TOFEDU: The Future of Education Journal
Volume 3 Number 4 (2024) Page: 886-892
E-ISSN 2961-7553 P-ISSN 2963-8135
https://journal.tofedu.or.id/index.php/journal/index

Analysis of Factors Affecting Transaction Balance Discrepancies and Cashiers (Case Study at PT. Pos Indonesia Kota Bahagia)

Putra Agung[1], Rimal Mahdani[2]
Email: [1]putraagung0799@gmail.com
[1,2]Universitas Teuku Umar, Aceh

ABSTRACT
As a company that serves financial transactions directly with customers, the accuracy and reliability of the cashier system is very important for PT. Pos Indonesia (Persero) in maintaining customer trust and the company's financial integrity. This research was conducted at PT. Pos Indonesia Happy City. This research is a descriptive qualitative type. The research object used in this research is PT. Pos Indonesia Happy City. The data collection method used in this research includes three methods, namely documentation, observation and interviews. The research results stated that the balance differences that occurred at PT. Pos Indonesia Happy City is caused by two factors, namely humans and system failure. The methods used to overcome this problem are identifying differences, reconciling transactions, re-verifying transactions, reporting findings, corrections and adjustments, evaluation and prevention, further action.

Keywords: Transactions, Balance, Balance Difference, Pos Indonesia

PENDAHULUAN

Layanan pos merupakan salah satu layanan penting bagi masyarakat Indonesia. Pos memfasilitasi komunikasi dan pertukaran barang antarindividu maupun antarorganisasi di seluruh penjuru tanah air. PT Pos Indonesia sebagai BUMN penyedia layanan pos terbesar di Indonesia memiliki peran vital dalam menjaga konektivitas nasional melalui jasa pengiriman surat, paket, logistik, perbankan dan jasa keuangan lainnya.Kantor Pos Kota Bahagia adalah salah satu cabang dari kantor pusat yang berada di Tapaktuan. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman dan logistik yang memiliki cabang di Kota Bahagia. Setiap harinya kantor pos kota Bahagia melakukan transaksi seperti kantor pos pada umumnya. Sebagai perusahaan yang melayani transaksi keuangan secara langsung dengan pelanggan, keakuratan dan keandalan sistem kasir sangat penting bagi PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menjaga kepercayaan pelanggan dan integritas keuangan perusahaan.Salah satu aspek utama yang perlu dikelola dengan efisien adalah proses transaksi dan manajemen kasir di setiap kantor pos. Transaksi penerimaan pembayaran dari konsumen dan perhitungan saldo kas harian merupakan proses vital yang menjadi "urat nadi" financial setiap kantor PT Pos Indonesia.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

Penelitian (Ayu et al., 2021) menyebutkan bahwa selisih atau ketidakcocokan saldo kas dengan laporan transaksi mengindikasikan bahwa terdapat kebocoran atau pemborosan pada proses transaksi dan manajemen kasir (Ayu et al., 2021). Hal ini tentu saja berdampak negatif bagi efisiensi biaya operasional PT Pos Indonesia.Oleh karena itu investigasi terhadap penyebab terjadinya selisih saldo pada outlet PT Pos Indonesia Kota Bahagia menjadi penting untuk memastikan bahwa proses transaksi dan manajemen kas telah berjalan efisien. Rekomendasi perbaikan yang dihasilkan diharapkan bisa menjadi acuan bagi outlet lainnya untuk memperbaiki efisiensi operasional perusahaan secara keseluruhan.

Kesalahan dalam pencatatan transaksi dan manajemen kas akan membuat manajemen perusahaan sulit melacak keuangan perusahaan secara akurat. Hal ini dapat menimbulkan kebocoran keuangan atau pembengkakan biaya operasional yang menggerus profitabilitas. Selisih saldo transaksi dan kasir yang signifikan dapat menjadi alarm terhadap masalah serius pada transparansi keuangan perusahaan.Dalam menjalankan operasional sehari-hari, PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bahagia menghadapi masalah terkait selisih saldo transaksi di kasir. Selisih saldo transaksi terjadi ketika jumlah dana yang seharusnya ada dalam kasir tidak sesuai dengan catatan yang terdapat dalam sistem pencatatan keuangan perusahaan (Agita Sari et al., 2018). Masalah ini dapat mengakibatkan ketidakseimbangan keuangan, kesalahan dalam pelaporan, dan kerugian finansial bagi perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai analisis faktor yang mempengaruhi selisih saldo transaksi dan kasir PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bahagia.

Penyebab terjadinya selisih saldo transaksi di sangat beragam. Kesalahan manusia menjadi faktor yang paling umum menyebabkan terjadinya selisih saldo (Febriyanto, 2021). Hal ini dapat meliputi kesalahan dalam menghitung uang tunai, kesalahan memasukkan data transaksi, atau kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh staf kasir. Kesalahan manusia sering terjadi akibat kelelahan, kurangnya pelatihan yang memadai, atau kurangnya ketelitian dalam menjalankan tugas sehari-hari.Kegagalan sistem juga memainkan peran dalam terjadinya selisih saldo (Febriyanto, 2021). Sistem pencatatan keuangan yang tidak handal atau tidak terintegrasi dengan baik dengan sistem kasir dapat menyebabkan kesalahan pencatatan dan selisih saldo transaksi. Misalnya, kesalahan dalam mengimpor data transaksi dari sistem kasir ke sistem pencatatan keuangan dapat menghasilkan perbedaan angka.

Faktor eksternal juga dapat mempengaruhi terjadinya selisih saldo transaksi di kasir. Perubahan kurs mata uang, kesalahan dari pihak pemasok atau pelanggan dalam mengirimkan pembayaran, atau faktor lain di luar kendali perusahaan juga dapat menyebabkan perbedaan angka dalam transaksi (Febriyanto, 2021).

Laporan keuangan kantor pos cabang biasanya hanya berupa neraca yang dibuat setiap harinya. Laporan neraca ini biasanya dikirim ke kantor pos pusat untuk dibuatkan neraca kompilasi, akan tetapi sering terjadi selisih antara saldo yang dikirim kepusat dengan yang tercatat dineraca dengan nominal yang tercatat dibagian kasir. Hal ini jika sering terjadi dan tidak diatasi tentunya akan membuat kinerja perusahaan buruk karena saldo kas adalah sumber kehidupan dalam sebuah perusahaan dan operasional perusahaan bergantung pada kondisi arus kas.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai praktik manajemen keuangan khususnya terkait transaksi dan pengelolaan kasir pada industri jasa layanan pos di Indonesia Kota Bahagia. Selain itu, penelitian ini juga memecahkan persoalan bisnis internal PT Pos Indonesia Kota Bahagia terkait selisih saldo kas dan transaksi, hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan praktik terbaik (*best practices*) manajemen keuangan pada perusahaan jasa layanan pos.Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan peneliti ingin mengetahui apa penyebab dan langkah yang dilakukan oleh perusahaan pada saat terjadinya selisih saldo di PT. Pos Indonesia Kota

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Bahagia. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul "Analisis Terjadinya Selisih Saldo Transaksi Di Kasir PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Bahagia".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Pos Indonesia Kota Bahagia. Penelitian ini adalah jenis kualitatif deskriptif. Objek penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah selisih saldo kas di bagian kasir PT. Pos Indonesia Kota Bahagia. Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini mencakup tiga cara yaitu dokumentasi, observasdan, wawancara. Dokumentasi dilakukan dengan cara meminta salinan dari data laporan keuangan dan kasir kepada Pos Indonesia Kota Bahagia. Observasi dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung ke bagian kasir untuk memperoleh data dan informasi mengenai selisih saldo kas yang dialami kantor pos. wawancara dilakukan dengan menanyakan langsung terhadap kasir, penyebab terjadinya penyelisihan saldo transaksi di kasir terhadap permasalahan yang terjadi.

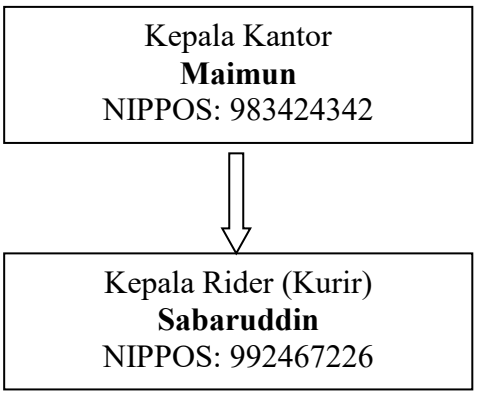
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Singkat Perusahaan

Kantor pos Kota Bahagia adalah salah satu cabang dari Kantor Pos indonesia yang beralamatkan di Jl. Pasar Kutabahagia, Kec. Kuala Batee, Kabupaten Aceh Barat Daya, Aceh 23700. Kantor Kota Bahagia beroperasi dari hari senin sampai dengan sabtu mulai jam 08.00 – 17.00 WIB. Kantor Pos Kota Bahagia memiliki jarak lebih kurang 15 Km dari pusat kota Aceh Barat Daya.

Struktur Organisasi Kantor Pos Kota Bahagia

Kantor Pos Kota Bahagia hanya terdiri dari kepala kantor Pos Kota Bahagia dan satu orang staf yang merangkap jabatan sebagai seorang rider juga (kurir). Kepala kantor Pos Kota Bahagia adalah Maimun, ia juga merangkap jawabatan sebagai seorang kasir, hal ini dikarenakan kegiatan operasional kantor Pos tidak terlalu banyak. Adapun struktur organisasi pada kantor Pos Kota Bahagia dapat dilihat sebagai berikut:



Proses Transaksi

Proses transaksi dilakukan pada kantor pos dengan menanyakan kepada pelanggan yang ingin melakulan transaksi tersebut, setelah tau tujuan dari transaksi dari pelanggan, maka pihak kasir meminta nomor kontrak tersebut sesuai dengan data pelanggan. Jika data sudah sesuai, maka pihak staff akan meminta pembayaran tuanai dan langsung mencetak struk pembayaran sekaligus melakukan stempel agar tau pelanggan tersebut melakukan transaksinya dikantor pos.

Profil responden

Responden terkait penelitian ini yang mana pihak menejer dan kasir tidak mempermasalahkan terhadap penelitian tersebut. Karena itu salah satu bentuk kritikan secara

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

sehat yang bertujuan untuk memperbaiki kekurangan di kantor pos tersebut. Responden pada penelitian ini tertuju pada manajer dan staff di kantor pos tersebut. Identifikasi responden ini berisikan berdasarkan umur, jenis kelamin dan tingkat pendidikan responden yang menjadi objek pada penelitian ini. untuk jenis kelamin responden pada penelitian ini hanya berjenis kelamin laki-laki dan berumur 37 tahun untuk umur kasir atau kepala pos pada kantor pos tersebut.

Pembahasan

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dan dari dokementasi yang ada selisih saldo transaksi ini masih sangat sering terjadi pada kasir kantor pos, walaupun selisih saldo yang terjadi tidak terlalu banyak atau dengan jumlah yang besar. Pada kantor Pos Kota Bahagia kesalahan manusia menjadi faktor pertama dalam terjadinya selisihnya saldo kasir. Hal tersebut dapat dilihat dari permasalahan yang peneliti dapatkan sendiri yang dimana biasanya lebih kurangnya lebih tersebut lebih bisa dilihat pada kas nya pada saat tutup buku pada saat transaksinya. Kurangnya saldo tersebut bisa diakibatkan dari kesalahan SDM dalam pengembalian uang atau menghitung uang nasabahnya (Stefany, 2023). Meskipun tampak sederhana, kesalahan manusia dapat berkontribusi pada selisih saldo yang signifikan dan dapat mempengaruhi akurasi catatan keuangan . Selisih saldo yang disebabkan oleh kesalahan manusia pada kantor Pos Kota Bahagia meliputi :

Salah Memasukkan Jumlah Transaksi

Kesalahan ketik atau perhitungan yang tidak tepat saat memasukkan jumlah transaksi, baik pembayaran maupun kembalian, merupakan faktor yang sering terjadi di kantor Pos Kota Bahagia. Misalnya nasabah menyetor uang sebesar Rp1.000.000 tapi yang tercatat di sistem dan bukti setorannya hanya Rp100.000. Akibatnya terjadi selisih saldo sebesar Rp900.000. Hal ini berdampak pada selisih saldo tunai yang cukup signifikan setiap bulannya. Menurut Damanik., ddk (2021), kesalahan input data numeric merupakan kontributor terbesar kesalahan manusia di kantor pos.

Salah Memilih Jenis Transaksi

Ketika kasir memilih jenis transaksi yang salah, misalnya memilih kategori produk yang berbeda atau jenis pembayaran yang tidak sesuai, bisa menyebabkan selisih saldo. Sebagai contoh, seharusnya transaksi tersebut adalah penarikan tunai tapi diinput sebagai setoran tabungan. Akibatnya sistem akan mengurangi saldo tabungan nasabah, bukan menambah saldo tunai yang seharusnya didebet. Hal ini akan menimbulkan selisih pada saldo akuntansi.

Tidak Mencatat Transaksi dengan Benar

Kasir lupa mencatat beberapa transaksi atau membuat kesalahan dalam mencatatnya, hal ini dapat menyebabkan selisih saldo pada akhir hari. Temuan di Kantor Pos menunjukkan ada beberapa ketidaksesuaian data transaksi pelanggan di struk dengan yang masuk ke sistem. Solusinya adalah integrasi *sistem Point of Sales di front office* dengan sistem akuntansi.

Penghitungan Kembalian yang Tidak Tepat

Ketika memberikan kembalian kepada pelanggan, kesalahan dalam penghitungan kembalian menyebabkan selisih saldo yang muncul pada laporan kas.

Tidak Menyimpan Bukti Transaksi dengan Baik

Bukti transaksi seperti struk atau kuitansi hilang atau tidak disimpan dengan baik, kesulitan dapat muncul ketika mencocokkan catatan transaksi dengan laporan kas. Menyimpan bukti transaksi yang baik akan memudahkan dalam mengkoreksi laporan keuangan apabila terdapat kesalahan dalam pelaporan keuangan.

Kesalahan Ketika Mencatat Nomor Referensi

Saat melakukan transaksi non-tunai, kesalahan dalam mencatat nomor referensi atau nomor transaksi dapat menyebabkan kesulitan dalam pencocokan dan rekonsiliasi akhir.

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Selain dari kesalahan manusia, seringnya terjadi kegagalan teknis sistem juga menjadi penyebab terjadinya selisih saldo kasir pada kantor Pos Kota Bahagia. Kegagalan teknik ini mencakup hal hal berikut :

1. Perangkat Lunak Kasir Bermasalah

Perangkat lunak kasir pada kantor Pos Kota Bahagia kadang kadang mengalami bug, error, atau masalah teknis lainnya, sehingga transaksi tidak terekam dengan benar atau data hilang, menyebabkan ketidakcocokan antara catatan transaksi dan catatan sistem. Software kasir Kantor Pos Kota Bahagia mengalami bug sehingga total tagihan yang muncul di komputer berbeda dengan perhitungan sebenarnya. Hal ini menyebabkan selisih saldo dan kerugian finansial.

2. Perangkat Keras Rusak

Kerusakan atau kegagalan pada perangkat keras seperti scanner barcode, printer struk, atau terminal pembayaran sehingga menyebabkan kesulitan dalam mencatat transaksi dengan benar. Kebiasaan yang terjadi di kantor Pos Kota Bahagia adalah printer struk mengalami masalah dan sering kali bukti transaksi tidak bisa keluar.

3. Gangguan Jaringan

Kasir menggunakan sistem berbasis jaringan dan terjadi gangguan jaringan, transaksi tidak dapat langsung tercatat atau terjadi duplikasi data, mengakibatkan selisih saldo yang tidak sesuai.

4. Keterlambatan Sinkronisasi Data

Data dari kasir tidak sinkron secara tepat dengan sistem keuangan utama, maka dapat muncul kesalahan dan selisih saldo.

Dari ke empat hal diatas, gangguan jaringan merupakan hal yang sangat sering terjadi pada kasir kantor Pos Kota Bahagia. Gangguan jaringan bahkan bisa terjadi setiap hari pada sistem kasir Pos Kota Bahagia. Akan tetapi pihak Pos Kota Bahagia belum mengetahui persisnya kanapa sering terjadi gangguan jaringan pada kasir tersebut.

Saat terjadinya selisih saldo transaksi, pihak Kantor Pos Kota Bahagia tidak tinggal diam dan segera mengambil langkah-langkah untuk menyelesaikan masalah tersebut. Langkah pertama yang dilakukan adalah identifikasi selisih, di mana kasir membandingkan catatan transaksi dengan laporan keuangan untuk menemukan perbedaan jumlah. Setelah itu, dilakukan rekonsiliasi antara catatan transaksi di kasir dengan catatan sistem atau laporan keuangan yang lebih tinggi, untuk menemukan kesalahan atau perbedaan yang mungkin terjadi. Jika ditemukan transaksi yang mencurigakan, kasir akan melakukan verifikasi ulang untuk memastikan tidak ada kesalahan manusia, seperti kesalahan input jumlah atau jenis transaksi. Temuan selisih ini kemudian dilaporkan kepada atasan atau bagian keuangan untuk dilakukan tindak lanjut lebih lanjut.

Setelah rekonsiliasi dan verifikasi, jika ditemukan kesalahan yang dapat diperbaiki, kasir akan melakukan koreksi terhadap catatan transaksi yang salah dan melakukan penyesuaian pada sistem atau laporan keuangan. Selanjutnya, pihak kasir melakukan evaluasi menyeluruh untuk menilai penyebab selisih dan mengambil langkah pencegahan agar masalah serupa tidak terulang di masa depan, misalnya dengan memberikan pelatihan tambahan atau memperbaiki prosedur yang ada. Jika diperlukan, kasir juga akan berkoordinasi dengan bagian keuangan atau manajemen untuk tindakan lebih lanjut, termasuk pelaporan tambahan dan implementasi perbaikan proses guna memastikan kelancaran operasional yang lebih baik.

Ketika menangani selisih saldo, penting bagi pihak kasir untuk tetap transparan, bekerja sama dengan pihak yang berwenang, dan mengambil tindakan yang tepat sesuai dengan kebijakan perusahaan. Dengan melakukan langkah-langkah ini dengan cermat, masalah selisih saldo dapat diatasi dengan efisien dan dapat membantu meningkatkan akurasi dan keamanan proses transaksi di kasir.

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwasanya selisih saldo pada kantor Pos Kota Bahagia disebabkan oleh faktor faktor seperti kesalahan manusia dan kegagalan sistem, kesalahan manusia diantaranya salah memasukkan jumlah transaksi, salah memilih jenis transaksi, tidak mencatat transaksi dengan benar dan lain lain, sedangkan kesalahan sistem diantaranya perangkat lunak kasir bermasalah atau error, perangkat keras rusak, gangguan jaringan dan keterlambatan singkronisasi data. Cara yang dilakukan untuk mengatasi selisih saldo transaksi pada kantor Pos Kota Bahagia diantaranya seperti identifikasi selisih, rekonsiliasi transaksi, verifikasi ulang transaksi, laporkan temuan, koreksi atau penyesuaian, evaluasi atau pencegahan dan tindakan evaluasi selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Agita Sari, T., Rini Puspo Wijaya, L., & Damayanti. (2018). *Audit Kas Dan Setara Kas Pada Pt Jkl*. 9.

Anisatun, S. (2014). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Selisih Saldo Kas. *Convention Center Di Kota Tegal*, 9.

Febriyanto, I. (2021). Analisis Selisih Saldo Kas Di Laporan Keuangan Dan Kasir Pt Pos Indonesia (Persero) Ungaran. *3*(2), 6.

Fiqgiya, N., Irwansyah, & Kurniawan, I. S. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penerimaan Kas Pada Rumah Sakit Umum Daerah. *FEB Unmul*, *17*(1), 81.

Lisnawanty, L., & Kurniawan, B. (2019). Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Berbasis Web (Studi Kasus: Pt. Sinar Kapuas Cemerlang). Jurnal Riset Informatika, 1(4), 187-196.

Nova, C. M., & Utomo, P. (2023). Penerapan Akuntansi Penjualan dan Penerimaan Kas Perusahaan Jasa di Bengkel Harris Mobil Surabaya. Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi, 2(5), 76-87.

Ni Wayan Esteria. (2016). Analisis Sistem Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, *16*(4), 1087–1097.

Maknunah, J. (2015). Analisis sistem informasi akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas pada lembaga pendidikan. Smatika Jurnal: STIKI Informatika Jurnal, 5(02), 27-39.

Rahmah, SKom., M.Si., M. (2020). Evaluasi Pengendalian Internal Terhadap Dana Kas Kecil Pada Kantor Cabang Pt. Surya Mas Agung. *Jurnal Akuntansi Dan Bisnis Krisnadwipayana*, *7*(1). https://doi.org/10.35137/jabk.v7i1.372

Saragih, V. F. R. (2018). Analisis sistem pengendalian intern penerimaan dan pengeluaran kas pada PT. Asuransi Bringin Sejahtera Artamakmur cabang Medan (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan).

Stefany, G. (2023). Keuangan Unit Daringan Bumdes Kesongo : *Universitas Kristen Satya Wacana*.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

Susanti, Y. (2019). Perlakuan Akuntansi Kas Kecil pada PT Wahana Lestari Makmur Perkasa di Surabaya (Doctoral dissertation, Universitas Katolik Darma Cendika).

Tangkau, J., Lontoh, M., & Mokoagow, N. R. (2023). Analisis Pengendalian Intern Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Pada PT. Taspen (Persero) Kantor Cabang Manado. Jambura Accounting Review, 4(2), 224-235.

Wulandari, F. R., & Khabibah, N. A. (2021). Analisis Pengelolaan Dana Kas Kecil pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCU Magelang. Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah), 4(1), 65-73.

E-ISSN 2961-7553
P-ISSN 2963-8135

This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.