

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era moden sekarang dan dengan adanya kemajuan dibidang teknologi informasi terutama dibidang kesehatan pada rumah sakit, maka Rumah Sakit harus mampu bersaing di era zaman globalisasi yang dimana persaingan yang semakin ketat. Kemajuan dibidang teknologi terus mengalami perkembangan dan hal memberikan dampak positif untuk meningkatkan pelayanan kesehatan yang dapat memberikan efektivitas dan efisiensi. Rumah sakit yang berorientasi mencari laba/profit dan mempunyai tugas sebagai organisasi yang berfungsi sebagai kegiatan layanan kesehatan bagi konsumen yang akan memperoleh imbalan atas jasa pelayanan kesehatan yang telah diberikan. Jadi, rumah sakit adalah menjadi fasilitas tempat kesehatan yang menjadi sebuah kebutuhan primer bagi semua orang. Tidak hanya layanan maupun tindakan yang akan mempengaruhi kenyamanan para pasien/konsumen, tetapi juga harus memperhatikan manajemen dengan sistem informasi rumah sakit yang terorganisir dengan baik juga sangat diperlukan.

Perkembangan teknologi informasi adalah salah satu aspek yang memberikan sebuah dampak positif bagi rumah sakit yaitu adanya sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan sangat penting untuk mempermudah suatu kegiatan di suatu rumah sakit. Dengan adanya

sistem informasi rumah sakit akan mempermudah dalam proses penagihan dan pembayaran pasien inap dan rawat jalan di suatu rumah sakit baik itu pasien rawat inap maupun rawat jalan. Dalam hal ini efektivitas pengelolaan sistem pembayaran penagihan sangat penting sebagai penunjang dalam kegiatan di rumah sakit salah satunya adalah pemanfaatan sistem informasi rumah sakit (SIRS). Sistem informasi rumah sakit yang digunakan untuk proses mengumpulkan, mengolah, hingga menyajikan data di semua tingkat pemerintahan secara merata.

Sistem Informasi Rumah Sakit harus dikelola dengan memahami bagaimana prosedur cara pengelolaan sebuah sistem informasi yang baik dan benar. Maka dari itu, Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) sangat dibutuhkan dalam kegiatan operasional rumah sakit. Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) merupakan sebuah sistem komputer yang memproses dan mengintegrasikan seluruh alur proses bisnis dan layanan kesehatan dalam bentuk jaringan yang saling terhubung, pelaporan dan prosedur administrasi dan diperoleh secara cepat, tepat dan akurat.

Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) tersebut mencakup seluruh rumah sakit baik itu rumah sakit yang dikelola swasta atau negeri sebagaimana yang sudah diatur didalam Undang- Undang Republik Indonesia No. 44 Tahun 2009 tentang Rumah Sakit dan Peraturan Menteri Kesehatan No. 82 Tahun 2013 mengenai Manajemen pada seluruh Rumah Sakit yang ada harus mematuhi peraturan tersebut baik Rumah Sakit yang dikelola secara publik maupun privat. Pada pasal 2 ayat 1 tentang

pengaturan SIRS berbunyi: “ pengaturan SIRS bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, profesionalitas, kinerja, serta hak akses dalam pelayanan Rumah Sakit “.Sistem informasi rumah sakit akan memberikan manfaat dalam hal pengelolaan sebuah rumah sakit agar bekerja lebih efektif dan efisien.(*Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 44 Tahun 2009, Tentang Rumah Sakit, Diakses Dari <Http://Www.Depkes.Go.Id/Resources/Download/Peraturan/UU 20/No. 44, 2009 Rumah Sakit, 2009>*)

Pelaksanaan sistem informasi rumah sakit adalah menjadi bagian yang sangat penting karena sebuah sistem informasi rumah sakit (SIRS) menjadi salah satu faktor terpenting dalam mendukung kegiatan penagihan pembayaran pasien. SIRS juga memiliki peranan sebagai infrastruktur sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan sebuah rumah sakit agar para pemakai atau karyawan akan menjadi lebih mudah mengetahui tentang data informasi di rumah sakit tersebut.

Kebutuhan organisasi akan implementasi sistem informasi rumah sakit (SIRS) yang teritegrasi sangat hal penting sebagai tool atau menjadi sebuah tolak ukur dalam sebuah organisasi, maka perlunya adanya laporan untuk manajemen RS agar sesuai dengan kebutuhan yang mendasari organisasi responsif, inovatif, transparan, efektif, dan efisien sebagai alat monitoring dalam implementasi secara terukur. Sistem Informasi Rumah Sakit memiliki manfaat dalam meningkatkan kinerja rumah sakit terhadap kecepatan dalam mengambil sebuah keputusan yang tepat. Pemanfaatan

SIRS secara operasional berguna meningkatkan suatu kinerja dan pelayanan, memudahkan koordinasi antar unit, meningkatkan kemampuan SDM.

Menurut paripurna dalam (Carin et al., 2018) Proses Penagihan Pembayaran pasien ada beberapa kendala yang sering kali muncul diantaranya adalah : (1). Formulir yang digunakan disebuah rumah sakit tidak seragam, meskipun telah ditetapkan formulir standar baku, (2) data tidak konsisten, (3) tidak memperhatikan kelengkapan dan ketetapan isi dan (4) pengiriman data laporan yang terlambat. Rumah sakit harus mempunyai sebuah perencanaan, progres, dan strategi pengelolaan data rumah sakit yang menggunakan sistem informasi agar menghasilkan suatu sistem informasi yang baik dan handal.”

Penerapan suatu sistem pada dalam sebuah perusahaan akan dihadapkan dalam dua hal, apakah mendapatkan berhasil dalam menerapkan suatu sistem atau mengalami kegagalan. Dan untuk menghindari kegagalan tersebut, maka sebuah sistem yang ada akan merugikan dan perlu diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas dan keberhasilan implementasi suatu sistem informasi.

Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan merupakan rumah sakit swasta yang berada di Kota Medan yang menjalin hubungan kerja sama dengan asuransi kesehatan dan juga beberapa perusahaan yang bertujuan agar memudahkan dalam hal pembiayaan pada pasien yang hendak berobat ke Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Tujuan

dari kerja sama tersebut antara agar mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan kesehatan dalam proses pembiayaan tagihan yang dikenakan kepada pasien yang terdaftar sebagai peserta salah asuransi kesehatan seperti BPJS (Badan Penyelenggaran Jaminan Kesehatan) maupun yang Non-BPJS. Adanya asuransi kesehatan yang bekerja sama dengan pihak rumah sakit imelda pekerja indonesia sangat membantu mendapatkan fasilitas kesehatan kepada pasien.

Berikut akan disajikan tabel jumlah pasien BPJS dan Pasien Non-BPJS sebagai berikut:

Tahun	Pasien BPJS Rawat Inap	Pasien BPJS Rawat jalan
2021	6.784	21.026
2022	7.530	22.109

Tahun	Pasien Umum Rawat Inap	Pasien Umum Rawat jalan
2021	828	9.164
2022	800	5.972

Berikut data tabel diatas sudah di sajikan jumlah pasien bpjs dari tahun 2021 dan 2022 baik itu pasien BPJS yang rawat inap maupun rawat jalan. Tabel diatas juga menyajikan data jumlah pasien umum dari tahun 2021 dan 2022 yaitu baik pasien umum rawat jalan maupun pasien umum rawat inap. Menurut bagian pihak rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia yang mengawasi kegiatan proses penagihan pada pasien BPJS untuk kendala atau permasalahan pada pasien BPJS tidak ada sampai saat ini. Hal ini kerana pihak rumah sakit imelda pekerja indonesia dengan pihak BPJS

atau lembaga Asuransi lainnya sudah melakukan kesepakatan dalam proses pembayaran pasien yang terdaftar menjadi peserta BPJS. Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia akan melakukan Klaim besar biaya tagihan yang dikenakan kepada pihak BPJS atau Asuransi lainnya. Pembayaran klaim BPJS kesehatan kepada rumah sakit Imelda pekerja Indonesia selama 7 hari. Jika dalam 7 hari klaim pembayaran belum dibayarkan maka akan dikenakan denda sesuai dengan kesepakatan awal antara pihak rumah sakit dengan pihak BPJS/asuransi lainnya tersebut. Pelaporan data BPJS dilakukan secara tepat waktu oleh pihak rumah sakit dan proses pembayaran tagihan klaim tersebut dibayarkan secara tepat waktu.

Kegiatan Pembayaran yang ada dirumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan adalah salah satu rumah sakit yang sudah menggunakan teknologi yang sudah terkomputerisasi menggunakan jaringan internet dalam hal proses penagihan pembayaran transaksi pada pasien. Proses penginputan tagihan pada pasien sudah menggunakan teknologi komputer yang sangat memudahkan aktivitas dalam hal proses penginputan biaya administrasi pasien. Aplikasi penagihan pembayaran pasien sudah secara komputerasi berbasis sistem sehingga akan lebih memudahkan dalam hal pengawasan terhadap seluruh proses secara keseluruhan dan sudah terhubung antar bagian-bagian dan sudah menggunakan software khusus.

Efektivitas Sistem Pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit Pada Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia masih memiliki permasalahan dalam proses

penagihan pada pasien. Faktor-faktor yang menjadi kendala tersebut disebabkan antara lain adalah :

(1). Masih terjadi permasalahan pada proses pembayaran transaksi pada pasien yang diakibatkan adanya kesalahan pencatatan terhadap jumlah rincian pembayaran yang dibawa oleh pasien dengan jumlah tagihan yang ada pada SIRS. Kemudian masih terdapat masalah pada sistem pembayaran dan penagihan pasien BPJS dimana kartu yang digunakan tidak aktif. Hal tersebut mengakibatkan terjadi antrian di loket pembayaran tagihan pada pasien rawat inap maupun rawat jalan.

(2). Masih ditemukan permasalahan pada aplikasi sistem pembayaran dan penagihan pasien pada Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia. Dimana, sistem penagihan dan pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan yang digunakan mengalami sistem error/ sistem tidak bisa berfungsi sementara waktu. Sehingga, yang dimana akan menghambat proses transaksi penagihan pembayaran pasien dan akan memerlukan waktu yang lama bagi pasien rawat inap maupun rawat jalan.

Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia Medan atau disingkat RSU. UPI adalah rumah sakit yang sudah tingkat kelas B yang ada dikota medan. Dimana seharusnya jika Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan sudah diwajibkan mempunyai Efektivitas Sistem Penagihan Pembayaran Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan yang dapat bekerja secara akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap agar penagihan pembayaran pasien

agar dirumah sakit tersebut dapat bekerja efektif dan efisien sesuai dengan fungsinya.

Berdasarkan uraian penjelasan diatas tentang efektivitas sistem penagihan dan pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit, sehingga mendorong penulis untuk mengetahui efektif atau tidaknya Efektivitas Sistem Penagihan dan Pembayaran Pasien rawat inap dan rawat jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit yang ada di RSUD Imelda Pekerja Indonesia Medan. Disini penulis akan mengamati bagaimana proses penerapan Sistem Penagihan Pembayaran Pasien menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit yang ada pada RSUD. Imelda Pekerja Indonesia Medan tersebut. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS EFEKTIFITAS SISTEM PEMBAYARAN DAN PENAGIHAN PASIEN RAWAT INAP DAN RAWAT JALAN MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI RUMAH SAKIT PADA RUMAH SAKIT UMUM IMELDA PEKERJA INDONESIA MEDAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Menurut Sugiono, mengemukakan :” **Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dan praktek, antara aturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan.**”

Berdasarkan penjelasan latar belakang permasalahan diatas maka dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Pelaksanaan Efektivitas Sistem Pembayaran dan Penagihan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan?
2. Apa yang menjadi hambatan pada Efektivitas Sistem Pembayaran Dan Penagihan Pasien Rawat Inap Dan Rawat Jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS) di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan ?

1.3 Batasan Masalah

Maka penulisan skripsi ini akan membatasi permasalahan pada penelitian ini yaitu Sistem Pembayaran dan Penagihan Pasien Rawat Inap dan Rawat Jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan Penulis dalam Penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIRS) pada Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui hambatan pada efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIRS) pada Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan, Sumatera Utara.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini akan memberikan manfaat terutama menambah pengetahuan lebih mendalam tentang bagaimana alur dari proses efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan bekerja menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIRS).

2. Bagi Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia

Dengan adanya penelitian ini akan memberikan saran Sebagai bahan pertimbangan bagi rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia agar meningkatkan kinerja dan mengevaluasi sistem informasi rumah sakit.

Bagi Lingkungan Akademis

Sebagai bahan referensi bagi yang berminat melakukan penelitian menyakut masalah analisis efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit (SIRS).

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Konsep Efektivitas

2.1.1 Definisi Efektivitas

efektif berasal dari bahasa inggris yaitu effective yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam sebuah organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan maupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.(Rosalina, 2019)

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektifitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apabila perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan

prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.(Rosalina, 2019)

Jadi sebuah kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang ditentukan oleh organisasi tersebut.

2.1.2 Efektivitas Sistem Pembayaran

Sistem pembayaran merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari sistem keuangan dan sistem perbankan pada suatu negara. Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup pengaturan, kontrak, fasilitas operasional dan mekanisme teknik yang digunakan untuk penyampaian, pengesahan dan penerimaan instruksi pembayaran. Secara umum, sistem pembayaran dibagi menjadi dua jenis yaitu sistem pembayaran bernilai besar (*Large Value Payment System*) dan sistem pembayaran retail (*retail payment system*)

a. Definisi Sistem Pembayaran

Dalam Undang-Undang No.23 tahun 1999 BI pasal 1 Poin ke 6 dijelaskan bahwa :

“ Sistem pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran harus dapat menjamin terlaksananya pemindahan uang masyarakat secara efisien dan aman sehingga dapat menjamin kenyamanan dalam melakukan setiap transaksi yang dilakukan dalam kegiatan ekonomi. Jadi bank indonesia sebagai bank

sentral pada dasarnya memiliki kewajiban mengatur dan mengawasi sistem pembayaran yang berlangsung dalam kegiatan ekonomi masyarakat dengan mewujudkan sistem yang diinginkan oleh pelaku kegiatan ekonomi.”

Pada tingkat yang paling dasar sistem pembayaran adalah suatu cara yang disepakati untuk mentransfer suatu nilai (value) antara pembeli dan penjual dalam suatu kegiatan transaksi. Alat media yang digunakan untuk pemindahan nilai uang tersebut sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran yang sederhana sampai pengguna sistem yang kompleks dan melibatkan berbagai lembaga berikut aturan yang berlaku.

Menurut Pohan (2011:70) Sistem pembayaran merupakan sistem yang mengatur perjanjian, dan menjalankan operasional dan mekanisme penggunaan, penerimaan instruksi pembayaran serta untuk memenuhi kewajiban yang nantinya akan dikumpulkan melalui pembayaran antar perorangan, bank dan lembaga keuangan lainnya. Dalam pengertian ini tercakup mengenai kelembagaan/organisasi yang terkait dengan mekanisme pembayaran seperti bank, lembaga kliring, atau lembaga perantara pembayaran lainnya serta bank sentral.

Menurut undang-undang nomor 3 tahun 2004 tentang bank indonesia, Bank indonesia sebagai bank central memiliki wewenang dalam mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran adalah menetapkan pengguna alat pembayaran. Wewenang Bank Indonesia dalam Penetapan penggunaan alat pembayaran bertujuan untuk mencapai keamanan dan efisiensi bagi penggunaannya.

Sistem pembayaran terdiri atas unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Politik/ kebijaksanaan yang dianut, bersifat normatif, menerangkan mengenai tujuan dan manfaat yang diharapkan dapat dicapai/diperoleh dari sistem pembayaran.
- b. Lembaga/organisasi yang terkait dalam sistem pembayaran.
- c. Sistem hukum yang berlaku
- d. Alat-alat pembayaran yang lazim dan dinyatakan sah untuk dipergunakan.

Sistem pembayaran memiliki empat dasar yang dijadikan patokan yakni meminimalisasi resiko (risk reduction), efisiensi, perlindungan konsumen (costumer protection), dan kesetaraan akses.

- a. Meminimalisir Resiko (Risk Reduction)

Sistem pembayaran harus dapat meminimalisir resiko atau tidak ada resiko sama sekali agar tidak ada pihak yang saling dirugikan akibat dari sistem pembayaran yang ada. Sistem pembayaran yang terkendali dengan baik akan mengurangi berbagai macam risik.

- b. Efisiensi

Efisiensi menekankan bahwa penyelenggaraan sistem pembayaran harus dapat digunakan secara luas sehingga biaya yang ditanggung masyarakat akan lebih mudah kerana meningkatnya skala ekonomi. Efisiensi dapat dilihat dari berbagai hal. Terutama dalam hal operasional yang menyakut

pemanfaatan waktu. Sistem pembayaran harus dapat memastikan bahwa waktu dalam transaksi pembayaran dapat berjalan sangat efisien.

c. Perlindungan konsumen

Bank sentral mempunyai kewenangan serta tanggung jawab untuk melakukan pengawasan agar masyarakat umum memperoleh jasa sistem pembayaran yang aman, cepat, efisien, handal dan terkendali.

d. Kesetaraan akses

Kesetaraan akses adalah persamaan hak yang melekat pada semua pihak yang terkait dalam sistem pembayaran.

b. Jenis Sistem Pembayaran

Jenis sistem pembayaran dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu Retail Payment, Batch System dan Wholesale payment:

- 1) Retail payment adalah sistem pembayaran yang digunakan untuk memproses transaksi ekonomi dengan nilai kecil yang dikhususkan pembayaran tanpa menggunakan uang. Adapun jenis instrumen retail payment yang dikenal saat ini yaitu kartu ATM, e-money, digital money, using payment cards.
- 2) Batch System, instrumen yang termasuk dalam jenis batch system adalah cek, credit remittance, elektronik direct debit payments, dan elektronik credit payment. Dengan adanya sistem batch ini memungkinkan dilakukannya pembacaan data dari instrumen memungkinkan dilakukannya pembacaan data dari instrumen paper-based secara elektronik. Bank atau nasabah menyiapkan langsung

instrumen paper-based tersebut dan menyerahkannya pada clearing house melalui bank.

- 3) Wholesale Payment System adalah pemrosesan transaksi khusus yang bernilai besar dan bersifat penting yang muncul dari transaksi treasury, dealing trade finance, dan operasi lainnya di bank-bank yang tersentralisasi.

c. Jenis Sistem Pembayaran

Jenis alat pembayaran yang diketahui secara umum dapat dibedakan menjadi dua jenis yakni alat pembayaran yang dilakukan secara tunai dan non-tunai. Masing-masing alat pembayaran tersebut memiliki kelebihan dan kekurangan tersendiri, untuk alat pembayaran tunai memiliki kelebihan dalam hal melakukan transaksi dimanapun, dan kekurangannya ialah sulit dibawa dalam jumlah yang besar untuk melakukan kegiatan transaksi. Sedangkan alat pembayaran tunai memiliki keunggulan dalam hal mudah dibawa dan dapat melakukan transaksi besar. Namun, kekurangannya ialah belum tentu dapat dipergunakan pada semua tempat contoh di toko-toko kecil; dalam hal melakukan transaksi pembayaran.

1. Alat pembayaran tunai dapat dilakukan dengan menggunakan uang baik itu jenis uang kertas maupun logam. Dalam peredarannya dalam lingkungan masyarakat, uang tersedia dalam berbagai jenis pecahan yang memudahkan dalam kegiatan transaksi.
2. Alat pembayaran non-tunai adalah pembayaran yang dilakukan tanpa menggunakan uang tunai dalam transaksinya yang beredar pada masyarakat yaitu menggunakan uang giral seperti cek atau bilyet giro,

dan alat pembayaran yang menggunakan jenis kartu ATM, kartu Kredit, kartu debit, dan kartu prabayar.

2.1.3 Efektivitas Sistem Penagihan

Sistem penagihan Menurut Mulyadi (2019) penagihan yaitu berfungsi bertanggung jawab untuk melakukan penagihan kepada para debitur perusahaan berdasarkan daftar piutang yang ditagih dibuat oleh bagian akuntansi. Dari pembahasan diatas bahwa penagihan merupakan proses, cara, perbuatan menagih, dan permintaan agar membayar hutang. Dalam akuntansi penagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi. Kegiatan melakukan penagihan ditujukan kepada suatu kelompok, agar orang tersebut masih mengingat hutangnya yang harus dibayar. Adapun maksud dari penagihan itu sendiri merupakan untuk menginformasikan dan mengingatkan, pihak-pihak yang tertagih bahwa ia masih mempunyai kewajiban untuk membayar utangnya kepada pihak penagih.

Menurut Warren Reeve Fess pada buku yang diciptakan nya yang berjudul “Accounting” mengungkapkan bahwa tagihan meliputi klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya.

Maka dari definisi diatas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa tagihan merupakan dokumen komersial yang dibuat untuk penjual dan pembeli, berkaitan dengan transaksi dari kegiatan penjualan yang telah disepakati kedua belah pihak produk dan layanan yang diberikan.

Surat tagihan berisi tentang mengenai informasi terkait proses transaksi yang sudah berlangsung. Didalam surat penagihan juga tertera kesepakatan antara kedua belah pihak. Adapun komponen yang ada dalam surat penagihan yaity:

- a. Nomor Urut yaitu harus menjelaskan nomor urut supaya lebih mudah dipantau
- b. Nomor Order yaitu untuk mencocokkan nomer order tersebut yang belum bayar. Dengan adanya nomor order akan mempermudah dalam hal mencocokkan atau memeriksa yang belum melunasi pembayaran tagihan.
- c. Delivery Order, surat jalan dan kode nomor transaksi.
- d. Detail barang yaitu komponen ini yang bisa digunakan dalam hal mengakui klaim penjual jika terjadi permasalahan. Dan detail barang atau jasa sesuai dengan dideskripsikan dalam surat tagihan.
- e. Sub Total yaitu bagian awal yang harus dibayarkan oleh pihak pembeli. Berisi total dari keseluruhan harga setiap item barang/jasa yang telah digunakan dengan jelas.

a. Tujuan dari Pembuatan Surat Penagihan

Hal yang mendorong suatu perusahaan atau unit usaha dalam kegiatan jual beli barang ataupun jasa biasanya akan membuat Surat penagihan. Dimana, surat penagihan merupakan surat yang berfungsi yang dibuat dan diberikan kepada pemilik usaha kepada pembeli yang membeli barang atau jasa ataupun kepada mitra usahanya. Tujuan pembuatan surat tersebut didasari oleh untuk mengingatkan kembali kepada pembeli agar melakukan

proses transaksi atau pelunasan terhadap barang atau produk yang dibeli. Sehingga, pembeli yang sudah menyepakati hal tersebut harus melunasi seluruh tagihan yang dikenakan kepada pemilik usaha atau perusahaan yang bersangkutan.

Ketika pembeli yang belum melakukan pelunasan tagihan yang dikenakan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati atas pembelian barang yang diterima, maka pemilik usaha dapat mengambil keputusan dengan cara mengirimkan surat tagihan agar pembeli dapat melunasi seluruh tagihan tersebut.

b. Fungsi Utama Surat Tagihan

Yang menjadi fungsi utama surat tagihan adalah sebagai alat yang mengingatkan bagi pembeli atau juga mitra usaha agar melunasi barang/jasa yang telah digunakan. Namun, dengan perkembangan yang ada surat penagihan ini juga memiliki beberapa fungsi utama diantaranya adalah:

1.) Bukti Terjadinya Transaksi Jual-Beli

Dengan adanya surat penagihan yang telah dibuat maka akan berfungsi menjadi bukti telah terjadinya kegiatan transaksi penjual dengan pembeli yang akan secara langsung. Sehingga jika diantara salah satu pihak baik penjual maupun pembeli menyalahi kesepakatan yang dibuat bersama, maka hal tersebut dapat di proses secara hukum.

2.) Memberikan Efek pada Peminjam

Jadi Dengan adanya surat ini, maka akan memberikan suatu dampak pada yang menerima surat tersebut agar memberikan tanggapan terhadap surat tersebut.

3.) Menghindarkan dari Kerugian Usaha

Pengiriman surat yang dilakukan oleh pemilik usaha kepada pembeli atas barang dan jasa yang telah diterima dapat menghindari kerugian. Sehingga dengan adanya pemberitahuan melalui surat tersebut, diharapkan pembeli atau konsumen dapat mengingat adanya hutang yang belum dibayar secara lunas.

4.) Menghindarkan Denda bagi Pembeli

Surat tagihan juga memiliki fungsi untuk menghindarkan pembeli dari denda akibat keterlambatan pembayaran utang yang belum dilunasi oleh pembeli. Sehingga, pembeli atau konsumen dapat melunasi hutang yang harus dibayarkan sebelum jatuh tempo yang telah disepakati kedua belah pihak.

5.) Memantau Kualitas Kredit Pembeli

Pemilik usaha akan dapat mengetahui jika kualitas kredit pembeli baik atau tidak, dengan cara menghitung berapa banyak jumlah surat tagihan yang dikirimkan kepada mereka.

2.1.4 Ukuran Efektifitas

Menurut (Ding, 2014) Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung kepada siapa yang menilai serta

menginterpretasikannya. Bila di pandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*Output*) barang atau jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Adapun Kriteria atau ukuran mengenai penilaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah pada jalan yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan.
- d. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- e. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang kerjakan oleh organisasi dimasa depan.

- f. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- g. Tersedianya sarana dan prasana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- h. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimana baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin di dekatkan pada tujuannya.
- i. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektifitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Pendekatan efektifitas (Ding, 2014) digunakan untuk mengukur sejauh mana aktivitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu :

- a. Pendekatan sasaran (Goal Approach)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan mengidentifikasi sasaran organisasi dalam pencapaian tersebut.

Sasaran yang penting diperhatikan dalam pengukuran efektivitas dengan pendekatan ini adalah sasaran yang realistis untuk memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi “*Official Goal*” dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkannya, dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output yaitu dengan mengukur keberhasilan program dalam mencapai tingkat output yang direncanakan. Dengan demikian, pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana atau lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Efektivitas juga selalu memperhatikan faktor waktu pelaksanaan.

Oleh karena itu, dalam efektivitas selalu terkandung unsur waktu pelaksanaan dan tujuan tercapainya dengan waktu yang tepat maka program tersebut akan lebih efektif. Contoh dari pendekatan sasaran yaitu apabila suatu pekerjaan mempunyai target menjual habis barangnya dalam waktu satu minggu, dan barang tersebut terjual habis dalam waktu satu minggu, maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efektif.

b. Pendekatan Sumber (*Sistem Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan kepada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh

sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dan lingkungan sekitarnya, yang mana berusaha menjadi sumber dalam mencapai tujuan.

c. Pendekatan proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

2.2 Konsep Dasar Sistem

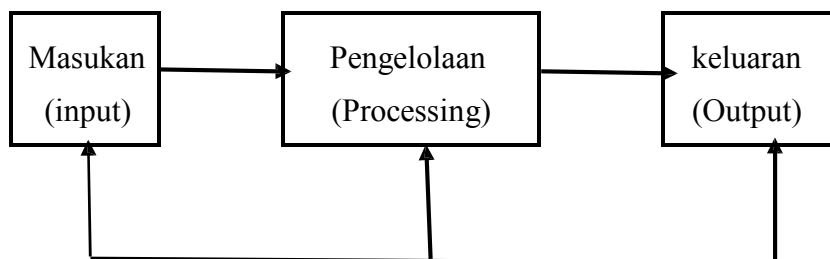
2.2.1 Definisi Sistem

Menurut (Rusdiana, 2014) Kata sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema*, yang artinya himpunan bagian atau komponen yang saling berhubungan secara teratur dan merupakan satu keseluruhan. Selain itu, bisa diartikan sekelompok elemen yang independen, namun saling terkait satu kesatuan. Sistem terdiri dari struktur dan proses, struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem dalam mencapai tujuannya. Setiap

sistem merupakan bagian dari setiap sistem lain yang lebih besar dan terdiri atas berbagai sistem yang lebih kecil, yang bisa disebut subsistem.

Konsep Dasar sistem merupakan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan (*input*) yang diajukan kepada sistem tersebut dan mengelolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan.

System terdiri dari unsur-unsur seperti masukan (input), pengelolaan (processing), serta keluaran (output). Dan berikut adalah gambar model suatu system :

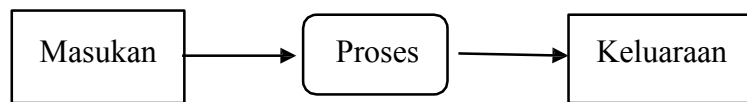


Menurut Mei Hotma Munthe (2018:1) : **“Sistem merupakan sekelompok unsur atau komponen dan prosedur yang harus berhubungan erat satu sama lain dan berfungsi bersama-sama agar tujuan yang sama dapat dicapai”.**

Menurut (Eni Endaryati, S.Kom, 2014) : **”sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh dan sistematis”.**

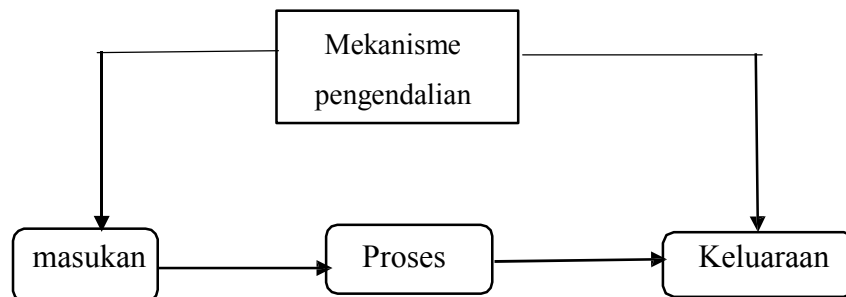
2.2.2 Jenis-Jenis Sistem

Secara umum, sistem terdiri atas dua yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem terbuka adalah sistem yang tidak memiliki sasaran, pengendalian mekanisme, dan umpan balik. Adapun sistem yang tertutup adalah sebuah sistem yang memiliki sasaran, pengendalian mekanisme, dan umpan balik (Raymond Mcleod, Jr.,2001. Secara umum sistem terbuka merupakan sistem yang dihubungkan dengan lingkungannya melalui arus sumber daya. Berikut ini digambarkan kedua (2) sistem tersebut sebagai berikut:



Gambar: 2.2 Sistem terbuka

Sumber: Mcleod,Jr.



gambar: 2.3 Sistem Tertutup

sumber: Mcleod,Jr.

2.2.3 Pendekatan Sistem

Ada 2 (dua) Pendekatan dalam sistem, yaitu :

1. Sistem yang menekankan kepada prosedur suatu sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul

bersama-sama untuk melakukan sesuatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

2. Sistem yang menekankan kepada elemen-elemen suatu sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang saling berintraksi untuk mencapai suatu tujuan.

2.2.4 Syarat-syarat suatu sistem

Ada beberapa syarat yang harus dimiliki sebuah sistem yaitu :

Sistem yang dibentuk untuk menyelesaikan tujuan.

1. Elemen sistem harus mempunyai rencana yang ditetapkan.
2. Adanya hubungan antar elemen-elemen sistem.
3. Unsur dasar dari proses (arus informasi, dan material) lebih penting daripada elemen.

2.2.5 Komponen sistem

Karakteristik sistem menurut Edhi Sutanta dalam (Rusdiana, 2014) yaitu sebagai berikut:

- a. Komponen (component), yaitu komponen sistem adalah segala sesuatu yang menjadi bagian penyusunan sistem. Komponen sistem dapat berbentuk nyata ataupun abstrak. Komponen sistem disebut sebagai subsistem.
- b. Batas (boundry) yaitu batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan yang lain. Tanpa adanya batas sistem, sangat sulit untuk memberikan batasan scope tinjauan terhadap sistem.

- c. Lingkungan (environment) yaitu lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem lingkungan sistem yang dapat menguntungkan maupun merugikan. Umumnya lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem, sedangkan lingkungan sistem yang merugikan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminal mungkin, bahkan ditiadakan.
- d. Penghubung/antarmuka (Interface) yaitu penghubung/antarmuka merupakan sarana memungkinkan setiap komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antarkomponen dalam sistem. Penghubung/antarmuka merupakan sarana setiap komponen saling berinteraksi dan berkomunikasi.
- e. Masukan (input) yaitu masukan merupakan komponen sistem, yaitu segala sesuatu yang perlu dimasukan kedalam sistem sebagai bahan yang diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran (output) yang berguna.
- f. Pengolahan (Processing) merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengelola masukan agar menghasilkan output yang berguna bagi pemakaiannya.
- g. Keluaran (output) merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan komponen pengelolaan.
- h. Sasaran (objective) dan tujuan (goal) yaitu setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja.
- i. Kendali (control) setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar bekerja sesuai perannya.

- j. Umpan balik (feedback) diperlukan oleh bagian kendali (kontrol) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke kondisi normal

2.2.6 Klasifikasi Sistem

Menurut Agus Mulyanto dalam (Rompas et al., 2018) sistem dapat diklasifikasikan berbagai sudut pandang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Abstrak (*abstract sistem*) dan fisik (*physical sistem*), abstrak sistem adalah yang berupa pemikiran atau gagasan yang tidak tampak secara fisik. Sedangkan, fisik (*physical sistem*) adalah secara fisik dan dapat dilihat dengan mata.
2. Alamiah (natural sistem) dan buatan manusia (*human made sistem*), alamiah adalah yang keberadaannya terjadi karena proses alam, bukan buatan manusia. Sedangkan buatan manusia (*human made systems*) adalah yang terjadi melalui rancangan atau campur tangan manusia.
3. Tertentu (*deterministic sistem*) dan tak tentu (*probabilistic sistem*), tertentu (*deterministic sistem*) yaitu yang operasinya dapat diprediksi secara cepat dan interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sedangkan tidak tentu (*probabilistic systems*) yaitu yang hasilnya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.

2.3 Konsep Pembayaran

2.3.1 Definisi Pembayaran

Menurut (BAPPENAS RI, 2020) Sistem pembayaran adalah merupakan sistem yang digunakan untuk memindahkan dana dari suatu pihak ke pihak lainnya. Dan di era sekarang dengan adanya perkembangan teknologi yang begitu pesat dan sistem pembayaran secara tunai mulai

sedikit tergeser dengan adanya sistem pembayaran nontunai yang lebih efisien dan ekonomis.

Menurut Undang-Undang No.23 tahun 1999 tentang bank indonesia pemakaian uang tunai dalam proses pembayaran yang terbuat dari kertas dan logam. Sedangkan pembayaran yang dilakukan secara nontunai menggunakan alat pembayaran dari kartu debit dan juga kartu kredit. Dan didalam Undang-Undang No.23 tentang Bank Indonesia pasal 1 ayat 6 yaitu sistem pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

2.3.2 Instrumen Alat Pembayaran

Instrumen alat pembaran merupakan media yang digunakan dalam pembayaran. Adapun alat/intrumen pembayaran sekarang dapat diklasifikasikan/kelompokan menjadi alat pembayaran tunai dan nontunai. Instrumen pembayaran secara tunai merupakan uang kerta yang terdiri dari uang kertas dan logam yang sudah kita ketahui sekarang. Kemudian, alat pembayaran nontunai dapat dibagi lagi atas pembayaran dengan media kertas atau lazim disebut *paper-based instrument* seperti, cek, bilyet giro, wesel, dan lain-lain serta alat pembayaran nontunai dengan kartu atau lazim disebut *card-based intrumen* seperti kartu kredit, kartu debit, kartu ATM dan lain-lain. Diera sekarang, dengan kemajuan teknologi membawa perkembangan terhadap sistem pembayaran yang dikembangkan dengan

teknologi *electronic money*. Penggunaan masing-masing sistem pembayaran mempunyai dampak yang disebut dengan implikasi yang berbeda-beda terhadap berbagai pengaruh aspek hukum, teknis, sistem, dan mekanisme operasional dan lain-lain.

2.3.3 Definisi Pengertian Piutang

Beberapa pendapat para ahli tentang mengenai piutang adalah sebagai berikut;

“Menurut Warten dkk, (2019:440) Definisi Piutang adalah : piutang dapat mencakup seluruh uang yang diklaim terhadap entitas lain, termasuk perorangan, perusahaan, dan organisasi lain. Piutang-piutang ini biasanya sebagai bagian yang signifikan dari total aset lancar”.

“Menurut Martani dkk,(2016:196) Definisi Piutang adalah: klaim suatu perusahaan pada pihak lain baik yang terkait dengan transaksi penjualan atau pendapatan maupun merupakan piutang penagihan yang berasal dari transaksi lainnya”.

Maka dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa Piutang merupakan sebuah tuntutan terhadap konsumen/pelanggan baik berupa uang, barang, ataupun jasa sesuai dengan bentuk transaksi yang disepakati oleh kedua belah pihak. Dalam transaksi tentunya penjualan secara kredit memunculkan hak bagi perusahaan yang melakukan penagihan kepada pihak yang terlibat atas transaksi yang sudah terjadi, yang mana hal tersebut merupakan hal yang sudah disepakati kedua belah pihak sebelumnya. Sehingga, piutang tersebut menunjukkan klaim yang akan diselesaikan dengan penerimaan sejumlah uang.

2.4 Sistem Informasi

2.4.1 Pengertian Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto dalam (Mara Destinungrum dan dkk,2017) Sistem Informasi adalah : “ Suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manjerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan”.

“Menurut Bin Ladjamuddin, Al-bahra Bin dalam (Mara Destinungrum dkk, 2017) Sistem Informasi adalah Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi”.

“Maka berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem informasi adalah kumpulan komponen didalam suatu organisasi yang berfungsi sebagai pengeolahan untuk menghasilkan sebuah laporan-laporan yang disajikan kepada pihak tertentu.”(Destiningrum & Adrian, 2017)

Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi dan informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna maka informasi harus didukung oleh tiga pilar sebagai berikut: tepat kepada orangnya atau relevan, tepat waktu dan tepat nilainya atau akurat.

2.4.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimaanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini saat mendatang. Data belum memiliki nilai sedangkan informasi sudah memiliki nilai.

Informasi dikatakan bernilai bisa manfaatnya lebih besar dibandingkan biaya untuk mendapatkannya.

Menurut Romney dan Stenbart ,(2015) informasi adalah : “ data yang telah dikelola dan proses untuk memperbaiki proses pengambilan keputusan”.

Menurut Sutabri dalam (Yunardi & Permana, 2018) informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Dari uraian diatas beberapa pengertian informasi menurut para ahli diatas bahwa dapat menyimpulkan bahwa informasi adalah data yang diolah dari sumber terpercaya dan diberikan sesuai dengan keperluan sehingga lebih berarti kepada penggunaannya.

Sebuah Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Suatu informasi yang berkualitas mempunyai ciri-ciri sebagai berikut :

- a. Akurat, yaitu informasi yang harus juga mencerminkan keadaan yang sebenarnya, artinya informasi harus bebas dari kesalahan tidak bisa atau menyesatkan. Dan akurat dapat diartikan bahwa informasi itu dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.
- b. Tepat waktu, yaitu informasi harus tersedia pada saat informasi tersebut diperlukan. Didalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak ada lagi nilainya, dan apabila informasi terlambat sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan hal tersebut dan berakibat fatal bagi perusahaan.
- c. Relevan, yaitu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan

masalah yang dibahas dengan informasi tersebut. Informasi yang disampaikan harus dapat bermanfaat bagi pemakainya.

- d. Lengkap, yaitu informasi yang diberikan harus lengkap secara keseluruhan dalam arti tidak ada hal-hal yang dikurangi dalam menyampaikan informasi tersebut. Didalam menghasilkan informasi yang berkualitas peran manusia paling masih dominan, karena sebagian kecil yang dilakukan oleh alat untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

2.4.3 Ciri-Ciri Informasi

Sebuah informasi memiliki ciri ciri yang menggambarkan bahwa data tersebut merupakan sebuah informasi, yang dimana informasi tersebut sangat penting bagi beberapa pihak yang membutuhkan. Berikut ini akan disajikan ciri-ciri sebuah sistem informasi sebagai berikut :

1. Amount Of Information (Kuantitas Informasi), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh suatu prosedur pengolahan informasi mampu memenuhi kebutuhan banyaknya informasi.
2. Quality of Information (Kualitas Informasi), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan kualitas informasi.
3. Receny of Information (Informasi Aktual), dalam arti bahwa informasi yang diolah oleh sistem pengelohan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi baru.

4. Relevance of Information (Informasi yang relevan atau sesuai), dalam arti bahwa informasi yang oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi.
5. Accuracy of Information (Ketepatan Informasi), dalam arti bahwa informasi yang oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi yang benar.
6. Autechnticity of Information (Kebenaran Informasi), dalam arti bahwa informasi yang dikelola oleh sistem pengolahan tertentu mampu memenuhi kebutuhan informasi yang benar.

2.4.4 Manfaat Informasi

Sebuah informasi akan dikatakan bermanfaat apabila memberikan fungsi yang dapat membantu para pengguna yang membutuhkan. Adapun manfaat dari sebuah informasi menurut Sutanta , yaitu sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan. Dengan adanya informasi akan menambah pengetahuan bagi penerima yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan mengambil yang mendukung proses pengambilan keputusan.
2. Mengurangi ketidakpastian pemakai informasi. Informasi akan mengurangi ketidakpastian kerana hal-hal yang akan terjadi dapat diketahui sebelumnya, sehingga dapat menghindari keraguan pada saat pengambilan keputusan.

3. Mengurangi resiko kegagalan. Dan dengan adanya informasi akan resiko kegagalan dapat diantisipasi dengan baik sehingga kegagalan dapat dikurangi dengan pengambilan keputusan yang tepat.
4. Mengurangi keanekaragaman yang tidak diperlukan akan menghasilkan keputusan yang lebih terarah.
5. Memberikan standar, aturan, ukuran, dan keputusan untuk menentukan pencapaian, sasaran serta tujuan.

2.5 Rumah Sakit

2.5.1 Pengertian Rumah Sakit

Menurut WHO (World Health Organization) tentang Rumah Sakit:

Rumah Sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (Preventif) kepada masyarakat.

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.30 Tahun 2009, pengertian Rumah Sakit :**“Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat”**.

Rumah sakit adalah sebuah organisasi yang bekerja menghasilkan laba dengan memberikan pelayanan kesehatan dan memberikan jaminan kesehatan yang lebih terjamin.

Pada umumnya rumah sakit adalah sebagai instansi kesehatan yang banyak dibutuhkan sebagai pelayanan kesehatan bagi masyarakat luas. Dengan adanya pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit maka secara langsung akan menjamin pengobatan atau pelayanan medis bagi pasien. Menurut (Rikomah,2017) Rumah Sakit mempunyai tugas dan fungsi berdasarkan Undang-Undang No. 44 tahun 2009 tentang rumah sakit. Tugas rumah sakit adalah melaksanakan upaya pelayanan kesehatan secara berdaya guna dengan mengutamakan penyembuhan dan pemulihan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu dengan peningkatan dan pencegahan serta pelaksanaan upaya rujukan, rumah sakit mempunyai tugas memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna.

Klasifikasi menurut (Menkes RI, 2010) Rumah Sakit Umum Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 Pasal 3 ayat 1 terdiri atas :

- a. **Rumah Sakit Umum kelas A;**
- b. **Rumah sakit umum kelas B;**
- c. **Rumah sakit umum kelas C; dan**
- d. **Rumah sakit umum kelas D.**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Tahun 1998 No.159/Men-Kes/II/1998 Bab II Pasal 3 tentang rumah sakit berbunyi :

- 1) **Rumah Sakit dapat dimiliki dan diselenggarakan oleh pemerintah dan swasta.**

- 2) Rumah Sakit Pemerintah dimiliki dan diselenggarakan oleh dapertemen kesehatan, pemerintah daerah, ABRI, dan Badan Usaha Milik Negara.
- 3) Rumah sakit swasta dimiliki dan diselenggarakan oleh: yayasan dan badan hukum lain yang bersifat sosial.

2.6 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian skripsi terdahulu tentang penagihan pembayaran pasien yang menggunakan sistem informasi rumah sakit.

NO	NAMA PENELITI	JUDUL PENELITIAN	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhamad Rifandi, dan Prima Shofiani (2019)	Pengaruh Sistem Pembayaran Asuransi Kesehatan BPJS Terhadap Akuntansi Pendapatan Rumah Sakit (Studi Pada RS. PKU Muhammadiyah Gamping)	Penelitian Ini menggunakan Studi Kasus	Berdasarkan hasil analisis yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, menunjukkan hasil bahwa rumah sakit PKU Muhammadiyah Gamping menerapkan sistem pembayaran asuransi kesehatan BPJS ini berdampak pada restropektif adanya metode sistem pembayaran BPJS ini berdampak pada akuntansi pendapatan rumah sakit PKU Muhamadiyah Gamping dapat mengatasinya dengan menyisihkan dana cadangan yang telah dianggarkan tiap awal tahun. Oleh kerana itu, rumah sakit PKU Muhadiyah Gamping tidak mengalami kerugian secara

				terus menerus yang diakibatkan perbedaan tarif asuransi kesehatan BPJS. Bagi rumah sakit Muhadiyah Gamping sebaiknya Meningkatkan Pengelolaan keuangan dalam hal antisipasi pembayaran asuransi BPJS.
2.	Kurniawati, 2010	Evaluasi Sistem Penagihan Pasien Rawat Inap dengan Asuransi Jiwa Sinar Mas Pada Rumah Sakit Kasih Ibu Surakarta	Kualitatif Deskriptif	<p>Berdasarkan evaluasi yang dilakukan oleh penulis, uraian dan temuan terhadap sistem akuntansi penagihan pasien rawat inap Asuransi Jiwa Sinar Mas di Rumah Sakit Kasih Ibu, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan bahwa sistem yang diterapkan sudah cukup baik. Hal ini telah dibuktikannya dengan adanya yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur organisasi yang sudah cukup baik dengan adanya pemisahan fungsi masing-masing unit. 2. Sudah adanya sistem otorisasi yang menjamin dihasilkannya keaslian dokumen untuk dapat dipercaya, telah

				menggunakan dokumen yang bernomor urut tercetak dan telah dibuat rangkap.
--	--	--	--	---

2.7 Kerangka Teoritis

Penelitian Penulisan Skripsi dilakukan di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia yang menjadi fokus penelitian ini tentang bagaimana Efektivitas Sistem Pembayaran dan Penagihan Pasien rawat inap dan rawat jalan Menggunakan Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS). Dan penelitian yang dilakukan dirumah sakit membutuhkan data yang dimana kerangka teori yang ditujukan untuk menerangkan hubungan antar variabel secara logis untuk dijelaskan, dan penelitian melalui perumusan masalah dan telah dilakukan proses identifikasi melalui observasi, wawancara dan dokumentasi pada sebuah penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan yang beralamat di Jln. Bilal No.24, Pulo Brayan Darat I, Kec. Medan timur, Kota Medan, Sumatera Utara. Dan penelitian ini yang dilakukan di rumah sakit umum Imelda Pekerja Indonesia akan fokus kepada bagian efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Maka, penelitian ini menggunakan metode penelitian wawancara secara langsung dengan narasumber yang terkait dengan penelitian skripsi ini.

Menurut Sugiyono (2013:59) : “ Penelitian Deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (Independent) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variable yang lain”.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data penelitian skripsi ini adalah menggunakan data kualitatif dalam penyusunan skripsi ini. Data kualitatif merupakan menjelaskan dengan kata, skema dan gambar.

“**Menurut Bogdan dan Taylor** menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data dekriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati; pendekatannya diarahkan pada latar individu secara holistic”.

Dan data kualitatif dalam penelitian ini didapatkan dari proses wawancara secara langsung dengan pihak bagian Kepala Bidang Unit informasi, dan juga bagian kasir dan seluruh bagian-bagian yang terkait dengan efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit di rumah sakit umum Imelda Pekerja Indonesia Medan.

2. Sumber Data

a. Data primer

Data primer yang diperoleh secara langsung dari rumah sakit oleh peneliti dan kemudian data primer yang diperoleh didapat langsung diolah oleh kembali peneliti agar mendapatkan jawaban dari hasil wawancara langsung dari pihak bagian Kepala Bagian Umum, bagian SDM, dan bagian kasir keuangan. Data yang diperoleh memang data yang valid yang diberikan oleh pihak rumah sakit yang berhubungan dengan efektivitas sistem penagihan dan

pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh berguna untuk melengkapi data primer yang ada. Data sekunder yaitu data yang berbentuk dokumen-dokumen, buku bacaan yang berhubungan dengan efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien.

Data sekunder yang diperoleh yaitu: struktur organisasi rumah sakit imelda pekerja indonesia, sejarah berdirinya rumah sakit imelda pekerja indonesia.

Menurut sugiono (2018:456) mendefinisikan bahwa “ **Data sekunder merupakan penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui perantara atau yang diperoleh dicatat oleh pihak lain yang berupa bukti, catatan atau laporan keuangan yang disusun dalam arsip**”

3.4 Teknik Pengumpulan data

Di dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik penelitian skripsi dilakukan dengan pengamatan objek secara langsung dimana pasien yang sedang melakukan proses pembayaran menggunakan sistem informasi rumah sakit Imelda Pekerja Indonesia. Tujuan pengamatan objek secara langsung agar peneliti dapat

mengetahui bagaimana efektivitas sistem pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit.

2. Wawancara Langsung

Dalam penelitian skripsi ini, peneliti menggunakan metode wawancara langsung kepada bagian kepala bagian Unit Informasi, dan bagian kasir yang melayani administrasi pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan pada Rumah Sakit Imelda Pekerja Indonesia.

Adapun Pertanyaan-Pertanyaan Wawancara secara langsung yang diajukan adalah sebagai berikut:

Pertanyaan	Subjek
1. Bagaimana mekanisme sistem pembayaran dan penagihan pasien menggunakan sistem informasi rumah sakit imelda pekerja indonesia.	1. Kepala bagian unit Sistem Informasi Rumah Sakit (SIRS)
2. Bagaimana alur gambar Flowchart sistem pembayaran dan penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan?	2. Kasir yang melayani pasien BPJS dan Non-BPJS.
3. Bagaimana bentuk pengalipkasian Sistem Informasi Rumah Sakit?	3. Kepala Bagian Umum dan Sumber Daya Manusia.
4. Bagaimana menguji kehandalan Sistem Informasi Pembayaran dan Penagihan pasien Rawat Inap dan Rawat jalan Menggunakan SIRS?	

<p>5. Bagaimana cara pihak rumah sakit dalam hal mengatasi permasalahan antrian pada pembayaran transaksi pasien rawat inap dan rawat jalan?</p> <p>6. Apa saja upaya yang dilakukan oleh pihak rumah sakit untuk mengatasi kendala yang berkaitan pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan sistem penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan?</p> <p>7. Apa saja kendala yang dihadapi dalam sistem penagihan pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit?</p> <p>8. Apa saja permasalahan yang dihadapi oleh RSUD. Imelda Pekerja Indonesia yang berkaitan dengan sistem penagihan pasien?</p>	
--	--

3. Dokumentasi

Pengumpulan dokumen-dokumen yang ada di Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia yang meliputi struktur organisasi, susunan kepengurusan, visi dan misi, nama-nama pengurus/anggota, dan yang terakhir mengamati kasir bagian administrasi keuangan tentang efektivitas sistem penagihan dan pembayaran pasien rawat inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit.

3.5 Metode Analisis Data

Metode yang akan digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Metode Deskriptif Kualitatif merupakan metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyajikan dan serta melakukan analisis data tersebut. Kemudian, akan diperoleh suatu gambaran yang cukup luas terhadap masalah yang dihadapi dan kemudian peneliti tersebut dapat menarik suatu kesimpulan.

Tujuan dari Penelitian ini adalah membuat suatu deskriptif dan gambaran mengenai hal masalah yang dihadapi secara objektif tentang masalah yang akan diteliti yaitu : 1). bagaimana pelaksanaan efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit di rumah sakit Imelda pekerja indonesia. 2). Apa yang menjadi hambatan pada efektivitas sistem pembayaran dan penagihan pasien inap dan rawat jalan menggunakan sistem informasi rumah sakit di rumah sakit imelda pekerja indonesia.