Jambura Accounting Review, Volume 7 No. 2, Agustus 2026. Hal. 1040 – 1052

Jambura Accounting Review
Journal homepage: http//:jar.fe.ung.ac.id/index.php/jar
E-ISSN 2721-3617

Evaluasi Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas atas Pembayaran Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT Jasa Raharja Sulawesi Utara

Eunike Gratia Nikita Tambuwun[a], Jacqualine Greety Wenas[b], Harty Koagouw[c]
[a,b,c] Politeknik Negeri Manado, Jl. Raya Politeknik, Kel. Buha, Kec. Mapanget, Manado, Sulawesi Utara, 95252, Indonesia.
Email: eunikegratia28@gmail.com[a], sonetyjo@gmail.com[b], hlydia658@gmail.com[c]

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:
Received 03-09-2026
Revised 27-09-2026
Accepted 29-09-2026

Kata Kunci:
Sistem Informasi Akuntansi, Pembayaran Santunan, Jasa Raharja

Keywords:
Accounting Information System, Compensation Payment, Jasa Raharja

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sistem informasi akuntansi atas pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara setelah penerapan sentralisasi pembayaran, dengan berfokus pada tahapan pengajuan di tingkat kantor wilayah yang belum banyak dikaji pada penelitian sebelumnya sejak kewenangan pembayaran dialihkan sepenuhnya ke kantor pusat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi atas pengajuan pembayaran santunan secara umum telah sesuai dengan prinsip sistem informasi akuntansi, ditinjau dari dokumen, fungsi terkait, catatan, prosedur, dan pengendalian internal. Namun, penerapannya belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat pengembalian berkas akibat ketidaktelitian verifikasi, gangguan jaringan pada DASI, serta keterbatasan pemantauan proses pembayaran oleh kantor wilayah. Penelitian menyimpulkan bahwa sistem telah memiliki prosedur dan pengendalian yang memadai, tetapi masih diperlukan peningkatan pada ketelitian verifikasi, keandalan sistem, dan koordinasi antara kantor wilayah dan kantor pusat.

A B S T R A C T

This study aims to evaluate the accounting information system for traffic accident compensation payments at PT Jasa Raharja North Sulawesi Regional Office following the implementation of payment centralization, focusing on the submission process at the regional office level, which has received limited attention in previous studies since payment authority was fully transferred to the head office. This study employed a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentations. The findings show that the accounting information system for the submission of compensation payments is generally consistent with accounting information system principles based on documents, related functions, records, procedures, and internal controls. However, its implementation is not yet fully optimal due to returned documents caused by verification errors, network disruptions affecting DASI, and limited monitoring of the payment process by the Regional Office. The study concludes that the system has adequate procedures and controls, but improvements are still needed in verification accuracy, system reliability, and coordination between the Regional Office and Head Office.

@2026 Tambuwun, E. G. N., Wenas, J. G., Koagouw, H.
Under The License CC BY-SA 4.0

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk mengintegrasikan aktivitas operasional melalui sistem yang mampu menghasilkan informasi secara cepat, akurat, dan relevan. Dalam pengelolaan keuangan, sistem informasi akuntansi (SIA) berperan dalam mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data transaksi menjadi informasi yang dapat mendukung kegiatan operasional dan pengambilan keputusan (Romney & Steinbart, 2020). Penerapan SIA juga berkaitan dengan prosedur, dokumen, sumber daya manusia, teknologi informasi, serta pengendalian internal yang mendukung keandalan informasi dan efektivitas proses bisnis (Mulyadi, 2023).

Salah satu aktivitas dalam SIA yang berkaitan langsung dengan pengelolaan keuangan adalah sistem informasi akuntansi pengeluaran kas. Sistem ini mengatur proses yang menyebabkan berkurangnya kas, mulai dari pengajuan transaksi, pemeriksaan dokumen, otorisasi, pencatatan, hingga pembayaran. Penerapan sistem pengeluaran kas diperlukan untuk memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan berdasarkan otorisasi yang sah, didukung dokumen yang lengkap, dicatat secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan (Mulyadi, 2023). Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerapan sistem informasi akuntansi pengeluaran kas penting dilakukan untuk mengetahui kesesuaian antara prosedur yang diterapkan dengan ketentuan serta pengendalian yang seharusnya dilakukan.

Kebutuhan terhadap sistem informasi akuntansi pengeluaran kas juga terdapat pada PT Jasa Raharja sebagai Badan Usaha Milik Negara yang menyelenggarakan program perlindungan dasar bagi korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang angkutan umum berdasarkan UU No. 33 Tahun 1964 dan UU No. 34 Tahun 1964. Aktivitas pembayaran santunan merupakan salah satu bentuk pengeluaran kas perusahaan yang didahului oleh proses administrasi, pemeriksaan dan verifikasi dokumen, serta pengajuan pembayaran. Besarnya aktivitas tersebut terlihat dari penyaluran santunan kecelakaan lalu lintas oleh PT Jasa Raharja pada tahun 2025 yang mencapai Rp3,22 triliun kepada 153.141 korban di Indonesia (Jasa Raharja, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya sistem informasi yang mampu mendukung pengelolaan dokumen, data, dan proses pengajuan pembayaran secara tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagai bagian dari transformasi digital, PT Jasa Raharja menerapkan kebijakan sentralisasi pembayaran transaksi keuangan yang resmi berlaku sejak 1 Oktober 2025, di mana mekanisme pembayaran yang sebelumnya dilakukan oleh kantor wilayah kini dialihkan menjadi kewenangan kantor pusat, dengan tujuan meningkatkan efisiensi proses bisnis, memperkuat pengendalian internal, serta meminimalkan risiko kesalahan melalui pemantauan transaksi secara real-time (Jasa Raharja, 2025).

Namun, berdasarkan observasi awal pada kantor wilayah Sulawesi Utara, terdapat berkas pengajuan santunan yang telah diverifikasi oleh kantor wilayah, dikembalikan oleh kantor pusat karena dokumen belum memenuhi ketentuan administrasi sehingga proses pembayaran santunan mengalami penundaan. Selain itu ditemukan pada waktu tertentu sistem Dashboard Korporasi (DASI) mengalami gangguan yang juga dapat menghambat proses penginputan dan verifikasi data. Kondisi tersebut menunjukkan adanya aspek dalam penerapan sistem yang perlu

diperhatikan, karena ketepatan data, kelengkapan dokumen, dan keakuratan informasi pada tahap pengajuan di kantor wilayah menjadi faktor penentu kelancaran proses pembayaran santunan di kantor pusat.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas penerapan sistem informasi akuntansi dan pengelolaan santunan pada PT Jasa Raharja. Resky et al. (2025) menemukan bahwa sistem informasi akuntansi dalam pembayaran klaim kecelakaan lalu lintas pada PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan telah berjalan sesuai prosedur dan mendukung pelayanan santunan. Sementara itu, Nur et al. (2025) menemukan bahwa penerapan aplikasi DASI berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi pengelolaan klaim santunan. Namun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji penerapan sistem informasi akuntansi pada proses pengajuan pembayaran santunan di kantor wilayah setelah diberlakukannya sentralisasi pembayaran. Padahal, perubahan kewenangan pembayaran dari kantor wilayah kepada kantor pusat menyebabkan proses pengajuan dan pembayaran dilakukan melalui tahapan yang berbeda. Kondisi tersebut menjadi dasar perlunya dilakukan evaluasi terhadap penerapan sistem informasi akuntansi pada proses pengajuan pembayaran santunan di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara.

Evaluasi dalam penelitian ini diarahkan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi diterapkan dalam proses pengajuan pembayaran santunan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan sistem dan menjadi masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas proses pengeluaran kas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KAJIAN PUSTAKA

Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

Sistem informasi akuntansi pengeluaran kas adalah sebuah sistem yang mengorganisir prosedur dan catatan untuk mengontrol pengeluaran perusahaan. Pengeluaran kas dapat berupa transaksi pembelian tunai, utang, pembayaran biaya-biaya serta kewajiban lainnya baik berupa cek maupun dengan uang tunai agar supaya mudah dalam pembiayaan dan pengelolaan perusahaan (Mulyadi, 2023). Lumabi et al. (2022) menjelaskan bahwa sistem informasi akuntansi pengeluaran kas mencakup prosedur, pencatatan, pengolahan, dan pelaporan transaksi sehingga informasi yang dihasilkan dapat mendukung pengelolaan dan pengawasan pengeluaran kas.

Dokumen yang digunakan

Dokumen yang digunakan dalam sistem pengeluaran kas dengan cek (Mulyadi, 2023) adalah bukti kas keluar sebagai perintah untuk pengeluaran kas di bagian kas, cek sebagai dokumen yang dapat diberikan ke bank untuk melakukan pembayaran, dan permintaan cek, yaitu permintaan dari fungsi yang memerlukan pengeluaran kas kepada fungsi akuntansi untuk bukti kas keluar.

Fungsi yang terkait

Fungsi yang terkait dalam sistem pengeluaran kas dengan cek menurut Mulyadi (2023) adalah sebagai berikut:

1. Fungsi pembelian, merupakan fungsi yang bersangkutan mengajukan permintaan cek kepada fungsi akuntansi.

2. Fungsi pengeluaran kas, yaitu fungsi yang bertanggung jawab dalam pengeluaran kas dari transaksi tunai maupun kredit.
3. Fungsi pemeriksaan internal, bertanggung jawab dalam melaksanakan perhitungan kas yang sebelumnya pada fungsi pengeluaran kas.
4. Fungsi akuntansi, yaitu fungsi yang bertanggung jawab untuk mencatat pengeluaran kas yang berkaitan dengan beban dan persediaan. Fungsi ini juga bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi kelengkapan dan keaslian dokumen pendukung yang dipakai sebagai dasar pembuatan bukti kas keluar.

Catatan akuntansi yang digunakan

Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi pengeluaran kas menurut (Mulyadi, 2023) pertama jurnal pengeluaran kas untuk mencatat transaksi pembelian digunakan jurnal pembelian dan untuk mencatat pengeluaran kas digunakan jurnal pengeluaran kas. Kedua register cek untuk mencatat transaksi pembelian digunakan dua jurnal yaitu, register bukti kas keluar dan register cek.

Secara sederhana, apabila perusahaan melakukan pembayaran suatu transaksi secara tunai, pencatatan dalam jurnal pengeluaran kas dapat dilakukan sebagai berikut:

Beban/Pembelian	xxxx	
Kas/Bank		xxxx

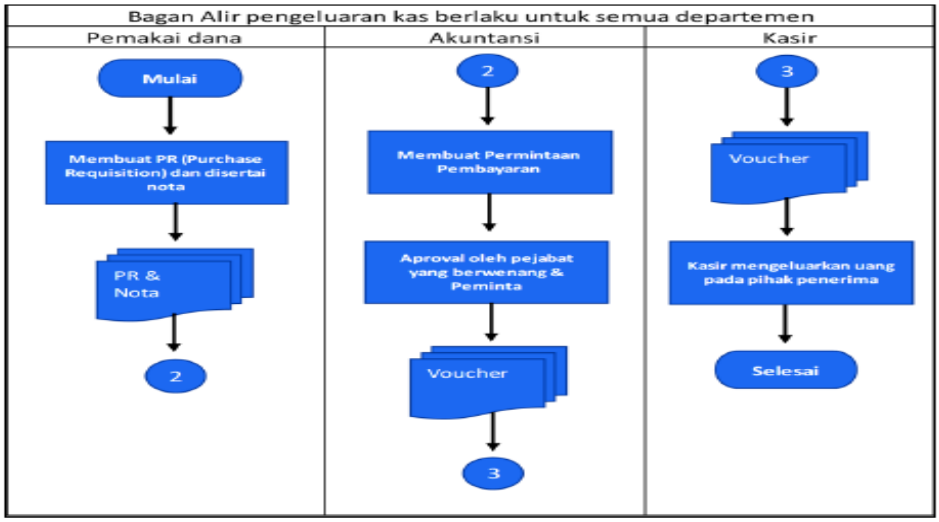
Sedangkan, apabila pembayaran dilakukan untuk melunasi kewajiban yang telah dicatat sebelumnya, maka pencatatannya dapat berupa:

Utang	xxxx	
Kas/Bank		xxxx

Prosedur Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas

Prosedur pengeluaran kas meliputi pengajuan pengeluaran kas, pemeriksaan dokumen pendukung, otorisasi, pencatatan transaksi, dan pelaksanaan pembayaran. Rangkaian tersebut diperlukan agar transaksi dapat ditelusuri dan pengeluaran kas dapat dikendalikan. Berikut merupakan contoh flowchart pengeluaran kas.

Gambar 1. Flowchart Pengeluaran Kas



Sumber: (Napitupulu et al., 2025)

Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal merupakan suatu sistem yang meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran yang dikoordinasikan untuk melindungi aset organisasi, memastikan ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi, serta memastikan dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan (Mulyadi, 2023).

Komponen Pengendalian Internal Menurut COSO

Sistem pengendalian internal dalam suatu organisasi atau perusahaan berdasarkan *Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission* (COSO) yang dikutip dari (Samada et al., 2025) adalah:

1. Lingkungan pengendalian (*control environment*), yaitu fondasi utama yang mencerminkan komitmen organisasi terhadap integritas, nilai etika, struktur organisasi, pembagian wewenang dan tanggung jawab, serta kompetensi sumber daya manusia. Komponen ini menjadi dasar dalam membangun budaya organisasi yang mendukung efektivitas pengendalian internal.
2. Penilaian risiko (*risk assessment*), yaitu proses mengidentifikasi, menganalisis, dan mengevaluasi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Melalui penilaian risiko, organisasi dapat menentukan langkah pengendalian yang tepat untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan maupun penyimpangan dalam proses operasional dan pengelolaan keuangan.
3. Aktivitas pengendalian (*control activities*), kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap risiko telah ditangani dengan tepat. Bentuk aktivitas pengendalian meliputi pemisahan tugas, otorisasi transaksi, verifikasi dokumen, rekonsiliasi, pengamanan aset, dan dokumentasi yang memadai.
4. Informasi dan komunikasi (*information and communication*), berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu serta menyampaikannya kepada pihak yang berkepentingan.
5. Pemantauan (*monitoring*), merupakan proses penilaian secara berkelanjutan atau berkala terhadap efektivitas pengendalian internal. Pemantauan dilakukan untuk memastikan seluruh komponen pengendalian internal tetap berjalan sesuai dengan yang direncanakan dan setiap kelemahan yang ditemukan dapat segera diperbaiki.

Santunan Kecelakaan Lalu Lintas Jalan

Santunan merupakan manfaat atau bentuk kompensasi yang diberikan kepada seseorang yang mengalami kemalangan, kecelakaan, atau kerugian fisik dan material. Dalam penelitian ini, santunan yang dimaksud adalah santunan kecelakaan lalu lintas jalan yang diselenggarakan oleh PT Jasa Raharja berdasarkan Undang-Undang No. 33 Tahun 1964 tentang Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang dan Asuransi Tanggung Jawab Menurut Hukum Terhadap Pihak Ketiga berdasarkan Undang-Undang No. 34 Tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Santunan tersebut diberikan kepada korban atau ahli waris yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai bentuk perlindungan dasar yang diselenggarakan oleh negara.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara, Kota Manado, selama kurang lebih tiga bulan, yaitu Mei sampai Juli 2026 dengan

menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Metode ini dipilih untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai penerapan sistem informasi akuntansi pengeluaran kas atas pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja Sulawesi Utara. Evaluasi diarahkan pada penerapan sistem informasi akuntansi dalam tahapan pengajuan pembayaran santunan yang menjadi kewenangan kantor wilayah.

Adapun data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari interaksi dengan informan dan pengamatan terhadap proses yang berlangsung di lapangan (Manginsihi et al., 2026). Informan penelitian adalah Kepala Sub Bagian Administrasi Santunan dan Staff Pelayanan Klaim, yang dipilih berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap proses administrasi serta pengajuan pembayaran santunan. Data yang digali mencakup prosedur yang dijalankan, dokumen yang digunakan, penggunaan sistem informasi, serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses tersebut. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan yang relevan, seperti pedoman pelayanan santunan, struktur organisasi, *job description*, SOP, dan dokumen terkait pembayaran santunan, serta peraturan perundang-undangan dan literatur ilmiah yang mendukung penelitian.

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti tetap memiliki arah pertanyaan sekaligus memberikan ruang kepada informan untuk menjelaskan kondisi dan pengalaman yang terjadi dalam pelaksanaan proses pengajuan pembayaran santunan. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pada bagian Administrasi Klaim untuk memperoleh gambaran mengenai penerapan prosedur dan penggunaan sistem informasi dalam praktik. Selanjutnya, dokumentasi digunakan untuk menelaah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan proses pengajuan pembayaran santunan.

Data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis secara kualitatif menggunakan tahapan analisis (Miles & Huberman, 2018), yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap reduksi, data yang terkumpul dipilih dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif dan tabel yang relevan untuk menggambarkan penerapan sistem informasi akuntansi pengeluaran kas pada proses pengajuan pembayaran santunan. Tahap akhir dilakukan dengan menarik dan memverifikasi kesimpulan berdasarkan temuan yang diperoleh dari berbagai sumber data. Hasil analisis tersebut kemudian digunakan untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi akuntansi pengeluaran kas pada tahapan yang menjadi kewenangan kantor wilayah Sulawesi Utara.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dokumen yang digunakan

Dokumen yang digunakan dalam proses pengajuan dan pembayaran santunan dibagi menjadi 3 kelompok dokumen, yaitu:

1. Dokumen Dasar, yang terdiri dari:
   a. Laporan Polisi/Bukti Kejadian
   b. Formulir Pengajuan Santunan

   c. Formulir Keterangan Ahli Waris untuk pengajuan santunan meninggal dunia
   d. Formulir Keterangan Kesehatan Korban Akibat Kecelakaan untuk pengajuan santunan luka-luka dan cacat tetap
2. Dokumen pendukung berdasarkan jenis santunan yang diajukan
   a. Surat keterangan kematian untuk pengajuan santunan meninggal dunia
   b. Kwitansi/bukti pembayaran biaya perawatan/pengobatan korban untuk pengajuan santunan luka-luka
   c. Foto rontgen anggota tubuh yang cacat dan/atau bukti lain yang dapat menguatkan pembuktian cacat tetap.
3. Dokumen pendukung berdasarkan pihak yang akan menerima santunan
   Dalam hal ini adalah fotocopy identitas diri dari pihak yang akan menerima santunan seperti, KTP dan Kartu Keluarga.

Berdasarkan hasil wawancara, dokumen yang diterima diperiksa oleh petugas sebelum proses pengajuan dilanjutkan. Ketika ditemukan data identitas yang tidak sesuai, dokumen yang belum lengkap, atau perbedaan informasi antardokumen, petugas melakukan klarifikasi kepada pihak terkait dan meminta perbaikan atau kelengkapan dokumen.

Dalam pelaksanaannya, terdapat berkas pengajuan yang dikembalikan oleh kantor pusat karena persyaratan administrasi belum terpenuhi. Salah satu kondisi yang ditemukan adalah kuitansi biaya perawatan rumah sakit yang belum sesuai dengan persyaratan administrasi.

Fungsi yang terkait

Dalam pelaksanaan proses pengajuan pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas jalan, PT Jasa Raharja Sulawesi Utara melibatkan beberapa unit kerja yang memiliki tugas, tanggung jawab, dan kewenangan yang berbeda-beda pada setiap tahapan.

1. Staf Pelayanan Klaim: menerima dokumen pengajuan yang disampaikan secara langsung oleh korban atau ahli waris, melakukan pemeriksaan kelengkapan dan kesesuaian dokumen, serta memberikan informasi apabila terdapat persyaratan yang belum dipenuhi.
2. Kepala Sub Bagian Administrasi Santunan: bertanggung jawab melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang telah diproses oleh staf pelayanan klaim.
3. Kepala Bagian Operasional: melakukan pemeriksaan lanjutan terhadap pengajuan santunan yang telah diverifikasi oleh Kasubag Administrasi Santunan.
4. Kepala Kantor Wilayah: memiliki kewenangan memberikan persetujuan akhir terhadap pengajuan santunan di tingkat kantor wilayah.
5. Kantor Pusat: berperan dalam memproses pembayaran santunan berdasarkan data pengajuan yang diterima dari kantor wilayah melalui sistem DASI.

Catatan yang digunakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pencatatan pada proses pengajuan pembayaran santunan dilakukan melalui DASI. Informan menjelaskan bahwa DASI digunakan untuk menginput data, melakukan verifikasi, memantau perkembangan berkas, dan mendukung proses pembayaran secara terintegrasi. Seluruh proses yang dilakukan juga terdokumentasi sehingga dapat digunakan untuk melakukan pengecekan ketika ditemukan ketidaksesuaian.

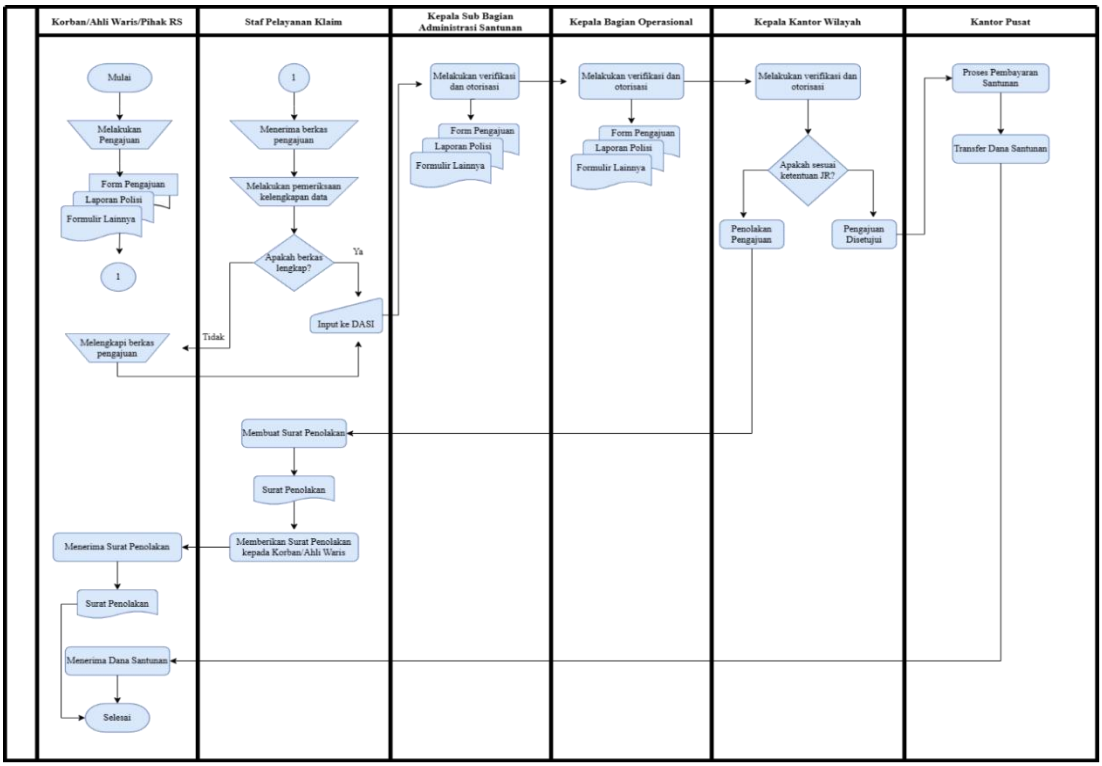
Dalam penggunaannya, sistem masih mengalami kendala berupa gangguan

jaringan. Pada waktu tertentu sistem menjadi lambat atau tidak dapat diakses ketika jumlah pengguna meningkat. Namun, kendala tersebut dapat ditangani secara cepat oleh tim teknologi informasi kantor pusat.

Prosedur Pengajuan Pembayaran Santunan

Prosedur pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas jalan dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang saling terintegrasi. Sejak diberlakukannya sentralisasi pembayaran transaksi keuangan pada 1 Oktober 2025, kantor wilayah berperan dalam penerimaan, verifikasi, dan pengiriman data pengajuan santunan, sedangkan proses pembayaran dilakukan oleh kantor pusat. Adapun pembayaran dilaksanakan berdasarkan jadwal yang ditetapkan, yaitu setiap tanggal 7, 14, 21, dan 29.

Gambar 2 Flowchart Pengajuan Pembayaran Santunan



Sumber: Data diolah (2026)

Sistem Pengendalian Internal

Pengendalian internal pada proses pengajuan pembayaran santunan di PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara berdasarkan lima komponen COSO dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Lingkungan pengendalian (*control environment*)
   a. Struktur dan pembagian tugas dalam proses pengajuan pembayaran santunan telah ditetapkan sesuai dengan tanggung jawab masing-masing pihak.
   b. Pegawai diberikan pelatihan dan sosialisasi mengenai penggunaan DASI dan prosedur kerja.
2. Penilaian risiko (*risk assessment*)
   a. Risiko dalam proses pengajuan berkaitan dengan ketidaklengkapan atau ketidaksesuaian dokumen yang dapat menyebabkan berkas dikembalikan.

   b. Ditemukan risiko kesalahan akibat ketidaktelitian dalam proses verifikasi dokumen.
   c. Terdapat risiko keterlambatan proses akibat gangguan jaringan DASI dan ketergantungan terhadap penerimaan berkas fisik.
3. Aktivitas pengendalian (*control activities*)
   a. Setiap pengajuan diperiksa dan diverifikasi sebelum diteruskan ke tahap berikutnya.
   b. Pengajuan dilakukan oleh Staf Pelayanan Klaim, kemudian melalui proses absah oleh Kepala Sub Bagian Administrasi, persetujuan Kepala Bagian Operasional, dan persetujuan Kepala Kantor Wilayah.
   c. Setelah sentralisasi, pengajuan dilanjutkan ke kantor pusat untuk melalui tahapan verifikasi dan persetujuan sebelum pembayaran dilakukan.
4. Informasi dan komunikasi (*information and communication*)
   a. DASI digunakan sebagai sarana penyampaian informasi pengajuan dari kantor wilayah kepada kantor pusat.
   b. Informasi mengenai kekurangan atau ketidaksesuaian dokumen disampaikan kepada pihak yang perlu melakukan perbaikan.
   c. Komunikasi antara pihak yang terlibat dilakukan dalam proses pemenuhan dokumen dan pengajuan santunan.
5. Pemantauan (*monitoring*)
   a. Perkembangan pengajuan dipantau melalui status pengajuan dalam DASI.
   b. Pengajuan yang belum memenuhi persyaratan ditindaklanjuti melalui proses perbaikan dokumen.
   c. Pemantauan oleh kantor wilayah dilakukan terhadap proses pengajuan dan verifikasi, sedangkan proses pembayaran setelah diteruskan berada pada kantor pusat.

Pembahasan

Evaluasi Pengajuan Pembayaran Santunan Berdasarkan Prinsip SIA

Evaluasi pengajuan pembayaran santunan pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara dilakukan dengan melihat keterkaitan antara dokumen, fungsi terkait, catatan, prosedur, dan pengendalian internal dalam satu rangkaian SIA. Pada aspek dokumen, kelompok dokumen yang digunakan telah sesuai dengan kriteria dokumen dalam SIA yang mensyaratkan kelengkapan dan keabsahan sebagai dasar verifikasi (Mulyadi, 2023). Kondisi ini sejalan dengan Nasira et al. (2024) pada PT BRI Insurance Cabang Makassar, yang menemukan bahwa kesesuaian dokumen klaim dengan kebijakan perusahaan menjadi faktor penentu kelancaran proses pembayaran. Namun, temuan berupa berkas yang dikembalikan oleh kantor pusat akibat ketidaksesuaian kuitansi menunjukkan bahwa kelengkapan dokumen belum sepenuhnya menjamin ketepatan proses apabila tidak disertai ketelitian pada tahap verifikasi awal, sebagaimana juga ditemukan Zaky et al. (2024) dalam pengelolaan klaim asuransi syariah, bahwa efektivitas SIA sangat bergantung pada akurasi data pada titik input awal.

Pada aspek fungsi, pembagian tugas dan kewenangan pada setiap tahapan telah mendukung prinsip pemisahan fungsi, hal ini sejalan dengan temuan Astari & Dewi (2023) pada PT PLN (Persero) Rayon Gianyar, di mana kejelasan struktur fungsi turut mendukung berjalannya elemen dasar SIA. Dari sisi prosedur, tahapan pengajuan yang berjenjang dan terintegrasi melalui DASI memperlihatkan adanya upaya digitalisasi

proses bisnis untuk mendukung efisiensi dan akurasi data. Pramusti et al. (2022) dalam kajiannya terhadap elektronisasi sistem pembayaran klaim kecelakaan pada masa pandemi menemukan bahwa digitalisasi memang mempercepat proses administrasi, tetapi juga memunculkan tantangan baru berupa ketergantungan terhadap kestabilan jaringan dan kesiapan pengguna sistem, pola yang serupa dengan gangguan DASI yang ditemukan dalam penelitian ini.

Pada aspek pengendalian internal, penerapan COSO menunjukkan bahwa lingkungan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan telah berjalan cukup baik, tetapi komponen aktivitas pengendalian dan penilaian risiko masih memerlukan penguatan. Berkas yang telah diperiksa di kantor wilayah tetapi masih dikembalikan kantor pusat menunjukkan bahwa verifikasi awal belum sepenuhnya efektif. Kondisi tersebut sejalan dengan Ilham & Ali (2023), yang juga menemukan bahwa komponen aktivitas pengendalian menjadi titik lemah utama dalam kerangka COSO ketika pemeriksaan tidak dilakukan secara independen dan menyeluruh. Firdaus & Safriani (2025) menegaskan bahwa pengendalian internal merupakan komponen paling strategis dalam SIA karena berperan langsung menjaga keakuratan dan keandalan informasi yang dihasilkan, sehingga kelemahan sekecil apa pun pada tahap verifikasi berpotensi berdampak pada keseluruhan proses, termasuk pada kasus pembayaran santunan yang diteliti.

Secara keseluruhan, dapat dikatakan bahwa SIA pengeluaran kas atas pengajuan pembayaran santunan pada PT Jasa Raharja Sulawesi Utara telah memenuhi prinsip-prinsip dasar SIA, tetapi efektivitasnya pada praktik masih dipengaruhi oleh ketelitian pelaksanaan di lapangan dan keandalan infrastruktur teknologi pendukung.

Tabel 1. Evaluasi Pengajuan Pembayaran Santunan

Unsur	Berdasarkan Teori	Temuan di Lapangan	Tingkat Kesesuaian
Dokumen	Setiap transaksi harus didukung dokumen yang lengkap, sah, dan dapat digunakan sebagai dasar verifikasi serta pertanggungjawaban transaksi.	Dokumen pengajuan disesuaikan dengan jenis santunan dan digunakan sebagai dasar pemeriksaan serta pengajuan. Namun, masih ditemukan dokumen yang belum lengkap, ketidaksesuaian identitas, dan perbedaan informasi antar dokumen.	Sesuai, namun belum optimal. Jenis dan fungsi dokumen telah mendukung SIA, tetapi kelengkapan dan ketelitian informasi masih perlu ditingkatkan.
Fungsi terkait	Harus terdapat pembagian tugas dan wewenang yang jelas antara pihak yang menerima, memeriksa, mengotorisasi, dan memproses transaksi.	Staf pelayanan menangani penerimaan dan penginputan; Kasubag Administrasi melakukan absah; Kepala Bagian Operasional memberikan persetujuan; Kepala Kantor Wilayah memberikan persetujuan akhir; Kantor Pusat melakukan pembayaran.	Sesuai. Terdapat pemisahan fungsi dan kewenangan yang jelas pada tahapan pengajuan dan pembayaran.
Catatan	Sistem informasi akuntansi harus menghasilkan informasi yang relevan, akurat,	DASI digunakan untuk menginput, memverifikasi, mendokumentasikan, dan memantau perkembangan	Sesuai, namun belum optimal. Pencatatan mendukung

	lengkap, dan dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian organisasi	pengajuan. Namun, ketidakstabilan DASI pada waktu tertentu menyebabkan fungsi pencatatan dan akses informasi belum berjalan secara optimal.	keterlacakan dan pemantauan proses, namun gangguan jaringan masih ditemukan.
Prosedur	Prosedur merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan secara sistematis dalam pemrosesan transaksi, termasuk penerimaan dokumen, pemeriksaan, pencatatan, otorisasi, dan penyelesaian transaksi	Proses berlangsung dari penerimaan dokumen, pemeriksaan, penginputan, verifikasi, otorisasi berjenjang, hingga pengajuan kepada kantor pusat.	Sesuai, namun belum optimal. Urutan dan otorisasi jelas, tetapi sentralisasi menambah tahapan dan waktu proses.
Pengendalian Internal	Pengendalian internal mencakup pemisahan tugas, otorisasi, pemeriksaan, pengamanan dokumen, serta pemantauan untuk mencegah dan mendeteksi kesalahan.	Pengendalian diterapkan melalui pembagian tanggung jawab, pemeriksaan dokumen, otorisasi berjenjang, penggunaan DASI, komunikasi terkait dokumen, dan pemantauan pengajuan.	Sesuai, namun belum optimal. Komponen pengendalian internal telah diterapkan, tetapi ketidaktelitian verifikasi, gangguan DASI, dan keterbatasan pemantauan masih ditemukan.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi akuntansi atas pengajuan pembayaran santunan kecelakaan lalu lintas jalan pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara secara umum telah sesuai dengan prinsip sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal. Kesesuaian tersebut terlihat dari penggunaan dokumen pendukung dalam pengajuan, pembagian fungsi dan kewenangan, pencatatan pengajuan melalui DASI, serta pelaksanaan prosedur pemeriksaan dan otorisasi secara berjenjang. Pengendalian internal juga telah diterapkan melalui pembagian tanggung jawab, pemeriksaan dokumen, otorisasi, penyampaian informasi, dan pemantauan proses pengajuan.

Namun, penerapan sistem belum sepenuhnya optimal. Penelitian menemukan adanya pengembalian berkas karena ketidaktelitian dalam proses verifikasi, gangguan jaringan yang menyebabkan DASI terkadang berjalan lambat, serta ketergantungan pada berkas fisik dalam proses pengajuan. Selain itu, setelah penerapan sentralisasi pembayaran, proses pembayaran berada pada kewenangan kantor pusat sehingga kantor wilayah tidak memiliki akses terhadap keseluruhan proses pembayaran. Dengan demikian, sistem pengajuan pada tingkat kantor wilayah telah memiliki prosedur dan pengendalian yang jelas, tetapi masih terdapat beberapa kondisi yang perlu diperbaiki, terutama pada ketelitian verifikasi, dukungan sistem, pengelolaan dokumen, dan pemantauan proses setelah pengajuan diteruskan ke kantor pusat.

Keterbatasan

Penelitian ini terbatas pada PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara dan berfokus pada sistem informasi akuntansi atas proses pengajuan pembayaran santunan. Penelitian tidak mengamati secara langsung proses pembayaran yang dilakukan oleh kantor pusat setelah berkas pengajuan diteruskan. Keterbatasan tersebut menyebabkan penelitian belum dapat menggambarkan secara langsung keseluruhan proses pembayaran sampai dengan pencairan dana. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dan observasi pada objek penelitian.

Saran

PT Jasa Raharja Kantor Wilayah Sulawesi Utara disarankan meningkatkan ketelitian pada tahap verifikasi untuk mengurangi pengembalian berkas serta melakukan penguatan terhadap penggunaan DASI agar gangguan yang menghambat proses input dan pengajuan dapat diminimalkan. Selain itu, koordinasi dan penyampaian informasi antara kantor wilayah dan kantor pusat perlu dipertahankan agar perkembangan pengajuan setelah diteruskan ke kantor pusat tetap dapat diketahui oleh pihak yang menangani proses di kantor wilayah.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan dapat memperluas objek penelitian dengan melibatkan kantor pusat dan/atau kantor wilayah lainnya sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pelaksanaan sistem informasi akuntansi setelah sentralisasi pembayaran. Penelitian mendatang juga dapat mengkaji tahapan pembayaran secara langsung sehingga hubungan antara proses pengajuan di kantor wilayah dan pembayaran di kantor pusat dapat dianalisis secara lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Astari, N. P. E., & Krisna Dewi, N. K. U. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gianyar. *Jurnal Bina Akuntansi*, *10*(2), 521–535. https://doi.org/10.52859/jba.v10i2.457

Firdaus, R., & Safriani. (2025). Peran Pengendalian Internal dalam Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, *1*, 9177–9182.

Ilham, M., & Hafidh Ali, A. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Berbasis COSO dalam Upaya Pencegahan Fraud (Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kantor Branch Financing Operasion (BFO) Banyuwangi). *Mazinda: Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Bisnis*, *1*(2), 38–47. https://doi.org/10.35316/mazinda.v1i2.3522

Jasa Raharja. (2025, October 8). *Direksi Jasa Raharja Perkuat Layanan Publik dengan Sentralisasi Transaksi Pembayaran Keuangan - PT Jasa Raharja*. https://www.jasaraharja.co.id/en/article/103

Jasa Raharja. (2026). *Wujud Negara Hadir, Jasa Raharja Memberi Perlindungan Korban Kecelakaan Rp3,22 Triliun Sepanjang 2025*.

https://www.jasaraharja.co.id/id/article/135

Lumabi, A. I. D., Runtu, T., & Datu, C. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*, *6*, 1003–1012.

Manginsihi, S., Greety Wenas, J., & Lucky Raymond Turangan, J. (2026). Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Proses Penetapan Anggaran Pelaksanaan Kegiatan PT PLN (Persero) UID Suluttenggo. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, *5*(5).

Miles, M. B., & Huberman, M. (2018). *Analisis Data Kualitatif: Buku Panduan Metode*. SAGE Publications.

Mulyadi. (2023). *Sistem Akuntansi, Edisi 4*. Penerbit Salemba. https://books.google.co.id/books?id=f4ncEAAAQBAJ

Napitupulu, E., Syaefudin, F. I. M., & Wagiu, D. D. (2025). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pengelolaan Kas pada PT Bosowa Berlian Motor Manado. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Vokasi*, *1*(1).

Nasira, N., Sangkala, M., & Dunakhir, S. (2024). Analisis Sistem Informasi Akuntansi atas Pembayaran Klaim pada Asuransi Kendaraan Bermotor. *Pinisi Journal of Art, Humanity and Social Studies*, *4*(1), 445–454.

Nur, D. L., Lutfiah Nur, D., & Daulay, A. R. (2025). Penerapan Aplikasi Dasi-Jr Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Klaim Santunan Di Jasa Raharja Perwakilan Medan. *Jurnal Media Informatika [JUMIN]*.

Pramusti, W. C., Yusdita, E. E., & Sari, S. A. (2022). Tinjauan Elektronisasi Sistem Pembayaran Klaim Kecelakaan di PT. Jasa Raharja pada Masa Pandemi. *Jurnal Sustainable*, *2*(2).

Resky, K. A., Idris, H., & Idrus, M. (2025). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Pembayaran Klaim Kecelakaan Lalu Lintas Jalan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Kantor Cabang Sulawesi Selatan*. https://doi.org/10.54373/ifijeb.v5i4.4496

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2020). *Accounting Information Systems, Global Edition*. Pearson Education. https://books.google.co.id/books?id=ub6GEAAAQBAJ

Samada, D., Musliha Asmalyani, N., Teguh Fachrezi, A., & Rezki Amalia, A. (2025). Analisis Sistem Pengendalian Penerimaan dan Pengeluaran Kas sebagai Pilar Akuntabilitas Keuangan pada Perusahaan X. In *Oktober: Diterima*.

Zaky, H., Nurlaila, & Fadhila Rahma, T. I. (2024). Analisis Efektifitas Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Klaim Asuransi Syariah di Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, *5*(8), 4148. https://doi.org/10.47467/elmal.v5i8.4734