

SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENERIMAAN DAN PENGELUARAN KAS TERHADAP PERENCANAAN DAN PENGENDALIAN KEUANGAN

Desta Puspita Ningrum^{1*}, Eko Pujiyanto², Reni Diana Putri³, Hadi Supratikta⁴

^{1,2,3,4} Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pamulang

*E-mail: destapusning13@gmail.com

ABSTRAK

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang saling terintegrasi secara menyeluruh, mencakup prosedur, formulir, catatan, hingga proses penyusunan laporan keuangan yang akurat dan relevan bagi pihak internal maupun eksternal. Dalam konteks PT Pos Indonesia (Persero), sistem informasi akuntansi yang diteliti oleh peneliti difokuskan pada sistem penerimaan kas dan sistem pengeluaran kas, yang merupakan bagian penting dari aktivitas operasional dan keuangan perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan sistem informasi akuntansi atas penerimaan dan pengeluaran kas, serta untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas pengendalian internal dalam mendukung akurasi dan keamanan transaksi kas pada PT Pos Indonesia (Persero). Sebagai BUMN yang memiliki cakupan layanan nasional dan jaringan operasional yang luas, PT Pos Indonesia memiliki struktur organisasi yang relatif kompleks dengan pembagian tugas dan tanggung jawab yang lebih sistematis dibandingkan dengan UMKM. Oleh karena itu, peran sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal menjadi sangat krusial dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi atas penerimaan dan pengeluaran kas di PT Pos Indonesia telah menggunakan sistem berbasis teknologi informasi (digital), namun dalam praktiknya masih terdapat beberapa kelemahan, seperti keterlambatan input data oleh unit operasional di daerah, kurangnya integrasi real-time antara kantor cabang dan pusat, serta potensi kesalahan input oleh operator.

Kata Kunci : penerimaan kas, pengeluaran kas, pengendalian internal

ABSTRACT

An Accounting information system is a system that is integrated in a comprehensive manner, covering procedures, forms, records, to the process of preparing accurate and relevant financial reports for internal and external parties. In the context of PT Pos Indonesia (Persero), the accounting information system studied by the researcher is focused on the cash receipt system and cash disbursement system, which are important parts of the company's operational and financial activities. The purpose of this study is to determine how the implementation of the accounting information system for cash receipts and disbursements, and to evaluate the extent of the effectiveness of internal control in supporting the accuracy and security of cash transactions at PT Pos Indonesia (Persero). As a BUMN that has a national service coverage and a wide operational network, PT Pos Indonesia has a relatively complex organizational structure with a more systematic division of tasks and responsibilities compared to SMEs. Therefore, the role of the accounting information system and internal control is very crucial in ensuring transparency and accountability. The results of the study indicate that the accounting information system for cash receipts and disbursements at PT Pos Indonesia has used an information technology-based system (digital), but in practice there are still several weaknesses, such as delays in data input by operational units in the regions, lack of real-time integration between branch offices and head offices, and potential input errors by operators.

Keywords : Cash receipts, cash disbursements, internal control

PENDAHULUAN

Di masa perubahan teknologi yang pesat ini, transformasi teknologi selalu berkembang dengan cepat guna menghasilkan output dalam bidang sistem informasi yang berperan penting dalam memperbaiki kualitas kinerja agar lebih maju lagi, baik dalam lembaga maupun badan usaha (Simarmata et al., 2020). Dengan adanya teknologi sistem informasi ini maka akan adanya peningkatan efektivitas dan efisiensi data secara akurat untuk mengambil sebuah keputusan. Sistem informasi memiliki arti sebagai komponen dalam organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi yang akan digunakan oleh satu atau lebih pemakai (Moenek et al., 2020).

Marina, dkk (2019:32) mendefinisikan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) sebagai jaringan dan seluruh prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat-alat yang digunakan untuk mengolah data keuangan menjadi suatu bentuk laporan yang akan digunakan oleh pihak manajemen dalam mengendalikan kegiatan usahanya dan selanjutnya digunakan sebagai alat pengambilan keputusan manajemen. Sistem Informasi Akuntansi (SIA) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mencatat, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi keuangan untuk keperluan akuntansi dan pengambilan keputusan.

Tujuan utama dari SIA adalah menyediakan informasi keuangan yang akurat, relevan, dan dapat diandalkan kepada pihak-pihak yang berkepentingan seperti manajemen, pemegang saham, karyawan, pemasok, dan lembaga pemerintah. Pengembangan SIA harus didasarkan pada kebutuhan dan tujuan perusahaan. Sistem yang baik akan membantu meningkatkan efisiensi operasional, meningkatkan akurasi dan kualitas informasi keuangan, mempermudah proses pengambilan keputusan, dan mendukung pengendalian internal yang kuat.

Di dalam sistem informasi akuntansi terdapat beberapa kegiatan seperti diantaranya adalah kegiatan penerimaan dan pengeluaran kas yang harus mempunyai prosedur yang baik. Adanya sistem atas penerimaan dan pengeluaran kas yang tidak dilakukan sesuai dengan prosedur yang baik akan menimbulkan terjadinya beberapa masalah seperti penggelapan dana, penyelewengan, pencurian, dan kecurangan lainnya. Karena sistem atas penerimaan dan pengeluaran ini sangat berhubungan dengan kas, kegiatan keluar masuknya arus kas sehingga perlu adanya sistem informasi yang baik. Setiap perusahaan hendaknya memiliki sistem atas penerimaan dan pengeluaran kas yang memadai sebab kas merupakan bagian dari aktiva yang bersifat sangat rawan dan resiko terjadi kehilangan nya tinggi. Selain itu kas juga dapat mudah sekali untuk dipindah tangankan, keamanan akan kas harus benar-benar terjaga dengan sangat aman. Semakin baik prosedur di dalam kegiatan penerimaan dan pengeluaran kas maka semakin baik dan semakin dapat dipercaya keakuratan data yang dihasilkan yang nantinya akan disajikan dalam laporan keuangan perusahaan.

PT Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu BUMN yang berperan penting dalam bidang layanan pos dan logistik di Indonesia. Seiring berkembangnya kegiatan usaha dan perluasan jaringan operasional, perusahaan ini menghadapi tantangan dalam hal pengelolaan keuangan yang kompleks. Untuk menjamin keandalan informasi keuangan, perusahaan membutuhkan sistem informasi akuntansi (SIA) yang mampu mencatat, mengolah, dan menyajikan data transaksi secara akurat dan tepat waktu, terutama dalam aktivitas penerimaan dan pengeluaran kas. Penerimaan dan pengeluaran kas yang tidak

tercatat secara tepat waktu dapat mengganggu proses perencanaan keuangan dan mengakibatkan lemahnya pengendalian keuangan. Oleh karena itu, penting untuk menilai sejauh mana sistem SIA yang berjalan saat ini mendukung perencanaan dan pengendalian keuangan di PT Pos Indonesia.

Menurut Romney dan Steinbart (2018), sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data akuntansi dan keuangan untuk menghasilkan informasi yang digunakan oleh manajemen dan pihak eksternal. SIA yang baik harus mendukung kegiatan operasional serta menjadi alat bantu dalam pengambilan keputusan.

Kurniawan (2020:1) sistem infomasi akuntansi sebagai serangkaian komponen yang mengumpulkan data akuntansi, menyimpan untuk penggunaan di masa datang dan melakukan pemrosesan untuk pengguna akhir. Marina, dkk (2019:32) SIA merupakan jaringan dari seluruh prosedur, formulir-formulir, catatan-catatan, dan alat media yang digunakan untuk mengolah data keuangan menjadi suatu bentuk laporan keuangan yang akan digunakan oleh pihak internal dalam mengendalikan kegiatan usahanya yang dipergunakan sebagai alat pengambilan keputusan manajemen. Sehingga, SIA merupakan sebuah sistem berbasis komputer yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data atas transaksi akuntansi rutin. Tujuannya untuk menghasilkan informasi akuntansi dan keuangan yang berguna bagi pihak internal dan eksternal untuk pengambilan keputusan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Perusahaan dalam menjalankan aktivitasnya maka membutuhkan SIA yang memenuhi kriteria efektif, efisien, dan ekonomisasi agar aktivitas perusahaan dapat berjalan optimal. SIA memiliki peran penting dalam aktivitas perusahaan karena dengan SIA yang baik maka akan tercipta internal control yang melembaga yang kemudian akan menjadi suatu budaya manajemen yang sehat. Sehingga, berdasarkan Marina, dkk (2019:33) mengungkapkan bahwa SIA memiliki tujuan dalam mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas dan kegiatan keuangan perusahaan, memproses data menjadi informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan perusahaan, dan melakukan pengendalian terhadap seluruh aspek perusahaan. Untuk dapat memenuhi tujuan SIA tersebut, maka perusahaan harus memenuhi enam unsur sesuai yang diungkapkan oleh Juanda (2020) dan Mulyadi (2016) diantaranya: Sumber daya manusia, peralatan, formulir, catatan (berisi jurnal, buku besar, dan buku pembantu), prosedur dan laporan (laporan keuangan dan laporan manajemen).

Penerimaan kas adalah proses transaksi yang berupa penambahan saldo tunai yang bersumber dari transaksi tunai, transaksi piutang, transaksi transfer, maupun transaksi transaksi lainnya (Webqual,2022). Penerimaan perusahaan dapat berasal dari aktivitas transaksi perusahaan maupun penjualan secara cash, pelunasan piutang, atau aktivitas lainnya yang dapat memberikan tambahan pada kas perusahaan (Rajagukguk, 2018). Fungsi yang terkait dalam Sistem Penerimaan Kas dari penjualan tunai yaitu (Mulyadi, 2017) : bagian penjualan, bagian kas, bagian gudang, bagian pengiriman, bagian akuntansi.

Soemarso (2019:10) memberikan pendapat bahwa Sistem Akuntansi Pengeluaran Kas adalah suatu transaksi yang menimbulkan berkurangnya saldo-saldo kas tunai atau bank yang mengakibatkan adanya pembelian tunai, pembayaran utang maupun hasil transaksi yang berkurangnya saldo kas. Sistem akuntansi pengeluaran kas dirancang untuk membiayai berbagai transaksi pembayaran kewajiban yang timbul dari sistem pembelian. Mulyadi (2016:510-513) menjelaskan ada 2 fungsi yang terkait dengan sistem akuntansi

pengeluaran kas, yaitu: fungsi kas yang bertanggung jawab mengeluarkan kas berdasarkan permintaan dari bagian yang memerlukan kas dengan mengajukan permintaan cek dan fungsi akuntansi yang bertanggungjawab dalam pencatatan pengeluaran kas kedalam jurnal pengeluaran kas berdasarkan bukti kas keluar dari fungsi kas.

Lee (2018) menjelaskan bahwa internal control merupakan susunan dari prosedur prosedur yang saling bersangkutan guna dalam mengamankan harta serta memeriksa kebenaran informasi sehingga diperoleh hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Terjadinya data dan kebenaran informasi akan mendorong efisiensi dalam kegiatan operasional. M.M Rangian (2021:413) mengungkapkan bahwa internal control meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhiannya kebijakan manajemen.

Internal control dalam perusahaan dibutuhkan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan dari rencana atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan dapat dikatakan optimal jika sistem internal control dalam perusahaan dapat berjalan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Mulyadi (2016:130) mengungkapkan ada lima unsur sistem pengendalian internal yaitu: struktur yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas; sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan upaya perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, uang, pendapatan dan biaya; pembagian wewenang untuk setiap otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi; praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi; dan karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

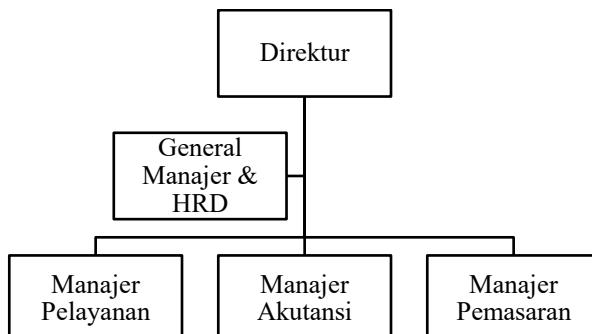
METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memgumpulkan informasi dengan metode wawancara langsung dengan tiga informan yang bekerja di PT Pos Indonesia. Informan penelitian ini adalah Bapak Aldy sebagai General Manager, Bapak Dimas sebagai Manager Akutansi, dan Ibu Rifkah sebagai Manager Pelayanan. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dengan wawancara dengan para informan penelitian. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung kepada ketiga informan penelitian. Sedangkan data sekunder dikumpulkan dari bukti transaksi penerimaan dan pengeluaran kas, dokumen seperti formulir (invoice, sales order, purchase order, delivery order, dll), catatan (jurnal, buku besar, buku pembantu) serta laporan keuangan.

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan mengamati dan menganalisis struktur, fungsi, dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan unsur internal control yang disampaikan oleh Mulyadi (2016:130), mengamati prosedur kegiatan penerimaan dan pengeluaran kas dengan wawancara kepada informan penelitian, mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan seperti formulir, catatan, sampai laporan keuangan. Setelah semua data dan dokumen telah terkumpul peneliti mulai membandingkan internal control perusahaan, SIA penerimaan dan pengeluaran kas dengan teori dari Mulyadi(2016) dan dari penelitian terdahulu sampai pada akhirnya dapat ditarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Pos Indonesia (Persero) yang bertempat di Jl. RE Martadinata no 17 Kota Tangerang Selatan yang bergerak di bidang layanan pos dan logistik di Indonesia. PT Pos Indonesia memiliki struktur organisasi sebagai berikut :



Gambar 1 Struktur Organisasi

Setiap Fungsi yang ada pada PT Pos Indonesia memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, diantaranya:

1. General Manajer

General Manager di PT Pos Indonesia secara umum mengacu pada peran manajerial tingkat tinggi dalam mengelola unit bisnis, regional, atau divisi strategis tertentu. Melakukan pengawasan terhadap seluruh kegiatan operasional di wilayah atau unit kerja, termasuk keuangan, pemasaran, distribusi, dan pelayanan.

2. Manajer Pelayanan

Manajer Pelayanan bertanggung jawab dalam memastikan mutu pelayanan pelanggan di kantor pos, pusat logistik, dan kanal layanan digital sesuai dengan standar operasional dan kepuasan pelanggan. Mengawasi dan meningkatkan standar layanan di seluruh titik pelayanan, termasuk frontliner, petugas loket, call center, dan aplikasi digital.

3. Manajer Akuntansi

Manajer Akuntansi berperan dalam mencatat, mengendalikan, dan melaporkan seluruh transaksi keuangan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai standar akuntansi. Mengelola sistem informasi akuntansi untuk mencatat seluruh transaksi keuangan (pendapatan dari jasa, pengeluaran operasional, aset tetap, dll), serta menyusun laporan keuangan berkala (bulanan, triwulan, tahunan).

4. Manajer Pemasaran

Manajer Pemasaran bertanggung jawab dalam merancang dan melaksanakan strategi pemasaran guna meningkatkan volume penjualan layanan pos, logistik, keuangan, dan jasa digital. Menyusun rencana pemasaran tahunan berdasarkan target perusahaan dan tren pasar layanan kurir, logistik, dan jasa keuangan. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan merancang paket layanan baru atau modifikasi layanan yang ada (seperti Q9, Pos Express, Giropos, dan layanan digital seperti PosAja!).

Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas

Sistem informasi akuntansi pada penerimaan kas berasal dari berbagai layanan yang diberikan kepada pelanggan, seperti: pengiriman surat dan paket (layanan pos universal, Pos Kilat Khusus, Q9, Pos Express), layanan keuangan (wesel pos, pembayaran tagihan, remitansi), layanan logistik dan kurir e-commerce, layanan digital dan mitra agen.

Pelanggan datang langsung ke loket kantor pos, mengakses layanan online (seperti PosAja!), atau melalui agen pos. Petugas frontliner (Customer Service Officer/CSO) menerima pesanan dan mencatat data layanan yang dibeli, termasuk berat paket, tujuan, jenis layanan, dan tarif. Pelanggan melakukan pembayaran secara tunai, kartu debit/kredit, atau QRIS melalui sistem pembayaran terintegrasi di loket. Petugas kasir (loket) memasukkan data transaksi ke dalam aplikasi Point of Sales (POS System) atau sistem ERP SAP yang digunakan oleh PT Pos Indonesia. Setelah pembayaran diterima, sistem mencetak resit atau bukti transaksi (struk/nota digital). 1 lembar/resi digital diberikan kepada pelanggan sebagai bukti transaksi. Data digital secara otomatis tersimpan dalam sistem dan dapat diakses oleh bagian keuangan dan general manager sebagai dasar pencatatan kas harian. Semua transaksi penerimaan kas secara otomatis tercatat dalam sistem informasi akuntansi terpusat yang terintegrasi antara kantor cabang dan pusat. Setiap akhir hari, bagian keuangan mencetak laporan harian penerimaan kas dan melakukan rekonsiliasi dengan data real-time di sistem pusat.

Laporan Penerimaan Kas Harian yang digunakan oleh General Manager dan Manajer Akuntansi sebagai dasar evaluasi operasional. Data real-time yang dapat diakses oleh kantor pusat untuk keperluan monitoring nasional. Integrasi ke dalam laporan keuangan bulanan dan pelaporan audit internal.

Sistem Informasi Akuntansi Pengeluaran Kas

PT Pos Indonesia menggunakan dua sistem pengeluaran kas, tergantung pada besar dan jenis transaksi, yaitu: Pengeluaran Kas dengan Transfer/*Virtual Payment System* biasanya digunakan untuk pengeluaran kas dalam jumlah besar dan bersifat rutin maupun strategis. Prosesnya menggunakan sistem pembayaran terintegrasi (SAP/FMS) melalui rekening perusahaan yang dikelola secara terpusat. Pengeluaran Kas Kecil (*Imprest Fund System / Petty Cash*) biasanya digunakan untuk pengeluaran rutin operasional harian yang nominalnya kecil dan tidak efisien bila menggunakan transfer bank. Setiap kantor cabang memiliki dana kas kecil dengan batas maksimal tertentu, dikelola oleh petugas kasir dan disetujui oleh kepala unit.

General Manager melakukan pembayaran secara tunai maupun non tunai, lalu mendapatkan nota pembelian yang kemudian digunakan sebagai pencatatan Pengeluaran Kas oleh General Manager. General Manager melakukan pembayaran Beban-beban (Gaji, Listrik, Air) secara non tunai, kemudian bukti pembayaran / bukti transfer digunakan General Manager sebagai acuan pencatatan laporan pengeluaran kas.

Beberapa jenis pengeluaran kas di PT Pos Indonesia yang umum terjadi antara lain:

Jenis Pengeluaran	Sistem Yang Digunakan
Gaji dan Tunjangan Pegawai	Transfer bank via sistem payroll
Biaya Listrik, Air, dan Utilitas	Transfer bank otomatis / e-billing
Pembelian Aset Tetap (kendaraan, mesin)	Transfer bank dengan dokumen pendukung (PO, faktur)

Pembelian Alat Tulis Kantor & Packaging	Petty cash atau pembelian rutin via vendor
Biaya Konsumsi & Kegiatan Karyawan	Petty cash atau reimbursement
Pembayaran Vendor Jasa	Transfer bank dengan kontrak dan verifikasi BAST

Tabel 1 Jenis Pengeluaran Kas

Sistem Akuntansi yang digunakan pada PT Pos Indonesia menggunakan sistem SAP ERP (modul FICO - Financial Accounting & Controlling). Transaksi dicatat secara otomatis ke dalam jurnal pengeluaran kas, yang kemudian dimasukkan ke dalam laporan arus kas dan laporan keuangan bulanan. Petty cash dikelola melalui sistem kas kecil lokal yang kemudian diunggah secara periodik ke sistem pusat.

KESIMPULAN

Sistem informasi akuntansi atas penerimaan dan pengeluaran kas yang berjalan di PT Pos Indonesia (Persero) telah menggunakan sistem terkomputerisasi berbasis ERP (Enterprise Resource Planning), seperti SAP dan sistem kas digital yang terintegrasi secara nasional. Namun, implementasi di beberapa unit kerja, khususnya kantor cabang dan daerah operasional yang memiliki keterbatasan SDM dan infrastruktur, masih menghadapi sejumlah kendala.

Beberapa kelemahan yang ditemukan antara lain adalah keterlambatan pencatatan transaksi secara real-time, kurangnya update otomatis atas data keuangan dan persediaan pada tingkat operasional, serta belum optimalnya integrasi antar unit secara menyeluruh. Hal ini berdampak pada akurasi informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan keuangan, terutama dalam hal pengendalian arus kas dan pengelolaan anggaran.

Sistem pengendalian internal kas pada PT Pos Indonesia secara struktur sudah dirancang dengan prinsip pemisahan tugas dan otorisasi berlapis, namun dalam praktiknya masih terdapat kelemahan pada kantor cabang tertentu, yaitu perangkapan tugas oleh individu yang sama. Kondisi ini dapat mengurangi efektivitas sistem pengendalian internal dan meningkatkan risiko kesalahan atau penyalahgunaan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat penerapan sistem informasi akuntansi yang lebih terintegrasi, meningkatkan kompetensi SDM keuangan, serta menegakkan sistem pengendalian internal yang konsisten di seluruh unit kerja, guna mendukung pengelolaan kas yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien di seluruh lini operasional PT Pos Indonesia (Persero).

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa hormat dan penghargaan, saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam proses penyusunan dan penyempurnaan penelitian ini. Ucapan terima kasih saya sampaikan secara khusus kepada Bapak dan Ibu beserta karyawan di PT Pos Indonesia (Persero) Kota Tangerang Selatan, atas dukungan, kerja sama, serta masukan yang sangat berharga selama proses penelitian berlangsung. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kebijakan dan praktik pelayanan publik yang lebih efisien dan adaptif di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kristeria, K., Feranika, A., & Gunardi, G. (2020). Perancangan sistem informasi akuntansi penerimaan dan pengeluaran kas berbasis web pada PT Pos Indonesia (Persero) Kota Jambi. *ACCOUNT: Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perbankan*, 7(2).
- Henman, P. (2020). Improving public services using artificial intelligence: Possibilities, pitfalls, governance. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(4), 209–221.
<https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1816188>
- Sadiyah, J., Indaryono, & Yusuf, A. M. (2021). Setiap Perusahaan Membutuhkan Banyak Elemen Untuk Menjalankan Bisnisnya Dengan Sempurna. *Jurnal Interkom : Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 191.