukan validasi data. Validasi oke dan cek kelengkapan syarat yaitu membawa KTP asli dan masih berlaku, customer service melakukan pengisian formulir, setelah pengisian formulir, customer service melakukan pengiriman tiket ke bagian backoffice melalui aplikasi cookies. Backoffice bertugas melakukan penginputan data eMail pelanggan ke aplikasi cookies. Proses aktivasi maksimal dilakukan 1x24 jam.

b) Registrasi via sms

Sebelum registrasi eBill via sms, pelanggan harus registrasi pin tCare untuk no halonya. Tahap-tahap registrasi via sms dapat dijelaskan sebagai berikut :

c) Tahap I

Untuk mendapatkan pin tCare, kirim sms ke 111 melalui kartuHALO.

Ketik : PIN (spasi) tanggal/lahir/anda (DD/MM/YYYY)

Contoh : PIN 22/02/1988

d) Tahap II

Registrasi eBill, kirim sms ke 111 melalui kartuHALO

Ketik : ebill (spasi) alamat\_email (spasi) PIN tCare

Contoh : ebill nama@email.co.id 123456

## e) Registrasi via website

Pelanggan tinggal mengunjungi *website* Telkomsel di alamat

<http://www.telkomsel.co.id>

## 2) Prosedur Pembuatan Penagihan

Pembuatan tagihan didasarkan atas nomor pelanggan.

Periode pembuatan tagihan sudah ditentukan pada tanggal tertentu. berikut tabel periode pemakaian atau *billing cycle*

(BC):

**Tabel IV.1**

**Periode Pemakaian Atau *Billing Cycle* (BC)**

BC	Periode pemakaian	Pembayaran	Block 1	Block 2
01	01 – 30	10 – 20	21 – 25	25 -
06	06 – 05	10 – 20	21 – 25	25 -
11	11 – 10	15 – 30	01 – 05	06 -
16	16 – 15	21 – 10	11 – 15	16 -
20	20 – 19	25 – 10	11 – 15	16 -

Sumber : Grapari Telkomsel Palembang (2012)

Tagihan akan dihasilkan perbulannya bersamaan dengan tagihan seluruh jasa yang ditawarkan PT. Tekomsel yang digunakan oleh pelanggan. Petugas Bagian Sistem Informasi yang akan mengolah data data pemakaian pelanggan menjadi tagihan/*billing* atau *invoice statement* berupa *print-out* sesuai dengan no telepon pelanggan. Kemudian setelah disetujui oleh bagian Manajemen Pembayaran atau *Payment Management* yang bertanggung jawab penuh atas kebenaran jumlah tagihan,

termasuk pengecekan terhadap konsumen yang memiliki catatan *bad-debt* dan juga pelanggan yang terisolir.

### 3) Prosedur Pemeriksaan Account Pelanggan

Pemeriksaan *Account* Pelanggan biasanya dilakukan setiap bulan sebagai kegiatan regular. Biasanya dilakukan pencetakan seluruh *account* pelanggan dalam *spread-sheet* untuk melihat realisasi pembayaran pelanggan dan melihat jumlah *account-account* yang tidak terealisasi pembayarannya.

Pencetakan *billing statement* dikeluarkan oleh kiSEL (Koperasi Telkomsel), dilakukan setelah dikeluarkan *invoice* pada akhir bulan, sesuai dengan periode pemakaian masing-masing kartuHALO pelanggan, setiap bulannya sebagai batas akhir pembayaran. Pencetakan segera diperiksa oleh bagian keuangan. Bagian keuangan akan mengeluarkan laporan realisasi pada awal bulan sebagai batas pemeriksaan yang merupakan masukan untuk pihak manager dan direksi.

## 3. Tingkat penerimaan Kas

### Sistem Penerimaan Kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO

#### a. Bagian Kasir

Kasir berperan penting dalam penerimaan pembayaran kartuHALO di grapari Telkomsel Palembang. Berikut sikap kasir dalam melayani penerimaan pembayaran kartuHALO pelanggan :

##### 1) Salam pembuka

Lakukan sapaan terhadap pelanggan/calon pelanggan secara ramah dan sopan. Standar salam yang dipergunakan di awal pertemuan adalah: "Selamat pagi/siang/sore, Bapak/Ibu."

2) Melayani/menerima permintaan pembayaran

Melayani/menerima permintaan pembayaran secara tunai, kartu kredit atau debit. Jika pembayaran secara tunai, kasir harus melakukan penghitungan ulang jumlah uang yang diterima dengan nilai transaksi yang harus dibayar pelanggan. Jika pembayaran menggunakan kartu kredit atau debit, kasir harus melakukan pengecekan nilai yang dimasukkan ke dalam mesin EDC sesuai dengan nilai transaksi yang harus dibayar pelanggan.

3) Membuat *log* transaksi pelanggan di aplikasi

Kasir melakukan cek tagihan kartuHALO pelanggan di aplikasi Cookies. Setelah menerima pembayaran, kasir mencetak kwitansi pembayaran.

4) Tidak menangani komplain pelanggan

Apabila ada pelanggan merasa keberatan atau komplain dengan tagihan kartuHALO nya, kasir tidak diharapkan untuk langsung melayani komplain. Kasir mengarahkan pelanggan untuk menghadap ke customer service.

5) Salam penutup

Menawarkan bantuan lain yang diperlukan pelanggan

### b. Bagian Keuangan

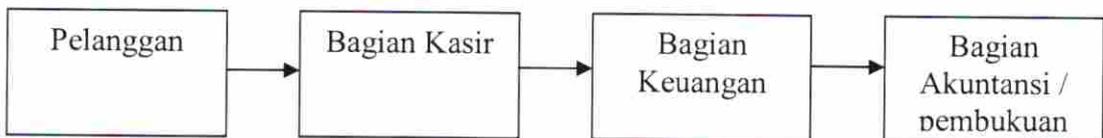
Setelah kasir menutup penerimaan kas pada hari tersebut, bagian kasir langsung menyetorkan Penerimaan Kas tersebut ke bagian keuangan supaya bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan manajemen kantor dan selebihnya disetorkan ke Bank.

### c. Bagian Akuntansi atau Pembukuan

Setelah diklasifikasi dengan berbagai data lain dari bagian yang lain, bagian keuangan menyetorkan Penerimaan Kas yang diterima ke bagian akuntansi untuk dibukukan

**Gambar IV.2**

#### Sistem Penerimaan Kas PT. Telkomsel



**Tabel IV.2**  
**Hasil Penelitian**

No	Variabel	Teori	PT. Telkomsel	Analisa
1	<u>Sistem Informasi Akuntansi E-Commerce</u> a. Struktur Organisasi b. Sistem Informasi berbasis komputer atau <i>website</i>	a. mencerminkan distribusi tanggung jawab, otoritas, dan akuntabilitas di seluruh perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi dengan sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya baik intern maupun extern	a. Branch Departement membawahi salah satunya SHOP Sub Departement. dalam pengimplementasiannya secara fungsional SHOP sebagai <i>point of sales</i> dan <i>point of service</i> . b. bahwa komputer memainkan peranan penting dalam	a. struktur organisasi Telkomsel berjalan dengan baik dan terorganisir b. sangat membantu Telkomsel khususnya divisi SHOP dalam melayani

		b. bahwa komputer memainkan peranan penting dalam mendukung perusahaan dalam mengambil keputusan	mendukung divisi SHOP dalam mengambil keputusan.	pelanggan.
2	<u>Program eBill</u> a. Penerapan eBill b. Manfaat Program eBill c. Proses Pengiriman Tagihan eBill d. Pengolahan Data untuk Database Pelanggan e. Prosedur Pengolahan Data Pelanggan	a. layanan informasi tagihan melalui email b. memberi kemudahan bagi pelanggan dalam penerimaan tagihan c. registrasi ok, dikirim via eMail d. Data mengenai pelanggan yang terdapat pada perusahaan diproses melalui komputer dengan sistem <i>on-line</i> melalui <i>server</i> e. Prosedur pencatatan & memasukkan data, Prosedur Pembuatan Penagihan dan Prosedur Pemeriksa Account Pelanggan	a. layanan informasi tagihan melalui email, untuk pelanggan kartuHALO b. pelanggan kartuHALO mendapatkan beberapa manfaat (mobile, rutin, tepat, efisiensi dan efektif) c. eBill terkirim secara otomatis oleh sistem Telkomsel d. Data mengenai pelanggan yang terdapat pada PT. Telkomsel diproses melalui komputer dengan sistem <i>on-line</i> melalui <i>server</i> . e. Prosedur pencatatan dan memasukkan data pelanggan sebagai proses registrasi program eBill	a. layanan eBill belum sepenuhnya dinikmati pelanggan b. memberikan manfaat yang baik untuk pelanggan. c. masih ada pelanggan complain, eBill tidak terkirim d. sudah terlaksana dengan baik e. proses registrasi eBill via sms masih ada kendala.
3	<u>Tingkat Penerimaan Kas Sistem Penerimaan Kas</u>	suatu catatan yang dibuat untuk mencatat kegiatan penerimaan uang di perusahaan	Sistem penerimaan kas Telkomsel yaitu Bagian Kasir, Keuangan dan Akuntansi / Pembukuan	Telah terlaksana dengan baik

## BAB V

### KESIMPULAN & SARAN

#### A. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, program layanan eBill ini telah memberikan manfaat yang sangat besar bagi pelanggan dan PT. Telkomsel sendiri. Dari sisi pelanggan, manfaat yang didapat, tagihan pelanggan akan dikirim secara teratur, rutin, tepat waktu dan mobile. Dan dari sisi PT. Telkomsel sendiri, terjadi peningkatan penerimaan pembayaran kartuHALO pelanggan. Dengan adanya layanan eBill, tidak ada alasan lagi bagi pelanggan untuk tidak tepat waktu melakukan pembayaran dengan alasan tidak dikirimnya lembar tagihan kerumah. Karena program layanan eBill masih tergolong baru dan belum diterapkan sepenuhnya ke seluruh pelanggan kartuHALO, jadi tingkat penerimaan kas dari penerimaan pembayaran kartuHALO belum meningkat drastis secara signifikan.

Terdapat kekurangan dalam proses registrasi eBill, adanya sedikit kendala yang dialami pelanggan. Ada beberapa pelanggan yang komplain, karena selalu gagal registrasi via sms. Dalam hal ini, PT. Telkomsel menyarankan pelanggan untuk langsung melakukan registrasi di Grapari Telkomsel.

## B. SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti, antara lain :

1. Lebih dilihat lagi kondisi dilapangan terhadap semua layanan atau program yang baru dikeluarkan oleh PT. Telkomsel, khususnya Agar semua layanan atau program yang baru dikeluarkan dapat terlaksana dengan baik.
2. PT. Telkomsel harus meninjau sistem yang menangani dalam hal proses registrasi eBill via sms. Karena ada beberapa pelanggan tidak bisa dan selalu gagal registrasi eBill via sms. Tidak semua pelanggan mempunyai cukup waktu untuk datang ke Grapari Telkomsel untuk melakukan registrasi eBill.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, La Midjan dan Susanto, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi I dan II*, Edisi Ke Sebelas, Lembaga Informatika, Bandung.
- Amperiyanto, Tri. 2003. *Bermain – main dengan Internet*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Boddnar, George H dan Wiillian S. Hopwood, 2003. **Sistem Informasi Akuntansi**, jilid 1, Edisi kedelapan, Jakarta: PT INDEKS.
- Boddnar, George H dan Wiillian S. Hopwood, 2004. **Sistem Informasi Akuntansi**, , Edisi kesembilan, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Boddnar, George H dan Wiillian S. Hopwood, 2006. **Sistem Informasi Akuntansi**, , Edisi kesembilan, Yogyakarta : Penerbit ANDI.
- Cushing, Barry E, Marshal B, Romney and Paul John Steinbert, 2002, *Accounting Information System : A Comprehensive Approach*, 7 ed, USA Addison. Wesley Publishing Company.
- Ferbian, J, 2004. *Kamus Komputer dan Teknologi Informasi*. Bandung: Informatika.
- Harjono. 2009. **Mendayagunakan Internet**, <http://harjono.dagdigidug.com> , 19 Desember 2011.
- Hall, J.A, 2004, *Sistem informasi akuntansi*, Salemba Empat. Jakarta.
- Hasugian, Jonner.2006. Penelusuran Informasi Ilmiah Secara Online: Perlakuan terhadap Seorang Pencari Informasi Sebagai Real User. *Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol. 2. No. 1. Juni. Hal. 1-13.
- HiCow.com, 2011, **Manfaat E-Billing**, <http://id.hicow.com/bekicot-mail/layanan-pelanggan/elektronik-penagihan-98231.html>, 23 Februari 2012
- Indriyo Gitosudarmo dan Basri. 2002. *Manajemen Keuangan*. BPFE: Yogyakarta
- James A Hall, 2001. **Sistem Informasi Akuntansi**, jilid 1, Jakarta : Salemba Empat.
- Kosasih, Ruchyat, 2007, *Sistem Informasi Akuntansi dan Organisasi Perusahaan*, Erlangga, Jakarta.
- Mc Leod, Raymond, 2001. **Sistem Informasi Manajemen**, Jilid 2, Jakarta : Jurnal Bisnis dan Akuntansi, Vol. 1, No. 2, Yogyakarta : STIE YKPN.

- Mulyadi, 2004. *Sistem Akuntansi*. Edisi Kesembilan, Sekolah Tinggi Hukum Ekonomi YKPN, Yogyakarta
- Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Cetakan Ketiga, Penerbit Salemba Empat Jakarta.
- Nan Lin Alih Bahasa W. Gulo. 2000. **Metedologi Penelitian**. Jakarta : Penerbit PT. Grasindo.
- N.H, Fairus. 2007. *Mahir Menggunakan Internet*. Jakarta: Ganeca exact
- Nugroho Widjajanto, 2001, *Sistem Informasi Akuntansi*, Erlangga, Jakarta.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo. 2002. **Metodelogi Penelitian Bisnis**. BPFE Yogyakarta.
- Redaksi Surabayakita, 2011, **Telkomsel Sediakan E-BILL Untuk Kartu Halo**. [http://www.surabayakita.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2350:telkomsel-sediakan-e-bill-untuk-kartu-halo&catid=65:telekomunikasi&Itemid=207](http://www.surabayakita.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2350:telkomsel-sediakan-e-bill-untuk-kartu-halo&catid=65:telekomunikasi&Itemid=207), 23 Februari 2012
- Romney, Marshall B, 2004. **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Sembilan Buku Satu, Salemba Empat, Jakarta
- Romney, Marshal, 2005. **Accounting Information System**, Jilid 1, Edisi 8, Jakarta: Salemba Empat.
- Selfcare Management Department, 2010, **Layanan Electronic Billing kartuHALO**,[http://www.telkomsel.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2315:layanan-electronic-billing-kartuhalo&catid=104:hot-news&Itemid=620](http://www.telkomsel.com/index.php?option=com_content&view=article&id=2315:layanan-electronic-billing-kartuhalo&catid=104:hot-news&Itemid=620), 23 Februari 2012.
- Siregar, A. Ridwan. 2004. *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Sugiyono 2005. **Statistika Untuk Penelitian**, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2005. **Metode Penelitian Bisnis**, Bandung: Alfabeta.
- Wilkinson, Joseph W, 2000, *Accounting and Information Sistem*, 4th ed, John Willey and Sons. Inc, Arizona.

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**  
**FAKULTAS EKONOMI**



<b>JURUSAN</b>	<b>IZIN PENYELENGGARA</b>	<b>AKREDITAS I</b>	<b>GRADE</b>
JURUSAN MANAJEMEN (SI)	: No. 3619/D/T/K-II/2010	No. 018/BAN-PT/Ak-XI/SI/VIII/2008	(B)
JURUSAN AKUNTANSI (SI)	: No. 3620/D/T/K-II/2010	No. 044/BAN-PT/Ak-XI/SI/VIII/2011	(B)
MANAJEMEN PEMASARAN (D.III)	: No. 3377/D/T/K-II/2009	No. 005/BAN-PT/Ak-X/Dpl-III/VI/2010	(B)

alamat : Jalan Jendral Ahamd Yani 13 Ulu (0711) 511433 Facsimile 518018 Palembang 30263

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PERBAIKAN SKRIPSI**

tanggal : Minggu . 11 Maret 2012  
: 12.30-15.30  
: Zepri Lianas  
: 22 2008 312.M  
: Akuntansi  
: Sistem Informasi Akuntansi  
: Dampak Penerapan Sistem Informasi Akuntansi E-Commerce Melalui Program E-BiLL Kartu HALO Terhadap Tingkat Penerimaan Kas Pembayaran Kartu Halo ( Studi Kasus di PT.TELKOMSEL Grapari Palembang)

**DIPERBAIKI DAN DISETUJUI OLEH TIM PENGUJI DAN PEMBIMBING DAN  
DIPERANAKAN UNTUK MENGIKUTI WISUDA**

NAMA DOSEN	JABATAN	TANGGAL PERSETUJUAN	TANDA TANGAN
Betri Sirajuddin,SE,Ak,M.Si	Pembimbing	0-00-2012	
Betri Sirajuddin,SE,Ak,M.Si	Ketua Penguji	8-01-2012	
Aprianto,SE,M.Si	Ang. Penguji I	24-03-2012	
Lis Juniar,SE,M.Si	Ang. Penguji II	7-04-2012	

Palembang, .....  
A.n. Dekan  
Ketua Prodi: Akuntansi

**Drs. Sunardi, SE, M.Si**  
NIDN. 0206046303



# INFORMASI BIAYA PENGGUNAAN *kartuHALO*

## *kartuHALO* BILLING STATEMENT

Periode Pembayaran : 25 Januari 2012 s/d 10 February 2012

LIANAS  
.KOMSEL  
ERAN NO 88 A  
IBANG  
IBANG

7122284

No. Invoice *Invoice Number* 000413345277  
 NPWP *NPWP* -  
 No. Account *Account Number* 900295653  
 No. *kartuHALO* *kartuHALO Number* 628127122288  
 Cara Bayar/Kode Bank *Type Of Payment/Bank Code* CA  
 Tanggal Faktur *Invoice Date* 19-Januari-2012  
 Akhir Pembayaran Diterima *Due Date* 10-February -2012  
 Kelompok Pelanggan *Customer Group* Regular

### RINGKASAN BIAYA *USAGE SUMMARY*

Tagihan Sebelumnya <i>Previous Balance</i>	Pembayaran <i>Payment</i>	Koreksi <i>Adjustment</i>	Sisa Tagihan <i>Balance Due</i>
Rp. 330,330(cr)	Rp. 0	Rp. 0	Rp. 330,330(cr)
<b>Usage Charges</b>			
- Abonemen <i>Subscription fee</i>		Rp.	0
- Local <i>Local</i>		Rp.	54,464
- SLJJ <i>Interlocal</i>		Rp.	4,464
- SLI <i>IDD</i>		Rp.	0
- SMS <i>SMS</i>		Rp.	1,025
- Jelajah Roaming Internasional <i>International Roaming</i>		Rp.	0
<b>Value Added Services</b>			
- Isi Ulang Prabayar <i>Prepaid Recharge</i>		Rp.	0
- FARIDA <i>Fax Response and Interactive Data</i>		Rp.	0
- Mobile Banking <i>Mobile Banking</i>		Rp.	0
- Rincian Percakapan <i>Detailed Call Record</i>		Rp.	0
- 3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi, Konten Premium <i>3G, HSDPA, GPRS, MMS, Wifi,</i>		Rp.	0
- Ventus / Blackberry, iPhone, Bridge Data Roam, Data Roam <i>Ventus / Blackberry,</i>		Rp.	0
Selisih Penggunaan Minimum <i>Variance to Minimum Usage Guarantee*</i>		Rp.	0
Diskon Bicara <i>Talking Discount</i>		Rp.	0
Diskon SMS <i>SMS Discount TELKOMSELpoin Usage Discount</i>		Rp.	0
Diskon Data <i>Data Discount</i>		Rp.	0
Diskon MMS <i>MMS Discount</i>		Rp.	0
Diskon Penggunaan <i>Usage Discount</i>		Rp.	0
Sub Total Penggunaan yang tidak dikenakan Pajak <i>Sub Total of Non Taxable Charge</i>		Rp.	0
Sub Total Penggunaan yang dikenakan Pajak <i>Sub Total of Taxable Charge</i>		Rp.	59,953
PPN 10% <i>VAT 10%</i>		Rp.	5,995
Biaya Materai ( <i>biaya materai pembayaran bulan lalu</i> ) <i>Stamp Duty Fee</i>		Rp.	0
Total Tagihan Bulan Ini		Rp.	65,948
<b>Jumlah yang harus dibayarkan</b> <i>Amount Due To be Paid</i>			<b>Rp. 264,382(cr)</b>
terbilang: Enam puluh empat ribu tiga ratus delapan puluh dua rupiah			

\*Jika penggunaan dibawah Rp 25.000,- khusus HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- khusus HALObebas Bicara  
 When Actual Usage is below Rp 25.000,- only for HALObebas Abonemen, HALO Hybrid & Rp 45.000,- only for HALObebas Bicara

Jumlah Akumulasi Poin Sebelumnya *Previous Point Balance* 199  
 Jumlah Poin Bulan Ini *Current Month Earned Points* 13  
 Bonus Poin *Bonus Points* 0  
 Poin Lama Berlangganan Berlangganan *Length Of Stay Bonus Points* 0  
 Poin Pemakaian Tertinggi *High Usage Bonus Points* 0  
 Poin Bonus Promo Tertentu *Special Event Bonus Points* 0  
 Jumlah Poin yang Ditukarkan/ redeem *Redeemed Points* 0  
 Jumlah Poin Kadaluarsa Bulan Ini *Total Expired Points This Month* 0  
 Jumlah Poin Total *Total Points* 0  
 Jumlah Poin Kadaluarsa Bulan Depan *Total Expired Points Next Month* 0

Berdasarkan Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-67/PJ/2010, Informasi Biaya Penggunaan *kartuHALO* ini berlaku sebagai Faktur Pajak  
 PT Telkomsel  
 NPWP/PKP : 01 718 327 8 091 000  
 Wisma Mulia IT.M - 19 Jl Jendral Gatot Subroto Kav 42 Kuningan Barat, Mampang Prapatan Jakarta Selatan 12710  
 Abaikan tagihan ini apabila Anda sudah melakukan pembayaran.  
 Please ignore this billing statement if you have already settled your monthly bill.  
 Tagihan setelah 3 bulan berjalan tidak dapat diajukan gugatan atas isi tagihan  
 Telkomsel will not be responsible for any claims made against the content of this bill 3 months after being issued

Terima kasih atas pembayaran dan kepercayaan Anda.  
 Thank you for your payment and trust in our service.



telkomsel.com

Telkomsel. Begitu Dekat Begitu Nyata

undefined



# Rincian Biaya Percakapan

## Detail Usage Statement

**No.KartuHALO . kartuHALO Number** 628127122288  
**No.Account . Account Number** 900295653  
**Tanggal Faktur . Invoice Date** 19-Januari-2012  
**Akhir Pembayaran . Due Date** 10-February -2012  
**Jumlah yg harus dibayar . Amount** Rp. -264,382

aktu ime	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp) Cost	Tanggal Date	Waktu Time	Lokasi Percakapan Source	Nomor Tujuan Number	Tujuan Percakapan Destination	Durasi Duration	Biaya (Rp) Cost
28.02	Palembang C	0811789000	Palembang T	00:00:01	217							
28.54	Palembang C	08197890000	Sumatera Selatan	00:00:02	250							
53.00	Palembang C	0811789000	Palembang T	00:00:30	433							
27.51	Palembang C	6282176072734	Palembang T	00:02:31	1,733							
09.08	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:02:24	1,733							
03.15	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:55	650							
53.38	Palembang C	6285664688668	Sumatera Selatan	00:01:22	1,250							
04.21	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:01:15	867							
37.01	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:03	217							
36.09	Palembang C	0711595948	Palembang P	00:01:11	867							
48.57	Palembang C	6282177738087	Palembang T	00:00:21	433							
27.49	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:01:05	867							
33.34	Palembang C	6287796433472	Sumatera Selatan	00:00:31	500							
41.29	Palembang C	08127869071	Palembang T	00:00:25	433							
59.10	Palembang C	6281988543736	Sumatera Selatan 1		150							
16.58	Palembang C	6282177738087	Palembang T	00:00:04	217							
20.12	Palembang C	6282176072734	Palembang T	00:00:28	433							
25.47	Palembang C	6282176072734	Palembang T	00:00:13	217							
19.43	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:01:36	1,083							
06.58	Palembang C	081377891767	Palembang T	00:02:03	1,517							
18.21	Palembang C	6285273843442	Palembang T - AS	00:00:50	650							
15.40	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:03:06	2,167							
57.25	Palembang C	6287796433472	Sumatera Selatan	00:00:45	750							
01.42	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:01:11	867							
52.06	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:23	433							
52.41	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:02:35	1,733							
12.26	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:08:34	5,633							
25.56	Palembang C	6281377857448	Palembang T	00:00:22	433							
48.09	Palembang C	6287796433472	Sumatera Selatan	00:01:22	1,250							
48.43	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:01:09	867							
53.56	Palembang C	6281377857448	Palembang T	00:00:46	650							
44.17	Palembang C	6287794966212	Sumatera Selatan 1		150							
43.08	Palembang C	085273843442	Palembang T - AS	00:01:07	867							
54.20	Palembang C	6285368444442	Palembang T - AS	00:00:22	433							
07.30	Palembang C	6287794966212	Sumatera Selatan	00:00:02	250							
26.02	Palembang C	627117021833	Palembang P	1	150							
37.08	Palembang C	627117021833	Palembang P	1	150							
40.53	Palembang C	627117021833	Palembang P	1	150							
15.38	Palembang C	085273843442	Palembang T - AS	00:00:37	433							
45.48	Palembang C	6287796433472	Sumatera Selatan	00:00:31	500							
05.29	Palembang C	6287794966212	Sumatera Selatan	00:00:22	500							
35.43	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:22	433							
10.14	Palembang C	6285273843442	Palembang T - AS	00:00:26	433							
30.05	Palembang C	777	null	1	125							
49.08	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:50	650							
13.38	Palembang C	6285357373975	Palembang T - AS	00:00:57	650							
34.54	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:00:36	433							
38.27	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:01:53	1,300							
22.14	Palembang C	6285368698448	Palembang T - AS	00:02:08	1,517							
38.34	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:09:52	6,500							
16.47	Palembang C	6281273775697	Palembang T	00:01:27	1,083							
41.45	Palembang C	08127105942	Palembang T	00:00:54	650							
11.36	Palembang C	6285380004800	Lampung T - AS	00:02:48	2,550							
26.44	Palembang C	6285368444442	Palembang T - AS	00:01:45	1,300							
26.24	Palembang C	08127101035	Palembang T	00:00:52	650							
29.12	Palembang C	6282376072734	Palembang T	00:01:06	867							
11.18	Palembang C	6281929390350	Sumatera Selatan 1		150							
02.12	Palembang C	07117949315	Palembang P	00:00:35	433							
41.35	Palembang C	6285368698448	Palembang T - AS	00:00:16	650							
44.23	Palembang C	6285368444442	Palembang T - AS	00:00:27	433							
47.10	Palembang C	628127816556	Palembang T	00:01:18	867							
56.11	Palembang C	628127816556	Palembang T	00:00:45	650							
24.42	Palembang C	0711595948	Palembang P	00:00:35	433							
28.09	Palembang C	6287796433472	Sumatera Selatan	00:00:03	250							
34.26	Palembang C	6285381929992	Lampung T - AS	00:00:12	213							
24.13	Palembang C	627117021833	Palembang P	00:00:37	433							
27.51	Palembang C	627117021833	Palembang P	00:00:24	433							
46.18	Palembang C	6285383937666	Jambi T - AS	00:00:09	217							
20.59	Palembang C	6285381929992	Lampung T - AS	00:00:18	425							
36.24	Palembang C	07117082504	Palembang P	00:00:38	433							
40.14	Palembang C	0811780850	Palembang T	00:00:38	433							
39.39	Palembang C	6285381929992	Lampung T - AS	00:00:39	638							
41.40	Palembang C	6285381929992	Lampung T - AS	00:00:42	838							
			Jumlah		59,953							

### KETERANGAN ISTILAH ● EXPLANATION OF TERM USED

**late :** Adalah tanggal percakapan dilakukan/Date of call.  
**ne :** Waktu pada saat panggilan dilakukan/Starting time of call.  
**rcakapan/Source :** Daerah asal panggilan dilakukan/Area from which call is made.  
**ujuan/Number :** Nomor yang dipanggil/Number called.  
**rcakapan/Destination :** Lokasi daerah nomor tujuan/Destination area called.

**Durasi/Duration :** Lamanya percakapan dilakukan/Call duration.  
**Biaya/Cost :** Biaya percakapan keseluruhan/Total usage.



Telkomsel. Begitu Dekat Begitu Nyata

Nomor : 0322/SSR/I/2012  
Lampiran : -  
Perihal : Surat Keterangan Selesai Riset

Kepada YTH,  
Bapak Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang  
Telp : 0711-511433, Fax, 0711-518018

Dengan Hormat,

Berdasarkan Surat Permohonan Penelitian yang dikirimkan oleh pihak Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang yang menerangkan bahwa :

Nama : Zepri Lianas  
NIM : 22.2008.312.M  
Fakultas : Ekonomi

Dengan ini kami memberitahukan bahwa mahasiswa tersebut, telah melakukan penelitian (Riset) pada perusahaan kami dalam rangka penyusunan Skripsi.

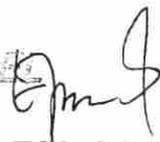
Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Kami,

PT. Grapari Telkomsel



TELKOMSEL



Efrizal Aziz

SPV SHOP



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# KARTU AKTIVITAS USULAN PENELITIAN

MAHASISWA : Zepri Lianes	PEMBIMBING : Betri Sirajuddin SE, Ak, M. Si
22 2008 312 M	KETUA :
SAN : Manajemen / Akuntansi	ANGGOTA :

TOPIC : Dampak Penerapan Sistem Informasi Akuntansi E-COMMERCE  
 Melalui Program E-BILL kartuHALO Terhadap Tingkat Pendapatan  
 kartuHALO (Studi kasus di PT. Telkonsel graPARI Palembang)

TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
		KETUA	ANGGOTA	
07/12/2011	Latir Belang			part
08/12/2011	Latir Belang			part
10/12/2011	Latir Belang			part
12/12/2011	Method & lang			part
14/12/2011	meto & lang			part
16/12/2011	Up			part

STAN :

Di keluaran di : Palembang  
 Pada tanggal : / /  
 a.n Dekan  
 Koordinator Kelas Reguler Malam,  
  
 Belliwati/Kosim, SE., MM.



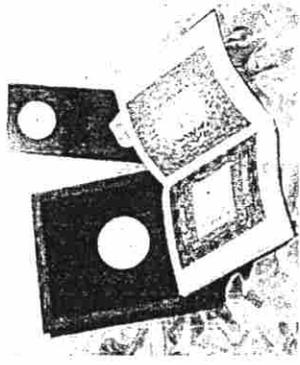
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

DIBERIKAN KEPADA :

NAMA : ZEPRI LIANAS  
NIM : 222008312.M  
JURUSAN : Akuntansi



Yang dinyatakan LULUS Membaca dan Hafalan Al - Qur'an  
di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang  
Dengan Predikat CUKUP MEMUASKAN

Palembang, 27 Februari 2012



an. Dekan  
Pembantu Dekan IV

Drs. Antoni, M.H.I.

Unggul dan Islami

**ECONOMICS FACULTY****UNIVERSITY OF MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
LANGUAGE INSTITUTE & CAREER**

Jl. Ahmad Yani - 14 Ulu Palembang

Telp. 0711.511433

e-mail: lbpk\_feump@yahoo.com

**TOEFL PREDICTION TEST**

FULL NAME	TIME TAKEN
ZEPRI LIANAS	08.00-10.00 AM

SEX	DATE OF BIRTH	TEST DATE
M/F	D / M / Y	D / M / Y
M		29-Jan-2012

**TOEFL PREDICTION SCORES**

SECTION 1	SECTION 2	SECTION 3	TOTAL SCORE
44	38	43	417

**EXAMINEE'S NUMBER**

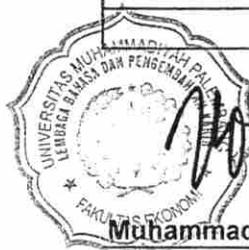
1336

**Prof. Dr. Indawan Syahri, M.Pd.**

Consultant

DATE OF REPORT

16/02/2012

**Muhammad Fahmi., S.E., M.Si**

CHAIRMAN

When properly signed, this report certifies that the candidate whose name appears above has taken the TOEFL prediction Test of Economics faculty - language institute & career under secure conditions. This score is valid for only six months. This report is confidential

**PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
STATUS DISAMAKAN / TERAKREDITASI**



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

**H i d u m**

NO. 035 /H-4/UMP/III/2011

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat Universitas Muhammadiyah Palembang  
Menerangkan bahwa :

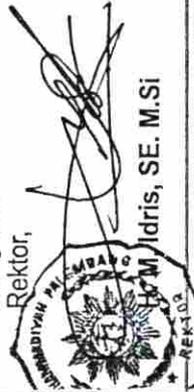
Nama : ZEPRI LIANAS  
Tempat/Tgl.Lahir : PAWANGAN, 22 FEBRUARI 1988  
Nomor Pokok Mahasiswa : 22.2008.312.M.  
Fakultas/Jurusan : EKONOMI - AKUNTANSI  
Desa/Kelurahan : K E M T E N  
Kecamatan : TALANG KELAPA  
Kabupaten : BANYUASIN  
Dengan Nilai : A

Telah mengikuti Kuliah Kerja Nyata Angkatan ke - 35 yang dilaksanakan dari tanggal 27 Januari sampai dengan 10 Maret 2011 bertempat di

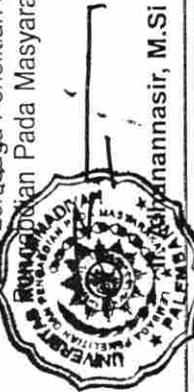
Palembang, 25 Maret 2011  
Ketua Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian Pada Masyarakat



Mengetahui  
Rektor,



H. M. Idris, SE. M.Si



H. M. Idris, SE. M.Si

## **BIODATA PENULIS**

Nama : Zepri Lianas  
NIM : 22.2008.312.M  
Tempat/Tanggal Lahir : Pampangan/22 Februari 1988  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Kelamin : Laki – Laki  
Anak Ke : 2 dari 3 Bersaudara  
Alamat : Jl Aparagus No 248 B Komplek Pertamina Plaju  
Palembang  
Pekerjaan : Swasta  
Handphone : 08127122288

Palembang, April 2012

Penulis,

Zepri Lianas



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# KARTU AKTIVITAS BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : ZEPRI LIANAS	PEMBIMBING :
NIRM/NIM : 22.2008.312.M	BETRI SIRAJUDIN, S.E., A.k., M.Si
JURUSAN : MANAJEMEN/AKUNTANSI	
JUDUL SKRIPSI. : DAMPAK PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI E-COMMERCE MELALUI PROGRAM E-BILL kartuHALO TERHADAP TINGKAT PENERIMAAN KAS PEMBAYARAN kartuHALO (Studi Kasus PT. Telkomsel graPARI Palembang)	

NO.	TGL/BL/TH KONSULTASI	MATERI YANG DIBAHAS	PARAF PEMBIMBING		KETERANGAN
			KETUA	ANGGOTA	
1	08/02/2012	Bab 1 s/d 3			Metas
2					
3	10/02/2012	Bab 1 s/d 3			pong ✓
4					
5	12/02/2012.	Bab 1 s/d 3			frua
6					
7	14/02/2012	Bab 1 s/d 3			Acc.
8					
9	16/02/2012	Bab 4/5			frua
10	18/02/2012	Bab 4/5			perbaikan & per.
11					
12	20/02/2012	Bab 4/5			perbaikan & per.
13					
14	23/02/2012	Abstrak			Acc.
15					
16	25/02/2012.	Skripsi			Acc

### CATATAN

Mahasiswa diberikan waktu menyelesaikan Skripsi, 6 bulan terhitung sejak tanggal ditetapkan

Di keluarkan di : Palembang  
Pada tanggal : / /

a.n. Dekan  
Koordinator Kelas Reguler Malam,



Belliwati/Kosim, SE., MM.