



Tersedia online di
<https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/akuntabilitas>

 <https://doi.org/10.35457/xxx>



Analisis Alur Penerapan E-Receipt Guna Menghindari Kontak Langsung Dengan Customer Sebagai Bentuk Pencegahan Tersebaranya Covid-19 di Informa Neo Soho Mall Jakarta Barat

Diana Elvianita Martanti¹, Hery Suprayitno², Siti Kotimah³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Unisba Blitar

email: Elvianitadiana@gmail.com¹, prayitnoher99@gmail.com², kotimah.coco@gmail.com³

Kata kunci:

Alur Penerapan
E-Receipt
Customer

Keywords:

Deployment Flow
E-Receipt
Customers

Analisis Penerapan E-Receipt Guna Menghindari Kontak Langsung Dengan Customer Sebagai Bentuk Pencegahan Tersebaranya Covid-19 di Informa Neo Soho Mall Jakarta Barat. Akuntabilitas: Jurnal Ilmiah Ilmu-Ilmu Ekonomi, 15(1),25-47

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini berguna dalam pemahaman alur penerapan *e-receipt* guna menghindari kontak langsung dengan *customer* sebagai bentuk pencegahan tersebaranya covid-19 di Informa Neo Soho Mall Jakarta. Selain itu, hasil dari penelitian ini dinantikan mampu membagikan pengertian bagi masyarakat luas tentang alur penerapan *e-receipt* di Neo Soho Mall Jakarta. Metodologi yang dipakai pada penelitian ini memakai metode pendekatan kualitatif. Dipakainya pendekatan ini disebabkan penelitian berfungsi menciptakan data deskriptif seperti perkataan, tulisan, perilaku dari penelitian tersebut. Hasil dari penelitian ini adalah alur penerapan *e-receipt* atau struk pembelian yang di aplikasikan tidak dalam bentuk kertas seperti biasanya, melainkan dikirim ke alamat *email customer*. Hal ini untuk mencegah jika ada masalah mesin print rusak atau kertas habis. Pada Neo Soho Mall Jakarta Barat dengan *customer* yang sudah menjadi *member* dengan berbagai manfaatnya dan *customer* yang belum menjadi *member*. Dengan penerapan penggunaan *e-receipt* dalam pembayaran dapat memajukan teknologi di Indonesia khususnya pada Neo Soho Mall Jakarta Barat.

ABSTRACT

The purpose of this study is useful in understanding the flow of e-receipt implementation in order to avoid direct contact with customers as a form of preventing the spread of Covid-19 at Informa Neo Soho Mall Jakarta. In addition, it is hoped that the results of this study will be able to share understanding for the wider community about the flow of e-receipt implementation at Neo Soho Mall Jakarta. The methodology used in this study uses a qualitative approach. This approach is used because research functions to create descriptive data such as words, writing, behavior from the research. The results of this study are that the flow of applying e-receipt or purchase receipts that are applied is not in paper form as usual, but is sent to the customer's email address. This is to prevent if there is a problem with the printing machine being damaged or running out of paper. At Neo Soho Mall West Jakarta with customers who are already members with various benefits and customers who are not yet members. By implementing the use of e-receipt in payments, technology can advance in Indonesia, especially at Neo Soho Mall, West Jakarta.

PENDAHULUAN

Pandemi covid-19 tidak hanya memberikan pukulan pahit bagi sektor ekonomi. Namun, wabah tersebut berhasil membuat banyak konsumen menerapkan pola belanja baru dengan memanfaatkan layanan online. Selain konsumen, banyak juga pelaku usaha yang melakukan perubahan dengan menjalankan roda bisnisnya secara online. Namun, tidak sedikit juga yang menjalankan bisnisnya secara hybrid dengan sistem online dan konvensional. Salah satu yang melakukan perubahan di era pandemi covid-19 adalah Informa yang merupakan perusahaan di bidang pusat perlengkapan furniture dan aksesoris rumah tinggal. Di tahun 2020, Informa menyadari bahwa pandemi covid-19 berdampak pada penurunan frekuensi kunjungan konsumen ke toko dan peningkatan belanja secara online. Oleh karena itu, Informa mengembangkan fitur online seperti digital member, *mobile cashier*, *e-receipt* dan *informa online*.

Saat melakukan transaksi, baik membeli produk atau menggunakan jasa, konsumen mungkin mulai lebih sering menerima nota atau struk digital. Bisa dibayangkan nota elektronik sedang menjadi tren akhir-akhir ini, tepatnya sejak kepedulian terhadap kelestarian lingkungan semakin populer. Terlepas dari situasi ekonomi yang sulit akibat pandemi, baik bisnis maupun konsumen mendapat manfaat dari peralihan jenis nota ini. Hal ini termasuk perubahan spesifik dalam bisnis ritel yang membatasi kontak dan meminimalkan potensi paparan virus menular dengan memanfaatkan sistem informasi.

Sistem informasi akuntansi ialah sebuah prosedur yang menjalankan informasi serta peristiwa untuk mewujudkan hasil yang berfungsi guna perencanaan, pengendalian dan manajemen bisnis (Krismiaji, 2010:18). Sistem ialah rangkaian tindakan yang dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan guna memenuhi fungsi utama sebuah entitas, sementara itu prosedur yang dimaksud ialah sekumpulan tugas, yang sering menyangkutkan banyak karyawan di sebuah departemen, hal tersebut berguna melakukan tugas yang berulang-ulang untuk memastikan transaksi bisnis. Sistem informasi akuntansi perusahaan yang

difokuskasikan dalam observasi ini ialah alur dalam penyelenggaraan penerapan *e-receipt*.

Setiap entitas tidak terlepas dari yang namanya sistem, sistem harus dirancang dan dikelola dengan baik dalam penerapannya, karena sistem yang baik juga akan memberikan hasil yang baik (Mulyani, Sri 2016:19). Di era serba digital ini, perkembangan teknologi semakin cepat dan memudahkan pengguna jasa dalam melakukan kegiatannya.

Pesatnya perkembangan teknologi menjadi banyak kesempatan usaha melewati teknologi yang meningkatkan sebuah hasil. Beberapa orang menemukan teknologi guna meningkatkan atau membantu aktivitas individu dan entitas menjadi sangat berhasil serta berpengaruh terhadap kehidupan (Ahmad, 2015). Kemajuan yang selalu berlanjut sampai detik ini memberikan keringanan kepada beberapa orang. Pesatnya kemajuan teknologi, gaya hidup orang serta cara pembiayaan dalam transaksi keuangan terus mengalami kemajuan. Didin Elok Parastiti, Imam Mukhlis dan Agung Haryono (2015) berpendapat bahwa perkembangan teknologi cara pembiayaan mengubah fungsi uang kerta sebagai alat pembiayaan menjadi pembiayaan secara online yang lebih membantu serta memiliki nilai ekonomis yang tinggi di era sekarang.

Cara pembiayaan merupakan proses yang dikerjakan oleh konsumen untuk membiayai sebuah barang serta jasa yang dipakai. Saat memulai bisnis, penting untuk memikirkan metode pembayaran apa yang ditawarkan dan secara teratur memeriksa apakah metode tersebut memenuhi kebutuhan perusahaan serta konsumen. Joanna Stavins (2018) berpendapat bahwa cara pembiayaan sangatlah beragam sesuai dengan anggaran serta kegunaan yang asli serta dapat diharapkan, seperti anggaran penerbitan, anggaran masing-masing pihak menyelesaikan transaksi, biaya waktu, keamanan, kenyamanan, dan lain-lain.

Sejak sistem pembayaran online cuma membutuhkan sepertiga sampai setengah anggaran dalam prosedur pembiayaan secara kertas (*paper based*) sehingga sangatlah jelas bahwa pembiayaan sebuah anggaran dapat diminimalisir dengan adanya sistem pembiayaans secara online (Humphrey, 2001). Pemakaian pembayaran anggaran dapat meminimalisir anggaran pencetakan serta dalur ulang

kertas. Kemajuan pembayaran anggaran menuju *cash-less society* ialah perubahan yang belum dapat terhindari. Kemajuan teknologi informasi serta modifikasi dalam prosedur pembiayaan menuju kepada prosedur sebuah pembiayaan yang sangatlah maju, terpercaya, aman serta prosesnya sangatlah mudah. Modifikasi ini bukan hanya mempengaruhi perkembangan pemakaian alat pembiayaan dengan kertas, alat pembiayaan dengan kartu serta pembiayaan elektronik, melainkan akan membawa percepatan proses settlement. Salah satu cara pembiayaan yang mengharapkan teknologi dapat berkembang semakin kedepan diatas merupakan penggunaan struk elektronik pada saat pembayaran atau sering disebut dengan penerapan *e-receipt* dalam pembayaran.

Sistem point of sale (POS) berbasis cloud memiliki fitur untuk mengirimkan tanda terima pembelian pelanggan melalui email (*e-receipt*) kepada pelanggan. Fitur kecil ini berkembang seiring dengan meningkatnya penggunaan email dan internet dalam beberapa waktu terakhir. Neo Soho Mall Jakarta Barat merupakan mall yang memiliki daya tarik berupa wisata aquarium dan beberapa central park yang membuat orang lebih banyak berkunjung di tempat tersebut. Mall tersebut menerapkan juga *sistem point of sale* berupa pemberian struk belanja melalui email atau sering di sebut penggunaan *e-receipt*. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan penelitian tentang **“Alur Penerapan E-Receipt Guna Menghindari Kontak Langsung Dengan Customer Sebagai Bentuk Pencegahan Tersebaranya Covid-19 di Informa Neo Soho Mall Jakarta Barat”**.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah metode ilmiah guna memperoleh informasi untuk fungsi serta manfaat khusus (sugiyono, 2016:2), informasi yang didapatkan dari observasi mampu dipakai guna memaklumi, mengatasi dan memprediksi problem. Demi memperoleh capaian diatas, peneliti perlu menghimpunkan informasi, yang dibutuhkan ialah komponen observasi yang kemudian dikerjakan untuk membentuk suatu ide serta suatu hasil yang ingin dicapai.

Observasi tersebut dikerjakan guna mencari serta memperoleh data yang mempengaruhi proses alur pada penerapan *e-receipt* di Informa Neo Soho Mall

Jakarta Barat. Metode observasi yang dipakai pada penelitian diatas merupakan metode penelitian kualitatif diskriptif menggunakan pendekatan studi kasus. Dimana peneliti menganalisis serta mendeskripsikan problem yang muncul sebagai hasil penelitian secara keseluruhan.

Penelitian kualitatif adalah teknik observasi yang mewujudkan adanya data diskriptif seperti informasi tertulis atau lisan tentang masyarakat serta perilaku yang bisa diperhatikan (Moleong, 2005:4). Basrowi dan sudikin (2002:2) penelitian kualitatif berfungsi guna memahami realistik melalui penalaran induktif. Metode penelitian diskriptif ialah terjadinya sebuah penyelidikan secara biasa, serta kompleks, membuat gambaran tentang segala sesuatu yang dilihat, didengar serta dirasakan (Sugiyono, 2014:230). Metode kualitatif ialah metode guna mewujudkan data yang bisa dihitung secara numerik yang mencakup pengetahuan tentang realistik melewati cara pemikiran dari awal, yang diberikan melalui informasi tertulis atau lisan dari individu serta perilakunya.

Teknik pengumpulan data diperlukan pada pengerjaan observasi, untuk informasi yang dipakai maupun didapatkan haruslah benar serta setara terhadap tujuannya. Teknik pengumpulan data yang dipakai peneliti pada observasi diatas ialah :

1. Wawancara ialah perjalanan dalam penyampaian seseorang dengan tujuan mendapatkan informasi tentang manusia, aktivitas, cita-cita, rasa dan lain-lain, kegiatan tersebut dikerjakan beberapa pihak yaitu orang yang memberikan pertanyaan terhadap orang yang menjawab pertanyaan (Bungin, 2012:155). Pada observasi diatas yang menjadi pemberi informasi ialah Bapak Bramandhika Fajrian L D Bagian Deputy Store Operation Manager.
2. Dokumentasi ialah kegiatan pengumpulan, pencatatan serta pemanfaatan sumber atau data yang berhubungan terhadap penelitian. Dengan adanya dokumentasi dapat diharapkan menopang output observasi yang berasal dari wawancara yang sudah dilakukan.
3. Studi kepustakaan ialah cara pemungutan informasi melalui bimbingan dengan pengumpulan sumber informasi pada informasi yang tertulis, gambar atau informasi yang membantu berjalannya sebuah observasi.

PEMBAHASAN

Digital payment atau disebut dengan pembayaran *digital* merupakan salah satu macam penunaian yang memakai alat canggih contohnya ialah *sms banking*, *internet banking*, *mobile banking* dan dompet elektronik. Semua aktivitas diatas mampu dikerjakan Cuma memakai perangkat elektronik berupa ponsel. *Digital payment* adalah semacam terobosan dalam kemajuan transaksi pembiayaan dari tahun ke tahun. Pada pemberlakuan transaksi pembiayaan dengan memakai *digital payment* dapat memberikan berbagai manfaat yang didapatkan contohnya pembiayaan lebih mudah dan praktis, pembiayaan lebih terjamin keamanannya, kemudahan dalam bertransaksi, kecekatan dalam pembiayaan, dapat dipakai dalam berbagai pelayanan. Salah satu penerapan *digital payment* adalah penggunaan *e-receipt* pada transaksi sebuah perusahaan.

E-Receipt merupakan struk pembelian yang di aplikasikan tidak dalam bentuk kertas seperti biasanya, melainkan dikirim ke alamat email customer. Hal ini untuk mencegah jika ada masalah mesin print rusak atau kertas habis. Tanpa disadari kertas printer ini ialah perhitungan anggaran yang besar pada bisnis tertentu. Dari sisi pelanggan pun akan lebih nyaman karena mereka tidak perlu menyimpan struk secara fisik khususnya untuk pembelian yang bergaransi, tanpa kuatir hilang atau rusak. Selain itu popularitas *e-receipt* dengan cepat melampaui nota cetak sejak merebaknya pandemi covid-19. Fakta bahwa beberapa jenis *coronavirus* dapat tetap aktif di atas kertas hingga lima hari, oleh karena itu penggunaan *e-receipt* menjadi alasan utama untuk meninggalkan nota cetak.

Selain detail informasi pembelian, dalam *e-receipt* juga dapat ditambahkan detail informasi mengenai toko atau perusahaan. Pada Neo Soho Mall Jakarta Barat membuat design *e-receipt* yang semenarik mungkin agar pelanggan tidak menganggap ini adalah struk biasa.

E-receipt dapat juga dimanfaatkan sebagai sarana pemasaran untuk iklan promosi, event toko kedepan ataupun pesan-pesan menarik lainnya. Perusahaan dapat menggunakan dua keuntungan pertama untuk membantu meyakinkan

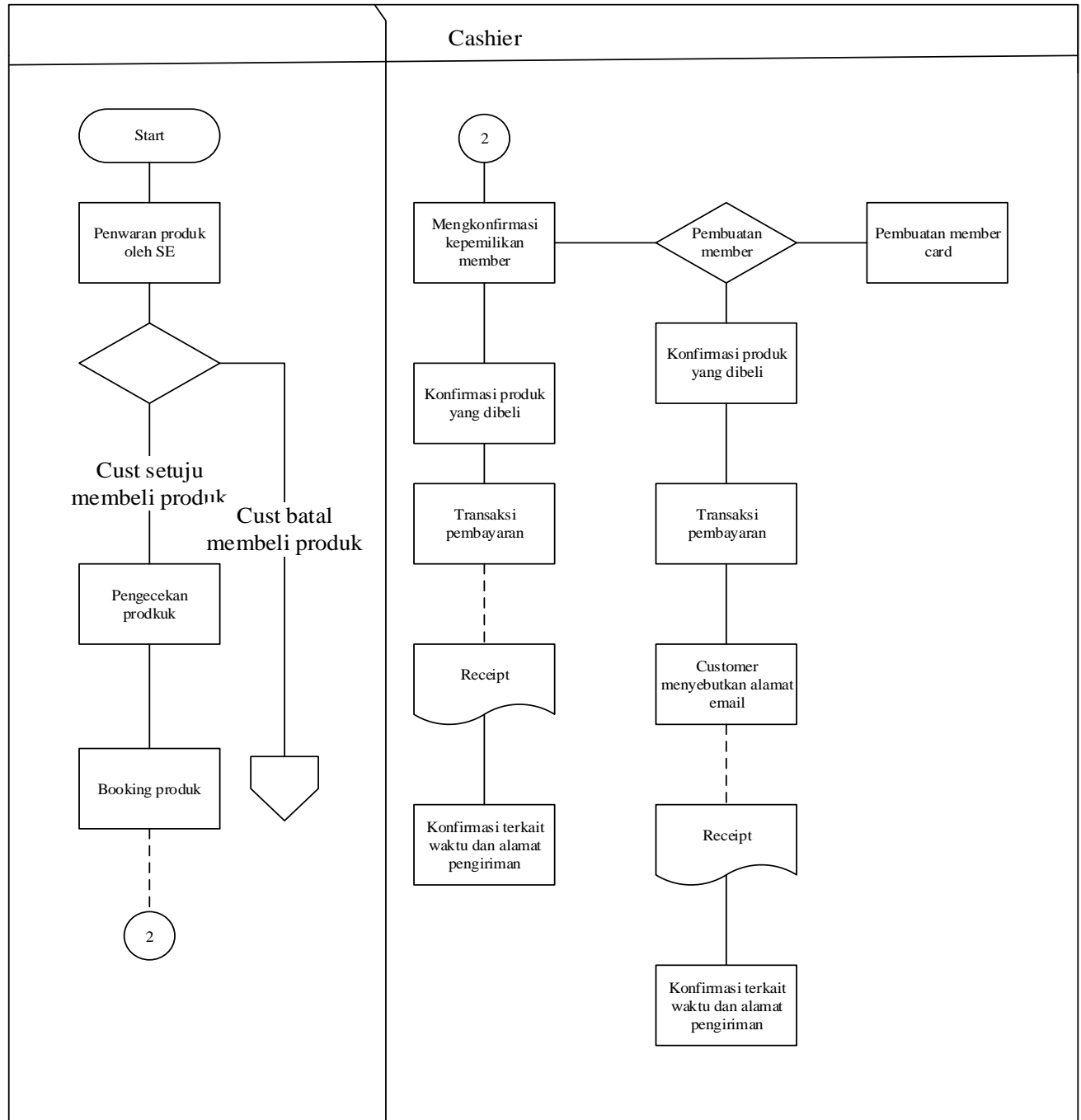
pelanggan agar membagikan alamat email mereka. Jika perusahaan memiliki alamat email pelanggan, ini akan memudahkan perusahaan untuk menghubungi mereka melalui email dan yang hasilnya akan mendapatkan kunjungan tindak lanjut dan pembelian. Pada Neo Soho Mall Jakarta Barat menerapkan penggunaan member dengan ketentuan *member* seperti *register member cust* diharuskan membayar Rp 100.000 dan masa aktif selamanya. Data *member* yang dibutuhkan antara lain nama sesuai KTP, tanggal lahir, alamat, nomer *whatsapp*, alamat *email*. Untuk melakukan *register customer* diharuskan mendownload *mobile aps Informa Furnishing* melalui *playstore* atau *appstore*, setelah *register* dan melakukan *payment new member customer* diharuskan verifikasi *email* serta nomer *whatsapp*. Setelah *register* selesai, *customer* akan mendapatkan benefit poin dengan ketentuan pembelian Rp100.000 per 1poin atau sebesar Rp 2.500 beserta promo spesial member berupa free kirim dan pemasangan, serta gift ulang tahun.

Alur penggunaan e-receipt pada Neo Soho Mall Jakarta Barat adalah sebagai berikut :

1. *Sales Executive* menawarkan produk ke *customers* atau *customers* menentukan pilihan produk sesuai yang di butuhkan. *Sales Executive* melakukan pengecekan harga dan stok, kemudian menginfokan kepada *customers*.
2. *Sales Executive* melakukan *booking* produk melalui *mobile pos* kemudian *Sales Executive* mengantarkan *cust* ke *cashier*.
3. *Cashier* mengucap salam, menanyakan kartu member, membacakan produk yang sudah di *booking* oleh *Sales Executive*, memastikan total belanja, mempertanyakan pembayaran bisa *Cash*, *Credit Card*, *VA*, *Transfer*, *Qris*, *Cashles* (*Shopee*, *Gopay*, *Ovo*) kemudian *Cashier* melakukan transaksi sesuai dengan media pembayaran yang diinginkan *customers*.
4. *Cashier* menginfokan untuk *receipt* pembelian akan dikirim melalui *e-mail* yang tertera di member *customer*, jika *customer non member* *cashier* akan memintakan alamat email untuk mengirim *receipt*.
5. *Cashier* membacakan ulang data *customer*, alamat serta tanggal pengiriman dan pemasangan produk yang telah dibeli.

-
6. Setelah selesai *Cashier* mengucapkan terimakasih dan mendoakan yang baik untuk cust.

Gambar 1
Bagan Alur Flowchart



Bagan alir *flowchart* diatas memperlihatkan bahwa dokumen-dokumen yang dipakai pada pengaplikasian *e-receipt* berhubungan dengan *sales executive* dan *cashier*. Pada Neo Soho Mall Jakarta Barat dengan *customer* yang sudah menjadi *member* dengan berbagai manfaatnya dan *customer* yang belum menjadi *member*.

Dengan penerapan penggunaan *e-receipt* dalam pembayaran dapat memajukan teknologi di Indonesia khususnya pada Neo Soho Mall Jakarta Barat.

KESIMPULAN

Sistem informasi akuntansi pengaplikasian *e-receipt* yang dipakai di Neo Soho Mall Jakarta Barat ternilang cukup biasa. Terbukti pada sistem yang dipakai masih perlu peningkatan dikarenakan pada pelayanan pelanggan dalam pengolahan data pembayaran *e-receipt* masih pengiputan *e-mail* ke sistem bagi non member. Hal ini membutuhkan waktu yang lumayan lama dikarenakan pengiputan data *customer* terlalu banyak, seharusnya data yang diperlukan hanya nama *customer* dengan *e-mail* ataupun nomer *whatsapp* saja sehingga customer tidak bosan menunggu transaksi. Selain itu diterapkannya *e-receipt* dapat menekan penyebaran *coronavirus* karena berkurangnya penggunaan kertas yang diyakini beberapa jenis *coronavirus* dapat tetap aktif di atas kertas hingga lima hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2012. Metode Penelitian Kualitatif (Aktualisasi Metodologis ke Arah Ragam Varian Kontemporer). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moleong, lexy J. 2005. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. 2016. Sistem Akuntansi. Salemba Empat : Jakarta
- Krismiaji. 2010. Sistem Informasi Akuntansi. UPP AMP YKPN : Yogyakarta
- Sudikin, Basrowi. 2002. Metode Penelitian Kualitatif Perspektif Mikro. Surabaya: Insan Cendikia.
- Sugiyono. 2014. Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta