

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Sistem Informasi Akuntansi**

###### **1. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi**

Secara sederhana sistem adalah serangkaian dua atau lebih komponen yang saling terkait dan berinteraksi untuk mencapai tujuan. Menurut Mardi (2016:3) Sistem merupakan suatu kesatuan yang memiliki tujuan bersama dan memiliki bagian-bagian yang saling berintegrasi satu sama lain.

Sistem harus memiliki *input* yang merupakan sumber tenaga untuk dapat beroperasinya suatu sistem dan adanya proses yang mengubah masukan menjadi keluaran berupa hasil operasi (tujuan atau target pengoperasian suatu sistem). Informasi yang akurat, cepat, dan tepat waktu sangat dibutuhkan oleh setiap perusahaan dalam menjalankan segala aktivitas didalamnya maupun dalam pengambilan keputusan. Menurut Tmbooks (2017:4) Informasi adalah data yang telah diorganisir dan diproses sehingga bermanfaat bagi proses pengambilan keputusan.

Akuntansi memegang peranan penting dalam pencapaian keberhasilan operasi perusahaan. Akuntansi adalah aktivitas atau proses dalam mengidentifikasi, mencatat, mengklasifikasi, mengolah dan menyajikan data yang berhubungan dengan keuangan atau transaksi agar mudah dimengerti.

Menurut Mulyadi (2017:3) sistem akuntansi adalah organisasi, formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk penyediaan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

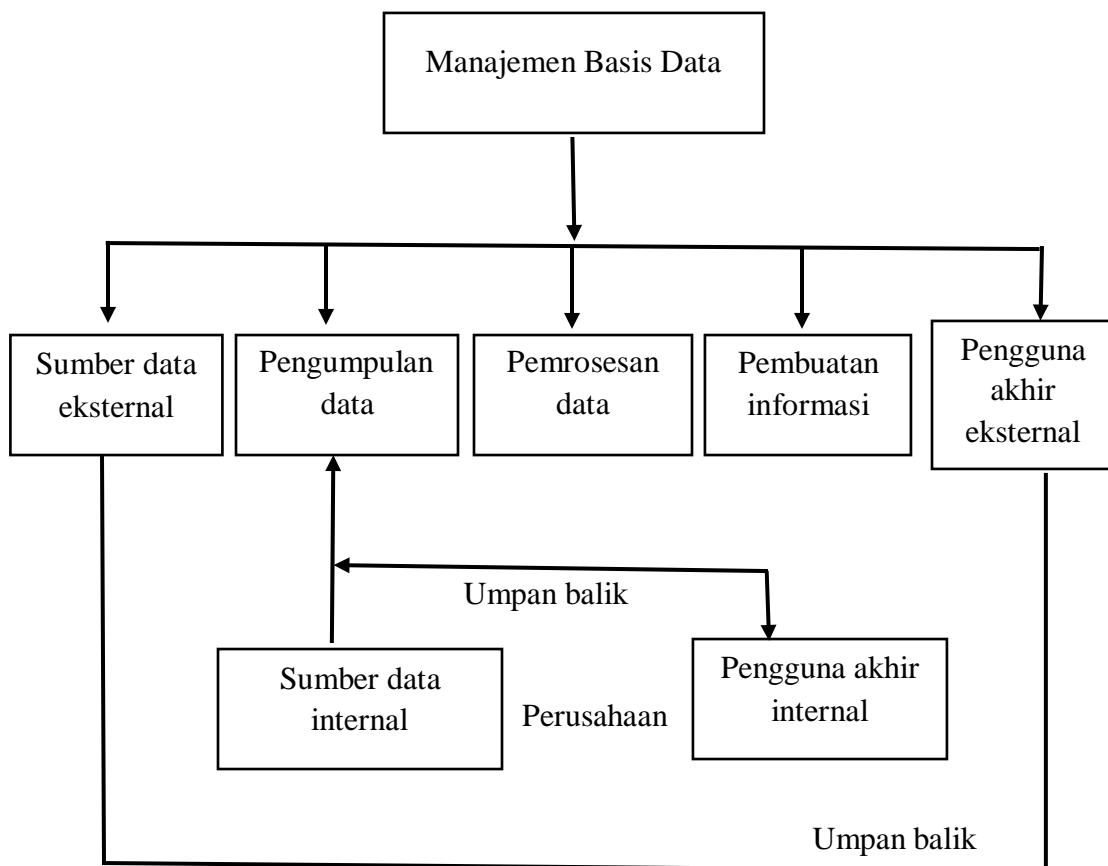
Secara sederhana sistem informasi akuntansi adalah sistem informasi yang dibuat khusus untuk mempermudah kegiatan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan akuntansi. Menurut Tmbooks (2017:6) Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data sehingga menghasilkan informasi bagi para pengambil keputusan.

Sedangkan menurut Ardana dan Lukman (2016:45) Sistem informasi akuntansi adalah sekumpulan sumber daya (*resources*), seperti orang dan peralatan yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan dan data lainnya menjadi informasi.

Berdasarkan pengertian para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dirancang untuk melakukan kegiatan proses data dan pelaporan informasi baik secara manual maupun dengan cara terkomputerisasi tentang kegiatan yang berhubungan dengan keuangan untuk tujuan pelaporan kepada *manager* dan pemegang saham, pemerintah, dan pihak - pihak lain di luar perusahaan untuk digunakan dalam pengambilan keputusan.

Dalam sistem informasi akuntansi terdiri atas elemen-elemen yang terorganisasi dimana ada saling ketergantungan antara elemen tersebut. Oleh karena itu, sistem informasi akuntansi akan berjalan dengan baik apabila elemen - elemen bekerja sebagimana mestinya.

## Gambar 2.1 Model Umum Sistem Informasi Akuntansi



Sumber : James A. Hall, Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Kelima, Salemba Empat, Jakarta, 2016.

Adapun penjelasan mengenai elemen dalam model umum tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pengguna akhir ekternal, meliputi para kreditor, pemegang saham, calon investor, lembaga pemerintah, kantor pajak, pemasok, dan pelanggan.
  2. Pengguna internal, meliputi pihak manajemen di tiap tingkat dalam perusahaan, serta personel operasional.
  3. Sumber data adalah berbagai transaksi keuangan yang masuk ke dalam sistem informasi baik dari sumber internal maupun eksternal.
  4. Pengumpulan data adalah tahap operasional pertama dalam sistem informasi.
  5. Pemrosesan data digunakan untuk aplikasi penjadwalan produksi, berbagai teknik *statistic* untuk perkiraan penjualan, dan prosedur pencatatan serta

- pembuatan ikhtisar yang digunakan dalam aplikasi akuntansi.
6. Manajemen basis data, meliputi database management melibatkan tiga pekerjaan dasar penyimpanan, penarikan, dan penghapusan.
  7. Pembuatan informasi adalah proses menyusun, mengatur, memformat, dan menyajikan informasi ke para pengguna.
  8. Umpang balik adalah suatu bentuk *output* yang dikirim kembali ke sistem sebagai sumber data.

## **2. Fungsi Sistem Informasi Akuntansi**

Terdapat tiga fungsi sistem informasi akuntansi menurut Romney (2018:11), yaitu:

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai kegiatan yang dilakukan organisasi, sumber daya, serta personil dari organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti misalnya melakukan penjualan dan pembelian bahan baku dengan proses yang sering dilakukan secara berulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengendalikan, dan mengevaluasi kegiatan, sumber daya, dan personil organisasi.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk melindungi aset dan data organisasi.

## **3. Komponen Sistem Informasi Akuntansi**

Beberapa komponen sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut :

1. Manusia adalah pelaku yang menjalankan sistem.
2. Transaksi merupakan objek dari sistem informasi akuntansi sebagai masukan, lalu diproses sehingga menghasilkan informasi.
3. Prosedur adalah langkah-langkah yang harus ditempuh dalam melakukan transaksi atau kegiatan perusahaan.
4. Dokumen yaitu berupa formulir yang digunakan sebagai sarana pencatatan pada saat transaksi.
5. Peralatan adalah suatu alat atau sarana yang digunakan dalam melakukan

pencatatan pada sistem informasi yang bersangkutan.

#### **4. Manfaat Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Romney & Steinbart (2018:11) sistem informasi akuntansi yang dirancang dengan baik dapat memberikan manfaat serta menambah nilai untuk organisasi dengan:

1. Meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya dari produk atau layanan (jasa).
2. Meningkatkan efisiensi.
3. Berbagai pengetahuan.
4. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokannya (*supply chains*).
5. Memperbaiki struktur pengendalian internal.
6. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk pengambilan keputusan.

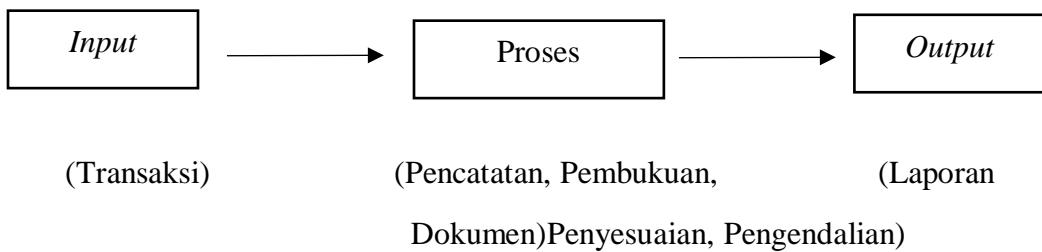
#### **5. Prinsip penyusunan sistem informasi akuntansi Rumah Sakit**

1. Efisiensi dan efektivitas, yaitu penggunaan formulir tidak perlu berlebihan dan harus bisa membantu terciptanya pengendalian.
2. Internal kontrol, yaitu prosedur yang ada dapat menjamin terciptanya pengendalian dan meminimalisasi kemungkinan terjadinya berbagai kecurangan.
3. Auditability, artinya proses akuntansi biasanya dimulai dengan analisis atas laporan keuangan. Sebaliknya, proses audit dimulai dengan analisis atas laporan keuangan hingga penelusuran bukti (Formulir). Karena itu, SOP akuntansi yang diusulkan/dibuat untuk membantu lancarnya proses akuntansi yang memungkinkan agar laporan keuangan yang ada lebih *auditable*.

#### **6. Subsistem Sistem Informasi Akuntansi**

Dalam sistem informasi akuntansi (SIA) ada beberapa subsistem yang harus kita ketahui. Siklus transaksi sistem informasi akuntansi dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

**Gambar 2.2. Model Siklus Transaksi SIA**



Sumber: Sistem Informasi Akuntansi (Krismiaji,2015)

Adapun penjelasan mengenai elemen model siklus tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Input* adalah data-data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang diinginkan.
2. *Proses* adalah langkah yang dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi.
3. *Output* adalah sistem informasi berupa informasi yang merupakan hasil dari pemrosesan.

### **2.1.2 Sistem Informasi Akuntansi Rumah Sakit**

Sistem informasi akuntansi Rumah Sakit di Xxx Xxx Xxxxxxxx merupakan salah satu bagian dari sistem informasi dalam upaya pelayanan kesehatan perorangan, adapun yang menjadi point penting pada sistem informasi akuntansi di Xxx Xxx Xxxxxxxx yaitu dengan adanya sistem Tracker yang merekam semua transaksi dan kejadian selama pelayanan.

### **2.1.3 Sistem Pengolahan Data Elektronik**

Sebagian besar perusahaan menggunakan komputer atau sarana elektronik dalam pemrosesan data. Pemrosesan data elektronik adalah serangkaian kegiatan secara elektronik yang terdiri dari proses pemasukan data (*inputting*), proses penyimpanan data (*storing*), proses pengolahan data menjadi informasi

(*Processing*), proses pengeluaran (*outputting*), serta proses pengendalian atas ke empat proses sebelumnya (*controlling*). Dalam penerapan sistem informasi akuntansi yang berbasis komputer dibutuhkan beberapa perangkat yang sangat berhubungan dalam rangka pengolahan data sehingga dapat menjadi suatu informasi dalam pengambilan keputusan. Sistem komputer adalah sebuah kombinasi terintegrasi dari perangkat keras, perangkat lunak, komunikasi, sumber daya manusia, sumber daya informasi dan prosedur pemrosesan.

Adapun perangkat-perangkat dalam komputer adalah :

1. *Jaringan Komunikasi*

*Jaringan komunikasi* timbul jika suatu komputer berkomunikasi dengan komputer yang lain. *Wide Area Network* (WAN) biasanya mencakup lebih dari satu wilayah metropolitan. *Local Area Network* (LAN) mencakup wilayah kecil seperti sebuah gedung atau kelompok gedung yang berdekatan satu sama lain.

2. *Hardware* (perangkat keras)

*Hardware* atau Perangkat keras komputer adalah komponen dasar yang membentuk suatu sistem komputer dan peralatannya memungkinkan komputer untuk melaksanakan tugasnya. *Hardware* dapat dikelompokkan ke dalam lima komponen utama, yaitu :

- a. *Central Processing Unit* (CPU)

CPU merupakan pusat dari komputer, mempunyai fungsi untuk melakukan kegiatan-kegiatan aritmatika dan logika mengawasi seluruh sistem *Electronic Data Processing* (EDP). CPU terdiri dari 3 (tiga) komponen yaitu:

1. Unit *control*, yang terdiri dari *instruction interpreter* (perintah menterjemah), *location control* (lokasi perhitungan) dan *arithmetic register* (salinan perintah yang sedang dijalankan).
  2. Unit logika aritmatika (*arithmetic logical unit*), yang berfungsi untuk melakukan kegiatan perhitungan dan logika seperti penambahan, pengurangan, perkalian dan pembagian.
  3. *Memory*, unit yang berfungsi untuk menyimpan data yang akan diproses

- dan instruksi-instruksi untuk bagian lain dari CPU.
- b. *Input Equipment* adalah alat untuk membaca data input dari sumber data. Peralatan input mengubah data asal ke bentuk yang dapat dipahami oleh komputer dan untuk diproses lebih lanjut. *Input equipment* dapat berupa :
1. *Keyboard*
  2. *Mouse*
- c. *Output Equipment* adalah alat-alat menerima dari komputer (CPU) dan mengubahnya ke dalam bentuk yang dapat dibaca. *Output* ini dapat dihasilkan dengan menggunakan :
1. *Printer*
  2. *Visual Display Equipment*
- d. *Computer Communication Equipment*  
Perangkat ini merupakan alat yang menghubungkan secara langsung dengan CPU atau komputer file secara *online*. Peralatan ini juga berfungsi untuk mengirimkan data dari suatu lokasi ke lokasi lain, yang biasanya digunakan dalam suatu lingkungan perusahaan yang menggunakan sistem jaringan terbatas atau dikenal dengan nama *Local Area Network* (LAN).
- e. *Secondary Storage Devices*  
Merupakan kombinasi antara *output* atau disebut dengan *Secondary storage devices* adalah alat-alat yang digunakan untuk menyimpan data input maupun *output* dari komputer. Kemampuan dari CPU biasanya tidak mampu untuk menampung semuadata yang diterima maupun yang sudah diolahnya, sehingga perlu disimpan pada *secondary storage*, seperti *magnetic disks, floppy disks*.
3. *Software* (perangkat lunak)  
*Software* ini biasanya terdiri dari program yang berfungsi untuk memberikan instruksi pada komputer untuk melaksanakan kegiatan yang ada dalam program itu sendiri dan dokumentasi yang merupakan catatan serta penjelasan atas program yang sudah dibuat, agar program tersebut dipahami oleh pengguna dan pembaca program. Perangkat lunak mempunyai 3 (tiga) kategori besar, yaitu :

- a. Sistem operasional dan perluasan
  - b. Program aplikasi pemakai
  - c. Bahasa komputer (penerjemah)
4. *Brainware* (perangkat pelaksana)

Peranan manusia pemakaian sistem komputerisasi sangat diperlukan karena komputer adalah suatu alat yang dapat menghasilkan sebuah informasi. Individu sebagai pengolah data akuntansi menjadi informasi memiliki peranan sebagai analisis dan perancang sistem, programmer, operator komputer dan data pustaka serta informasi.

Secara umum tipe pengolahan data pada sistem informasi akuntansi dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu :

- a. *Batch Processing System*

Pada sistem ini semua transaksi dikumpulkan dalam suatu tumpukan tertentu yang dilakukan dari transaksi sehari, seminggu atau tergantung pada volume transaksi atau pertimbangan-pertimbangan lainnya. Dengan pengolahan data secara program *batch* ini efisien dapat ditingkatkan terutama dalam hal berkaitan dengan penyiapan data dan pengolahan data transaksi, terutama apabila pengolahan data yang menggunakan model pengorganisasian *sequential file*, selain itu pengawasan terhadap pengolahan data lebih terjamin. Dalam pengoperasian data pada sistem *batch* dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

- 1. *Local batch processing*

Semua data dikumpulkan secara berkelompok kemudian dikirim langsung ke komputer untuk diproses kemudian laporan akan dikirim kepada pengguna dan tidak ada peralatan komunikasi data.

- 2. *Remote batch processing*

Dalam *remote batch processing*, sistem komunikasi data dipakai untuk memproses data yang terjadi pada masing-masing yang jauh dari pusat komputernya.

b. *Real Time Processing*

Transaksi atau data yang tersedia langsung diproses oleh komputer. Transaksi yang merupakan alat masukan (*input unit*) juga dipakai sebagai alat keluaran (*output unit*), dengan demikian data yang diproses akan selalu *up to date*. Sebelum data diproses biasanya terlebih dahulu diadakan pengecekan *validitas*, hal ini dilakukan untuk menghindari adanya kesalahan-kesalahan. Apabila transaksi tidak sah (*invalid*) maka pesan terhadap kesalahan akan muncul di layar dan kesalahan akan dipakai langsung oleh *user*.

Seperti halnya pada sistem manual, siklus pengolahan data akuntansi dengan sistem komputerisasi dapat dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu :

1. *Data Collection*

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan dan pencatatan data dengan menggunakan sumber-sumber yang ada seperti faktur penjualan, kwitansi dan dokumen-dokumen lainnya. Selain itu juga dapat dicatat langsung dan dimasukkan ke dalam program komputer pada saat transaksi terjadi berdasarkan dokumen yang ada.

2. *Data Classification*

Transaksi yang timbul dalam suatu waktu tertentu mungkin bervariasi menurut kegiatan perusahaan, dimana transaksi tersebut dapat terjadi berulang kali dan karenanya data tersebut perlu diklasifikasikan dengan baik agar kesalahan yang timbul dapat dihindari guna mempersiapkan data untuk diproses lebih lanjut.

3. *Data Maintenance and Summarization*

Setelah data selesai di klasifikasi dengan tepat dan benar, maka data tersebut telah siap untuk dimasukkan kedalam sistem komputer untuk diproses lebih lanjut.

4. *Report Generation*

*Report generation* ini merupakan hasil transformasi data yang sudah

diproses ke dalam bentuk yang mudah digunakan dan dapat memberikan informasi bagi pemakainya. Bentuk media yang sering digunakan dalam *report generation* seperti laporan menurut langganan dan laporan *salesman* yang merupakan dokumen perusahaan serta laporan laba rugi yang dipakai untuk menganalisa dan sebagai dasar bagi manajemen untuk membuat keputusan.

#### 2.1.4 Pelayanan

Menurut Kotler (2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2016), kualitas jasa atau kualitas layanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa. Ada Lima hal yang perlu diperhatikan dalam pemberian pelayanan, namun yang paling signifikan untuk diterapkan dalam lembaga pemerintah (Sinambela, 2017:5) sebagai berikut:

1. *Function* : kinerja primer yang dituntut.
2. *Confirmation* : suatu kepuasan yang berdasarkan pada pemenuhan persyaratan yang telah ditetapkan.
3. *Reliability* : kepercayaan pelanggan akan jasa yang berkaitan dengan waktu.
4. *Serviceability* : sebuah keahlian untuk melaksanakan perbaikan apabila terdapat kekeliruan.
5. Adanya *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya dan bebas dari bahaya dan resiko yang dimiliki oleh parah pekerja.

Untuk mewujudkan Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas maka pemerintah menetapkan Peraturan Menteri PANRB No.15 Tahun 2014 pasal 1 ayat (1) menyatakan bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik untuk setiap jenis pelayanan. Standar pelayanan publik memiliki beberapa komponen

(PERMENPANRB No.15 Tahun 2014) sekurang- kurangnya meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang dapat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Waktu penyelesaian Pelaksanaan waktu pelayanan harus berdasarkan pada ketentuan waktu yang telah ditetapkan atau ditentukan sehingga target waktu pelayanan dapat terselesaikan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
3. Biaya pelayanan Kesesuaian antara biaya yang telah dibayarkan dengan biaya yang telah ditentukan dalam memberi pelayanan.
4. Produk pelayanan Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah yang saling menghargai dan menghormati sehingga terjamin tingkat keamanan dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga masyarakat merasa nyaman mendapatkan pelayanan.
5. Sarana dan prasarana Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberi rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan. Tingkat keahlian atau keterampilan yang dimiliki petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

#### **2.1.5. Pelayanan Rawat Inap**

Menurut Sulfiah (2020:23) Pelayanan rawat inap adalah suatu kelompok pelayanan kesehatan yang terdapat di rumah sakit yang merupakan gabungan dari beberapa fungsi pelayanan. Kategori pasien yang masuk rawat inap adalah pasien yang perlu perawatan intensif atau observasi ketat karena penyakitnya. Menurut Revans bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap mengalami tingkat proses transformasi, yaitu :

1. Tahap *Admission*, yaitu pasien dengan penuh kesabaran dan kenyakinan dirawat tinggal dirumah sakit.
2. Tahap *Diagnosis*, yaitu pasien diperiksa dan ditegakkan diagnosisnya.
3. Tahap *treatment*, yaitu berdasarkan diagnosis pasien dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
4. Tahap *Inspection*, yaitu secara terus menerus diobservasi dan dibandingkan

- pengaruh serta respon pasien atas pengobatan.
5. Tahap *Control*, yaitu setelah dianalisa kondisinya, pasien dipulangkan. Pengobatan diubah atau diteruskan, namun dapat juga kembali ke proses untuk di diagnosa ulang.

#### **2.1.6. Pelayanan Rawat Jalan**

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan RI nomor 1165/MENKES/SK/2007/bab 1, pasal 1 ayat 4 “pelayanan rawat jalan adalah pelayanan pasien untuk observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitasi medik dan pelayanan kesehatan lainnya tanpa menginap di Rumah Sakit.”

Bentuk pertama dari pelayanan rawat jalan adalah yang diselenggarakan oleh klinik yang ada kaitannya dengan Rumah Sakit (*hospital based ambulatory care*). Jenis pelayanan rawat jalan di rumah sakit secara umum dapat dibedakan atas 4 macam, yaitu:

1. Pelayanan gawat darurat (*emergency services*) yaitu untuk menangani pasien yang membutuhkan pertolongan segera dan mendadak.
2. Pelayanan rawat jalan paripurna (*comprehensive hospital outpatient services*) yaitu yang memberikan pelayanan kesehatan paripurna sesuai dengan kebutuhan pasien.

#### **2.1.7. Penanganan Komplain**

Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Bila seorang pelanggan datang ke tempat anda dan mengadukan keluhan, jangan dipandang suatu masalah. Lihatlah hal itu sebagai suatu kesempatan emas. Pelanggan yang telah meluangkan waktu berharganya untuk menghubungi anda dengan keluhannya, juga memberikan informasi gratis mengenai cara-cara memperbaiki bisnis anda. Mereka juga memberitahu anda apa persisnya yang harus dilakukan untuk memuaskan mereka saat ini dan pada masa mendatang. Dengarkan keluhan mereka. Tanyakan lebih banyak informasi lagi.

Pastikan apa sesungguhnya yang diinginkan pelanggan dan kemudian penuhi keinginan mereka. Kunci untuk memanajemen keluhan pelanggan adalah staff yang sangat terlatih dan pemulihan secara aktif serta proses restitusi. Pemulihan dan restitusi yang sesuai dengan keluhan pelanggan dan kepuasan setelah diajukan sangat penting bagi keberhasilan anda dan penjualan di masa mendatang.

Menurut Keegan (2016:395), dalam memanajemen keluhan pelanggan hal-hal yang perlu dilakukan adalah:

1. Minta maaf beritahukan pelanggan bahwa anda menyesal atas ketidaknyamanan yang terjadi.
2. Pentingnya menyatakan kembali, Menyatakan kembali keluhan dengan menggunakan kata-kata sendiri menunjukkan bahwa anda benar-benar memahami keluhan dan anda serta pelanggan berada pada pemahaman yang sama. Komunikasikan kepada pelanggan secara jelas bahwa anda memahami masalahnya dan menghargai apa yang dirasakannya.
3. Restitusi pada tahap ini, lakukan apa saja untuk memuaskan pelanggan. Berikan kepada pelanggan apa saja yang dibutuhkan, diinginkan, atau diharapkan dari anda untuk menyelesaikan keluhan tanpa harus merugikan anda.
4. Tindak lanjut cek bersama pelanggan sebelum mereka pergi untuk memastikan bahwa mereka puas. Kemudian, dalam waktu satu minggu teleponlah mereka dan tulisi surat untuk memastikan bahwa mereka tetap puas. Anda juga bisa menyertakan kupon diskon dalam surat itu. Pastikan terus berhubungan dengan pelanggan tersebut

#### **2.1.8. Prinsip – prinsip Manajemen Komplain**

Menurut Irawan, (2016: 97), menyatakan berikut prinsip – prinsip dalam manajemen komplain yang baik :

1. Saluran Komunikasi dari lini depan kepada sistem informasi.  
Saluran komunikasi dari lini depan ke sistem informasi sangat bernilai tinggi dalam mengatasi komplain. Sebagai contoh penggunaan saluran komunikasi yang sangat kreatif adalah penelusuran jejak yang digunakan

oleh perusahaan jasa antar seperti UPS dan Federal *Express*. Disetiap daerah/lokal perantara (*transit*), kode paket yang telah discanner mengidentifikasikan informasi tersebut ke komputer pusat.

## 2. Penanganan Segera

Penanganan Segera adalah prinsip penting lainnya dalam manajemen komplain. Jika keluhan disaat proses pelayanan maka waktu adalah esensi untuk mencapai pemulihan penuh. Bila keluhan dibuat setelah itu, banyak perusahaan telah menetapkan kebijakan merespon dalam waktu 24 jam atau lebih cepat. Maka dari itu respon cepat atau penanganan segera masih sangat penting dalam perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

## 3. Kemampuan Untuk Mengatur Komplain.

Kemampuan untuk mengatur komplain atau menangani komplain sangat penting bagi suksesnya penyelesaian masalah pelanggan. Karena kecepatan penyelesaian resolusi suatu masalah sangat penting, maka kemampuan mengatur/menangani komplain biasanya diserahkan pada lini depan dan ditangani dengan baik oleh lini depan perusahaan.

## 4. Daya Tanggap

Daya tanggap berarti komplain akan diselesaikan secara cepat. Jika komplain tidak dapat diselesaikan secepatnya maka setidaknya perusahaan mengkomunikasikan fakta ini kepada pelanggan dengan cepat dan tepat tindakan apa yang terjadi untuk resolusi masalahnya. Beberapa prinsip yang telah didiskusikan diatas sejauh ini berkaitan erat dengan cepat tanggap. Contohnya saluran komunikasi yang baik dan komputerisasi yang lebih cepat dalam menangani keluhan, dan lain – lain. Juga lini handal cenderung memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalahnya dengan cepat. Dua hal yang harus dilakukan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Tanggapi dengan segera semua keluhan pelanggan.
- b. Beritahukan pelanggan akan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah. Ketika organisasi sudah membuat kesalahan, telah menjadi tanggung jawab organisasi itu sendiri untuk

memperbaiki kesalahan tersebut.

### **2.1.9. Cara Menghadapi Keluhan Konsumen**

Didalam menanggapi konsumen ada beberapa hal yang dapat diterapkan oleh perusahaan, sebagai berikut berikut:

1. Melakukan aktifitas *recruitment* penempatan, pelatihan dan promosi yang mengaruh pada keunggulan *service recovery* secara keseluruhan.
2. Secara aktif mengumpulkan atau menampung dari keluhan konsumen yang dipandang sebagai peluang pemasaran dan penyempurnaan proses.
3. Mengukur biaya primer dan sekunder dari konsumen yang tidak puas lalu melakukan penyesuaian investasi terhadap tingkat biaya tersebut.
4. Memperdayakan karyawan *front liner* untuk mengambil tindakan yang tepat dalam rangka *service recovery*.
5. Mengembangkan jalur komunikasi yang singkat antara konsumen dan manajer.
6. Memberikan penghargaan kepada setiap karyawan yang menerima dan memecahkan masalah keluhan pelanggan konsumen serta memperbaiki sumber-sumber perusahaan.
7. Memasukkan keunggulan pelayanan dan *recovery* sebagai bagian dan strategi bisnis perusahaan.
8. Komitmen manajemen puncak terhadap 2 hal utama, yaitu melakukan segala sesuatu secara benar sejak awal dan mengembangkan *service recovery* secara efektif.

## **2.2. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian ini memiliki variasi yang berbeda. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan analisis penerapan sistem informasi akuntansi pada pelayanan rawat inap Rumah Sakit.

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

PENELITI	JUDUL	VARIABEL	HASIL
Eriansyah dkk (2020)	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Pada Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon	Sistem Informasi Akuntansi	Berdasarkan hasil penelitian yang tertuang dalam bab pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan akhir dari penelitian Anilisa Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Pasien BPJS di Badan Layanan Umum Daerah (BLUD) Rumah Sakit Umum (RSU) Jampangkulon Kabupaten Sukabumi yaitu dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa sistem informasi akuntansi pelayanan pasien BPJS di Rumah Sakit Jampangkulon sudah berjalan cukup baik, hal ini ditandai oleh struktur organisasi yang memisahkan fungsi, tugas, tanggungjawab dan kewenangan masing-masing, Kelengkapan dokumentasi dan bukti transaksi yang resmi, dan setiap dokumen harus diotorisasi dari fungsi lain yang terkait. Dengan demikian kemungkinan kecil terjadi penyalahgunaan dokumentasi tersebut. Catatan akuntansi yang digunakan untuk mendukung sistem pelayanan kesehatan pasien BPJS berupa program Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIM-RS) dan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Adanya bagian verifikasi atas pelayanan pasien BPJS yaitu dari bagian penagihan, administrasi dan akuntansi. Prosedur yang digunakan Rumah Sakit Jampangkulon dapat dikatakan cukup efektif, karena bagian-bagian yang terlibat seperti bagian penerimaan pasien, rekam medis, akuntansi dan keuangan telah dijalankan secara prosedural dengan baik oleh setiap komponen yang ada di rumah sakit jampangkulon. Melalui standar prosedur yang telah diterapkan dengan jelas dikemukakan semua tahapan, aspek dan proses penyelenggaraan pelayanan berdasarkan tindakan, penyakit sampai pada penggunaan dan bagian-bagian yang terlibat. Sedangkan efektivitas dari sistem informasi akuntansi pelayanan pasien BPJS yang ada di Rumah Sakit Jampangkulon dapat dikatakan efektif, karena sudah memenuhi unsur-unsur dari sistem informasi akuntansi yaitu SDM (Sumber Daya Manusia), formulir/ dokumen, prosedur kerja, dan catatan keuangan yang digunakan

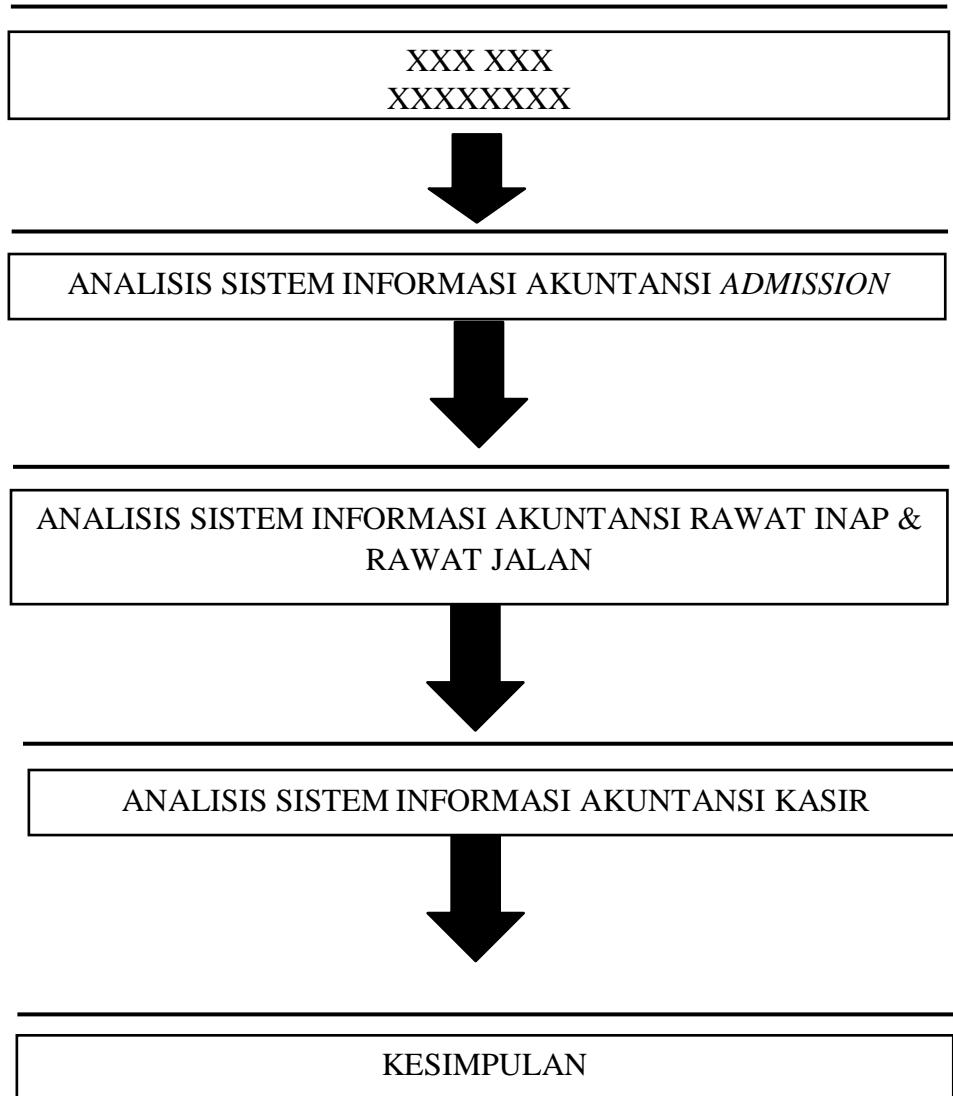
Hutahean dkk (2020)	Sistem Informasi Akuntansi Pelayanan Jasa Rawat Jalan Dan Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan	Sistem Informasi Akuntansi	<p>1. Pada Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan, sistem pengolahan data yang diterapkan sudah menggunakan sistem komputerisasi. Tetapi sistem pengolahan data pasien di rumah sakit belum berjalan secara efektif. Hal ini diakibatkan masih terjadi kesalahan penginputan/pemasukan data pasien di rumah sakit. Selain itu yang menjadi penyebabnya adalah fasilitas komputerisasi masih belum memadai atau masih sederhana. Dalam penggunaan fasilitas atau komputerisasi sumber daya manusia belum dapat dikatakan berjalan dengan baik dan efektif.</p> <p>2. Sistem pengendalian intern Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan belum cukup baik yaitu memiliki pemisahan tugas dalam pendaftaran pasien rawat jalan dan rawat inap dengan karyawan/petugas yang berada tetapi diloket yang sama, sehingga menimbulkan antrian bagi pasien dalam proses pendaftaran rawat jalan dan rawat inap.</p>
Khainnudin dkk (2020)	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Rawat Inap Pada Badan Layanan Umum Rumah Sakit Umum Daerah Kota Subulussalam	Sistem Informasi Akuntansi	Kualitas pelayanan publik pada Unit Rawat Inap RSUD Kota Subulussalam tergolong pada kategori baik. Bukti fisik kebersihan ruangan cukup baik, kepercayaan terhadap pelayanan cukup baik, ketanggapan cukup baik, kompetensi tenaga kesehatan cukup baik, kesopanan cukup baik, keamanan cukup dan upaya tenaga kesehatan untuk memahami penyakit pasien juga cukup baik. Tetapi masih ada unsur pelayanan yang kurang baik, yaitu ketersediaan fasilitas yang kurang baik, kurang imformasi/jujur dalam perhitungan biaya, serta komunikasi yang tidak bagus. Untuk meningkatkan pelayanan maka perlu dilakukan perbaikan terhadap fasilitas, memperbaiki prosedur perhitungan biaya pengobatan, menyediakan sumber informasi yang dapat memudahkan pasien untuk mengetahui jenis layanan yang terdapat pada rumah sakit. Disamping itu tenaga kesehatan perlu melakukan komunikasi dengan mengungkapkan bahasa yang tidak dimengerti oleh pasien atau keluarganya, serta menjalin komunikasi yang harmonis dengan pasien dan keluarganya.

Sumber: Penelitian Terkait

## 2.2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2019:95), merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

**Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran**



Sumber : Peneliti (2021)

