

Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Restoran Kemangi Seafood

¹Syaharman, ²Erika Apriyanti Lahagu

^{1,2}Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dharmawangsa

*Corresponding Email: syaharman@dharmawangsa.ac.id

ABSTRACT

The implementation of a sales accounting information system plays a crucial role in improving operational effectiveness and service quality in service companies, including restaurants. This study aims to evaluate the implementation of a sales accounting information system and identify its contribution to improving service quality at the Kemangi Seafood Restaurant in Medan. The study employed a qualitative approach with descriptive methods. Data collection was conducted through field observations, interviews with the owner and employees, documentation, and literature review. Analysis was conducted by comparing the actual implementation of the sales accounting information system with theoretical concepts and previous research findings. The results indicate that the implemented sales accounting information system still has several limitations, including a largely manual transaction recording process, a lack of adequate separation of functions, and the lack of an integrated information system for managing sales transactions. These conditions increase the risk of recording errors, slow sales reporting, and suboptimal customer service. Therefore, the development of a technology-based accounting information system, the development of documented operational procedures, and the strengthening of internal controls are necessary steps to continuously improve operational effectiveness and service quality.

Keywords: *accounting information system, sales, service quality, internal control, restaurant.*

ABSTRAK

Penerapan sistem informasi akuntansi penjualan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, termasuk usaha restoran. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan serta mengidentifikasi kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Restoran Kemangi Seafood di Kota Medan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan pemilik dan karyawan, dokumentasi, serta studi kepustakaan. Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi aktual penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dengan konsep teoritis dan hasil penelitian terdahulu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan yang diterapkan masih memiliki beberapa keterbatasan, antara lain

proses pencatatan transaksi yang sebagian besar masih dilakukan secara manual, belum adanya pemisahan fungsi secara memadai, serta belum diterapkannya sistem informasi yang terintegrasi dalam pengelolaan transaksi penjualan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya risiko kesalahan pencatatan, lambatnya penyusunan laporan penjualan, dan belum optimalnya pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi, penyusunan prosedur operasional yang terdokumentasi, serta penguatan pengendalian internal menjadi langkah yang diperlukan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata kunci : sistem informasi akuntansi, penjualan, kualitas pelayanan, pengendalian internal, restoran.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah cara organisasi mengelola berbagai aktivitas operasional, termasuk pada sektor jasa kuliner. Pemanfaatan teknologi informasi tidak lagi hanya digunakan sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi telah berkembang menjadi bagian penting dalam pengelolaan proses bisnis yang mampu meningkatkan efisiensi, akurasi informasi, serta kecepatan pengambilan keputusan manajerial. Perubahan tersebut mendorong perusahaan untuk mengintegrasikan teknologi ke dalam berbagai fungsi bisnis, salah satunya melalui penerapan sistem informasi akuntansi pada aktivitas penjualan.

Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan salah satu subsistem yang memiliki peranan strategis dalam mengelola seluruh rangkaian transaksi penjualan, mulai dari penerimaan pesanan pelanggan, pencatatan transaksi, penerimaan pembayaran, hingga penyusunan laporan penjualan. Sistem yang dirancang secara baik akan menghasilkan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya sehingga mendukung efektivitas pengendalian internal maupun proses pengambilan keputusan oleh manajemen. Sebaliknya, perusahaan yang masih mengandalkan prosedur manual cenderung menghadapi risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan penyajian laporan, serta meningkatnya potensi terjadinya penyimpangan dalam pengelolaan transaksi.

Pada industri restoran, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan dan keberlangsungan usaha. Pelanggan tidak hanya menilai kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga mempertimbangkan kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, kemudahan

pembayaran, serta kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi akuntansi penjualan yang efektif dapat menjadi salah satu instrumen penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan melalui proses transaksi yang lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik.

Perkembangan teknologi juga telah mendorong banyak restoran memanfaatkan aplikasi *Point of Sales* (POS) yang mampu mengintegrasikan proses pemesanan, pembayaran, pencatatan transaksi, hingga penyusunan laporan penjualan secara otomatis. Integrasi tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat fungsi pengendalian internal karena seluruh aktivitas transaksi dapat dipantau secara lebih sistematis. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis teknologi memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas informasi akuntansi, efektivitas operasional, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Restoran Kemangi Seafood merupakan salah satu usaha kuliner di Kota Medan yang melayani transaksi penjualan setiap hari dengan jumlah pelanggan yang relatif tinggi. Berdasarkan hasil observasi awal, proses penjualan pada restoran tersebut masih menunjukkan beberapa keterbatasan. Sebagian transaksi masih dicatat secara manual, penggunaan teknologi informasi belum sepenuhnya terintegrasi dengan proses administrasi penjualan, serta pembagian tugas antarbagian belum dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan penyusunan laporan penjualan, meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, serta mengurangi efektivitas pengawasan terhadap aktivitas operasional.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi sistem informasi akuntansi pada berbagai jenis organisasi dengan fokus pada peningkatan kualitas laporan keuangan, efektivitas pengendalian internal, maupun kinerja organisasi. Namun demikian, penelitian yang secara khusus membahas implementasi sistem informasi akuntansi penjualan dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan pada usaha restoran masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana prosedur sistem informasi akuntansi diterapkan dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi sistem informasi akuntansi pada berbagai jenis organisasi, sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kualitas informasi keuangan, kepuasan pengguna, maupun kinerja organisasi melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian-penelitian tersebut umumnya mengukur hubungan antarvariabel menggunakan model statistik sehingga belum memberikan gambaran secara mendalam mengenai bagaimana sistem informasi akuntansi diterapkan dalam aktivitas operasional, khususnya pada usaha restoran yang masih didominasi oleh proses bisnis berskala kecil dan menengah.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dalam tiga aspek. Pertama, penelitian mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan secara komprehensif dengan mengintegrasikan aspek prosedur operasional, pemanfaatan teknologi informasi, dokumentasi transaksi, pemisahan fungsi, dan pengendalian internal dalam satu kerangka evaluasi. Kedua, penelitian menghubungkan hasil evaluasi implementasi sistem informasi akuntansi dengan kualitas pelayanan pada usaha restoran sehingga tidak hanya berfokus pada aspek akuntansi, tetapi juga pada implikasi operasional terhadap pelayanan pelanggan. Ketiga, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi aktual penerapan sistem informasi akuntansi penjualan serta kendala yang dihadapi dalam praktik operasional.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan pada Restoran Kemangi Seafood serta menganalisis kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas penerapan sistem informasi akuntansi penjualan, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi perusahaan, serta menyusun rekomendasi pengembangan sistem yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional secara berkelanjutan.

KAJIAN TEORI

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem informasi akuntansi merupakan bagian penting dari sistem

informasi organisasi yang berfungsi mengelola data transaksi menjadi informasi keuangan yang bermanfaat bagi berbagai pihak dalam proses pengambilan keputusan. Sistem ini mengintegrasikan sumber daya manusia, prosedur kerja, teknologi informasi, basis data, dan mekanisme pengendalian sehingga setiap transaksi dapat diproses secara sistematis dan menghasilkan informasi yang memiliki tingkat akurasi tinggi.

Menurut Romney dan Steinbart (2021), sistem informasi akuntansi tidak hanya berfungsi sebagai media pencatatan transaksi, tetapi juga berperan dalam mendukung aktivitas perencanaan, pengendalian, dan evaluasi kinerja organisasi. Sejalan dengan perkembangan teknologi digital, pemanfaatan sistem informasi akuntansi semakin diarahkan pada penyediaan informasi secara real time sehingga mampu meningkatkan efektivitas operasional serta mendukung proses pengambilan keputusan secara lebih cepat dan tepat.

Agar mampu memberikan manfaat secara optimal, informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi harus memenuhi karakteristik relevan, andal, tepat waktu, lengkap, dan mudah dipahami oleh para penggunanya. Oleh karena itu, kualitas sistem informasi akuntansi tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas prosedur kerja serta kualitas pengendalian internal yang diterapkan dalam organisasi.

Sistem Informasi Akuntansi Penjualan

Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan subsistem yang dirancang untuk mengelola seluruh aktivitas yang berkaitan dengan transaksi penjualan, mulai dari penerimaan pesanan pelanggan hingga penyusunan laporan penjualan. Melalui sistem ini, setiap transaksi dapat dicatat secara sistematis sehingga menghasilkan informasi yang akurat sebagai dasar pengambilan keputusan manajemen.

Efektivitas sistem informasi akuntansi penjualan dipengaruhi oleh beberapa komponen utama, antara lain prosedur operasional yang jelas, penggunaan dokumen yang memadai, pemisahan fungsi antarbagian, mekanisme otorisasi transaksi, serta dukungan teknologi informasi. Integrasi seluruh komponen tersebut memungkinkan perusahaan mengurangi risiko kesalahan pencatatan, mempercepat proses administrasi, sekaligus meningkatkan kualitas informasi yang

dihasilkan.

Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan aplikasi *Point of Sales* (POS) telah memberikan perubahan signifikan terhadap pengelolaan transaksi penjualan, khususnya pada sektor restoran. Sistem POS memungkinkan proses pemesanan, pembayaran, pencatatan transaksi, pengelolaan persediaan, dan penyusunan laporan dilakukan secara otomatis sehingga efisiensi operasional dapat ditingkatkan.

Meskipun penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap kualitas informasi dan efektivitas operasional, sebagian besar penelitian masih menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada organisasi secara umum. Penelitian yang mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan secara mendalam pada usaha restoran serta mengaitkannya dengan kualitas pelayanan masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah tersebut melalui pendekatan kualitatif pada Restoran Kemangi Seafood.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, konsisten, dan memberikan rasa percaya kepada konsumen. Dalam industri restoran, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan pelanggan sekaligus keberlangsungan usaha.

Model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Dalam konteks penelitian ini, dimensi *reliability* dan *responsiveness* memiliki hubungan yang paling erat dengan implementasi sistem informasi akuntansi penjualan. Semakin baik sistem informasi yang digunakan, semakin cepat proses transaksi dapat diselesaikan, semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan, serta semakin mudah perusahaan memberikan pelayanan

yang konsisten kepada pelanggan.

Hubungan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dengan Kualitas Pelayanan

Implementasi sistem informasi akuntansi penjualan yang efektif memberikan manfaat tidak hanya bagi pengelolaan administrasi perusahaan, tetapi juga terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Sistem yang terintegrasi memungkinkan setiap transaksi diproses secara lebih cepat, mengurangi pekerjaan yang bersifat manual, serta menghasilkan informasi yang akurat sehingga pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih efisien.

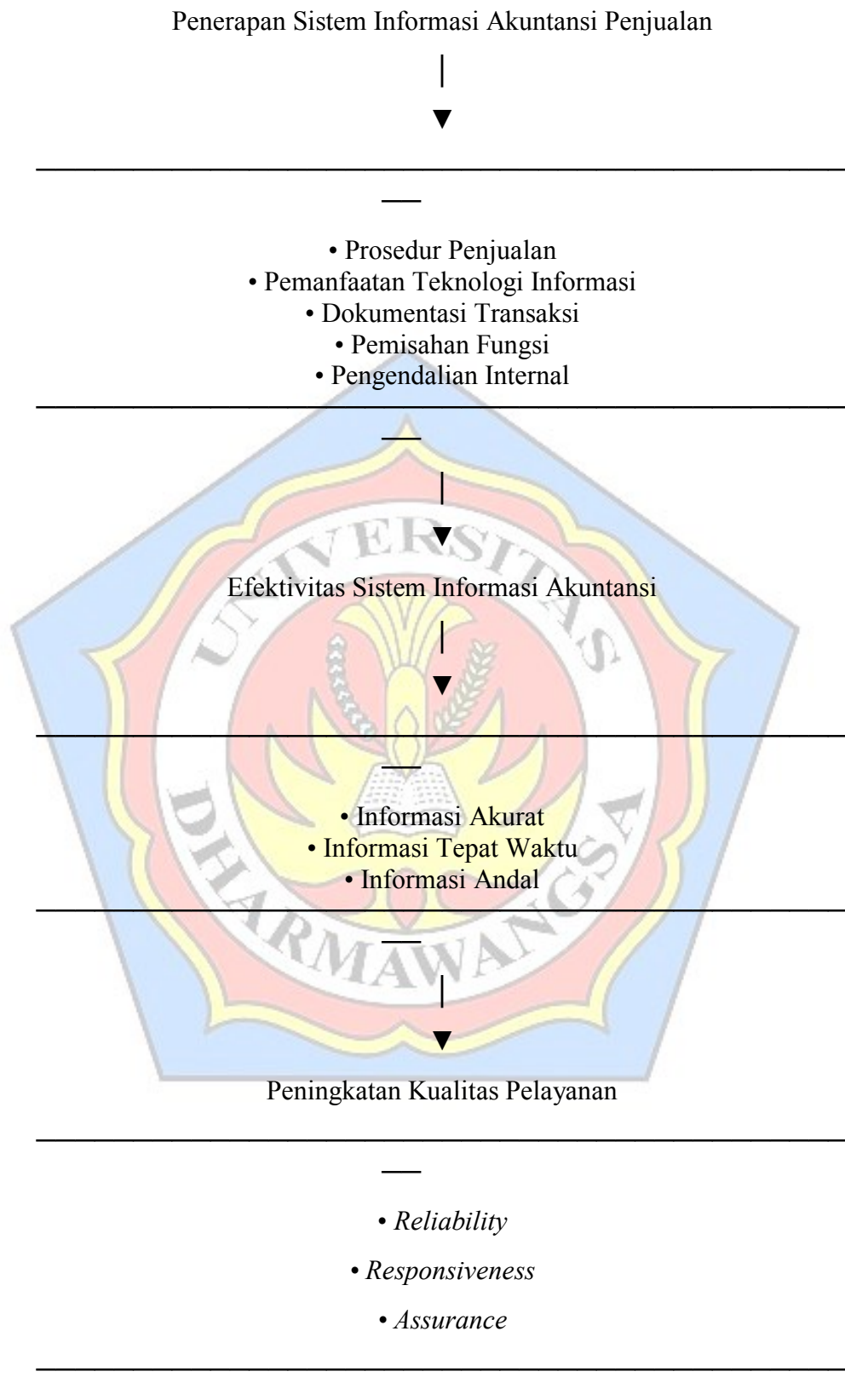
Sebaliknya, perusahaan yang masih mengandalkan pencatatan manual cenderung menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan proses pembayaran, meningkatnya risiko kesalahan pencatatan, serta lambatnya penyusunan laporan penjualan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggan karena proses pelayanan menjadi kurang optimal.

Dengan demikian, penerapan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi informasi merupakan salah satu strategi yang dapat meningkatkan efektivitas operasional sekaligus memperbaiki kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi yang lebih cepat, akurat, dan mudah diakses oleh manajemen maupun pihak operasional.

Kerangka Konseptual

Penelitian ini berangkat dari asumsi bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi penjualan dipengaruhi oleh kualitas prosedur operasional, pemanfaatan teknologi informasi, pemisahan fungsi, kelengkapan dokumentasi transaksi, serta efektivitas pengendalian internal. Implementasi kelima aspek tersebut diharapkan mampu menghasilkan informasi penjualan yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya.

Informasi yang berkualitas selanjutnya akan mendukung kelancaran proses operasional, meningkatkan efektivitas pengawasan manajemen, serta memperbaiki kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Berdasarkan kerangka tersebut, penelitian ini mengevaluasi kesesuaian implementasi sistem informasi akuntansi penjualan pada Restoran Kemangi Seafood dengan konsep teoritis, sekaligus menganalisis implikasinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan.



Gambar 1. Model Konseptual Penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi sistem informasi akuntansi penjualan dalam aktivitas operasional Restoran Kemangi Seafood, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapannya terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi fenomena berdasarkan kondisi nyata di lapangan sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya menggambarkan prosedur yang dijalankan, tetapi juga alasan di balik praktik yang dilakukan oleh perusahaan.

Penelitian dilaksanakan di Restoran Kemangi Seafood, Kota Medan, yang dipilih secara *purposive* karena merupakan usaha kuliner yang masih menerapkan sistem pencatatan penjualan secara dominan manual meskipun memiliki volume transaksi yang relatif tinggi. Kondisi tersebut dinilai sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan dalam mendukung kualitas pelayanan.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam proses penjualan. Informan terdiri atas pemilik usaha sebagai penanggung jawab pengelolaan operasional, kasir yang bertugas menerima pembayaran dan melakukan pencatatan transaksi, serta dua orang karyawan yang terlibat dalam proses pelayanan pelanggan dan operasional penjualan. Dengan demikian, jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak empat orang.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses transaksi penjualan, wawancara semi-terstruktur dengan seluruh informan, serta pengamatan terhadap penerapan sistem informasi akuntansi penjualan dalam kegiatan operasional. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan, seperti struktur organisasi, bukti transaksi, laporan penjualan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan sistem informasi akuntansi, pengendalian internal, dan kualitas pelayanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui empat tahapan. Tahap pertama adalah

observasi untuk mengidentifikasi alur transaksi penjualan, pembagian tugas, serta mekanisme pencatatan transaksi. Tahap kedua dilakukan wawancara mendalam kepada setiap informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun berdasarkan fokus penelitian. Tahap ketiga berupa dokumentasi terhadap dokumen-dokumen pendukung, seperti nota penjualan, laporan penjualan, dan struktur organisasi. Tahap terakhir adalah studi kepustakaan untuk memperkuat landasan teori dan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian terdahulu.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Pada tahap reduksi, hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dikelompokkan berdasarkan tema penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan proses interpretasi. Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan melalui proses verifikasi secara terus-menerus dengan membandingkan hasil temuan lapangan terhadap konsep teoritis dan hasil penelitian sebelumnya.

Untuk menjamin kredibilitas hasil penelitian, dilakukan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pemilik, kasir, dan karyawan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Selain itu, peneliti juga melakukan konfirmasi kembali kepada informan (*member checking*) terhadap hasil wawancara untuk memastikan bahwa interpretasi yang dilakukan telah sesuai dengan kondisi yang sebenarnya.

Tabel. 1 Profil Informan

Kode Informan	Jabatan	Peran dalam Penelitian
I1	Pemilik Restoran	Memberikan informasi mengenai kebijakan dan pengelolaan sistem informasi akuntansi
I2	Kasir	Menjelaskan prosedur pencatatan transaksi dan penerimaan pembayaran
I3	Karyawan Operasional	Menjelaskan alur pelayanan pelanggan dan transaksi

Kode Informan	Jabatan	Peran dalam Penelitian
I4	Karyawan Operasional	Menjelaskan pelaksanaan prosedur penjualan sehari-hari

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan pada Restoran Kemangi Seafood

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi akuntansi penjualan di Restoran Kemangi Seafood telah mendukung pelaksanaan aktivitas operasional, namun penerapannya masih belum sepenuhnya terintegrasi dengan teknologi informasi. Sebagian besar transaksi masih dicatat secara manual sehingga proses rekapitulasi penjualan membutuhkan waktu yang lebih lama dan berpotensi menimbulkan kesalahan pencatatan.

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sistem informasi akuntansi yang diterapkan masih berorientasi pada fungsi administratif dan belum dimanfaatkan sebagai instrumen strategis dalam mendukung pengambilan keputusan manajerial. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Fitrioso, Nur, dan Zakya (2022) yang menyimpulkan bahwa kualitas sistem informasi akuntansi sangat dipengaruhi oleh pemanfaatan teknologi informasi dan kompetensi pengguna sistem. Ketika proses bisnis masih didominasi pencatatan manual, kualitas informasi yang dihasilkan cenderung kurang optimal.

Namun demikian, hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Al-Okaily et al. (2023) yang menunjukkan bahwa organisasi dengan sistem informasi akuntansi terintegrasi mampu menghasilkan informasi yang lebih cepat, akurat, dan relevan. Perbedaan tersebut dapat dipahami karena objek penelitian memiliki karakteristik yang berbeda. Restoran Kemangi Seafood merupakan usaha skala menengah yang masih mengandalkan prosedur manual sehingga tingkat digitalisasi administrasinya belum setara dengan organisasi yang menjadi objek penelitian sebelumnya.

Dengan demikian, implementasi sistem informasi akuntansi penjualan pada Restoran Kemangi Seafood masih memerlukan pengembangan, terutama melalui

integrasi teknologi informasi agar sistem tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai penyedia informasi yang mendukung pengambilan keputusan manajemen.

Evaluasi Pengendalian Internal dalam Sistem Informasi Akuntansi Penjualan

Penelitian ini menemukan bahwa pemisahan fungsi dalam proses penjualan belum diterapkan secara optimal. Kasir masih merangkap tugas menerima pembayaran, mencatat transaksi, dan menyusun laporan penjualan harian. Selain itu, perusahaan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis yang mengatur mekanisme pelaksanaan transaksi secara sistematis.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengendalian internal masih perlu ditingkatkan. Menurut Romney et al. (2021), pemisahan fungsi merupakan salah satu komponen utama pengendalian internal karena mampu meminimalkan risiko kesalahan maupun penyalahgunaan wewenang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan studi Lawita dan Chariri (2022) yang menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi tidak hanya dipengaruhi oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas struktur organisasi dan mekanisme pengendalian internal yang diterapkan.

Di sisi lain, penelitian ini memberikan gambaran bahwa keterbatasan sumber daya manusia pada usaha restoran menyebabkan penerapan pemisahan fungsi belum dapat dilakukan secara ideal. Oleh karena itu, peningkatan pengendalian internal tidak harus selalu dilakukan melalui penambahan tenaga kerja, tetapi dapat diawali dengan penyusunan SOP yang terdokumentasi dan pemanfaatan sistem Point of Sales (POS) yang mampu mencatat seluruh aktivitas transaksi secara otomatis sehingga proses pengawasan menjadi lebih efektif.

Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan dalam Mendukung Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada usaha restoran tidak hanya ditentukan oleh kemampuan karyawan dalam melayani pelanggan, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas sistem yang mendukung proses pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan di Restoran Kemangi Seafood telah berlangsung dengan

cukup baik, namun masih terdapat beberapa hambatan administratif yang memengaruhi kecepatan pelayanan, khususnya pada saat jumlah pelanggan meningkat.

Pencatatan transaksi yang masih dilakukan secara manual menyebabkan kasir membutuhkan waktu lebih lama untuk melakukan rekapitulasi penjualan maupun penyusunan laporan harian. Meskipun tidak selalu menimbulkan keterlambatan secara langsung kepada pelanggan, kondisi tersebut mengurangi efisiensi kerja dan meningkatkan beban administrasi yang harus diselesaikan setelah operasional restoran berakhir.

Pemanfaatan sistem informasi akuntansi berbasis teknologi akan memberikan berbagai keuntungan bagi perusahaan. Penggunaan aplikasi *Point of Sales* (POS), misalnya, memungkinkan transaksi penjualan tercatat secara otomatis sejak pesanan diterima hingga pembayaran diselesaikan. Informasi tersebut dapat langsung tersimpan dalam basis data sehingga laporan penjualan dapat dihasilkan secara cepat tanpa memerlukan proses pencatatan ulang.

Selain meningkatkan efisiensi administrasi, penerapan sistem yang terintegrasi juga memberikan manfaat terhadap kualitas pelayanan. Proses transaksi menjadi lebih singkat, risiko kesalahan perhitungan dapat diminimalkan, serta informasi mengenai penjualan dapat diperoleh secara real time. Kondisi tersebut memungkinkan karyawan lebih fokus memberikan pelayanan kepada pelanggan karena sebagian besar pekerjaan administratif telah ditangani oleh sistem.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa modernisasi sistem informasi akuntansi penjualan tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas informasi keuangan, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap efektivitas operasional restoran secara keseluruhan. Semakin baik sistem yang diterapkan, semakin besar peluang perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan konsisten.

Berdasarkan hasil tersebut dapat dipahami bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kompetensi karyawan, tetapi juga pada kemampuan sistem informasi akuntansi dalam menyediakan informasi secara cepat, akurat, dan terintegrasi. Dengan demikian, investasi pada digitalisasi sistem

informasi akuntansi menjadi strategi penting bagi restoran untuk meningkatkan efisiensi operasional sekaligus kepuasan pelanggan.

Sintesis Hasil Penelitian

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat dipahami bahwa implementasi sistem informasi akuntansi penjualan di Restoran Kemangi Seafood masih memerlukan penyempurnaan pada aspek teknologi, prosedur operasional, maupun pengendalian internal. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam menghasilkan informasi penjualan yang berkualitas.

Penerapan sistem yang masih bersifat manual menyebabkan proses administrasi berlangsung kurang efisien sehingga informasi yang dihasilkan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan manajemen. Di sisi lain, belum adanya pemisahan fungsi dan SOP tertulis mengakibatkan mekanisme pengendalian internal belum berjalan secara optimal.

Apabila perusahaan mampu mengintegrasikan sistem informasi berbasis komputer dengan prosedur operasional yang terdokumentasi serta pembagian tugas yang lebih jelas, maka efektivitas operasional akan meningkat secara signifikan. Perbaikan tersebut tidak hanya mendukung penyediaan informasi akuntansi yang lebih berkualitas, tetapi juga memperkuat kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor penting dalam meningkatkan daya saing usaha restoran.

Tabel. 2 Kesesuaian Temuan Penelitian dengan Teori Sistem Informasi Akuntansi

Konsep Teoritis	Indikator	Temuan Penelitian	Interpretasi
Sistem informasi akuntansi yang efektif memerlukan integrasi prosedur, teknologi, dokumentasi, dan pengendalian internal.	Integrasi sistem informasi	Pencatatan transaksi masih didominasi proses manual.	Implementasi belum optimal sehingga efisiensi administrasi masih rendah.
Pengendalian internal menuntut adanya pemisahan fungsi dan otorisasi yang memadai.	Pemisahan tugas	Kasir masih merangkap fungsi pencatatan dan pelaporan.	Risiko kesalahan maupun penyimpangan relatif lebih tinggi.
Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh	Kecepatan pelayanan	Sistem manual memperlambat	Digitalisasi sistem berpotensi

Konsep Teoritis	Indikator	Temuan Penelitian	Interpretasi
kecepatan dan ketepatan proses pelayanan.		administrasi ketika transaksi meningkat.	meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini memberikan dua implikasi utama. Dari sisi teoretis, hasil penelitian memperkuat pandangan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi penjualan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi informasi, tetapi juga dipengaruhi oleh prosedur operasional, pemisahan fungsi, dan pengendalian internal. Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Restoran Kemangi Seafood untuk mengimplementasikan sistem Point of Sales (POS), menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memperjelas pembagian tugas guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi implementasi sistem informasi akuntansi penjualan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan pada Restoran Kemangi Seafood. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan telah digunakan untuk mendukung proses operasional, namun implementasinya masih belum optimal karena sebagian besar transaksi masih dicatat secara manual, belum terdapat integrasi teknologi informasi secara menyeluruh, serta pemisahan fungsi dan pengendalian internal belum diterapkan secara memadai. Kondisi tersebut menyebabkan proses administrasi penjualan kurang efisien dan berpotensi memengaruhi kecepatan penyediaan informasi maupun kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini memperlihatkan bahwa efektivitas sistem informasi akuntansi penjualan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh keterpaduan prosedur operasional, pembagian tugas yang jelas, dokumentasi transaksi yang memadai, serta penerapan pengendalian internal yang efektif. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan pada usaha restoran tidak cukup dilakukan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia semata, tetapi juga memerlukan pengembangan sistem informasi akuntansi yang mampu menghasilkan informasi secara akurat, tepat waktu, dan andal.

Dari sisi teoretis, penelitian ini memperluas pembahasan mengenai implementasi sistem informasi akuntansi dengan menunjukkan bahwa efektivitas sistem perlu dievaluasi secara komprehensif melalui aspek teknologi, prosedur operasional, dokumentasi transaksi, pemisahan fungsi, dan pengendalian internal. Pendekatan tersebut memberikan perspektif yang lebih menyeluruh dibandingkan penelitian yang hanya menitikberatkan pada penggunaan teknologi atau kualitas informasi akuntansi.

Dari sisi praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi kepada Restoran Kemangi Seafood untuk mengimplementasikan sistem Point of Sales (POS) yang terintegrasi, menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) secara tertulis, memperjelas pembagian tugas antarpegawai, serta memperkuat mekanisme pengendalian internal. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas informasi akuntansi, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu objek penelitian dengan pendekatan kualitatif sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan pada seluruh usaha restoran. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak objek penelitian dengan karakteristik yang berbeda, menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods, serta mengembangkan model evaluasi yang memasukkan variabel digitalisasi proses bisnis, kepuasan pelanggan, dan kinerja operasional agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi sistem informasi akuntansi pada sektor jasa.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Okaily, M., Al-Okaily, A., Teoh, A. P., & Al-Debei, M. M. (2023). Factors affecting the success of accounting information systems from the lens of the DeLone and McLean IS success model. *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), 100202. <https://doi.org/10.1016/j.jjime.2023.100202>
- Apsari, R. D., Widhiyani, N. L. S., & Rasmini, N. K. (2023). The influence of accounting information system quality and perceived usefulness on accounting information system user satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 8(4), 56–63.
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2021). *Accounting Information Systems* (15th

ed.). Pearson.

- Fitrios, R., Nur, E., & Zakya, I. (2022). How information technology and user competence affect the quality of accounting information through the quality of accounting information systems. *Quality – Access to Success*, 23(187), 109–118.
- Hall, J. A. (2021). *Accounting Information Systems* (10th ed.). Cengage Learning.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management* (16th Global ed.). Pearson.
- Krismiaji. (2020). *Sistem Informasi Akuntansi* (6th ed.). UPP STIM YKPN.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (17th ed.). Pearson.
- Lawita, N. F., & Chariri, A. (2022). Literature study: The effectiveness of accounting information systems from organizational perspective. *Jurnal AKSI (Akuntansi dan Sistem Informasi)*, 8(1), 1–15. <https://doi.org/10.32486/aksi.v8i1.482>
- Lingga, I. S. (2021). Analysis of organizational commitment in determining the success of accounting information systems in the banking sector. *The Indonesian Accounting Review*, 11(1), 9–19. <https://doi.org/10.14414/tiar.v11i1.1930>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Mulyadi. (2019). *Sistem Akuntansi* (4th ed.). Salemba Empat.
- Mussa, N., Yuliana, Y., Ismiyar, I., Tjahjadi, E., & Munandar, A. (2023). Restaurant accounting system studies in Indonesia 2021–2022: A systematic literature review. *Ilomata International Journal of Tax and Accounting*, 4(1), 26–37. <https://doi.org/10.52728/ijtc.v4i1.668>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Romney, M. B., Steinbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). *Accounting Information Systems* (15th Global ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Turner, L., Weickgenannt, A., & Copeland, M. K. (2020). *Accounting Information Systems: Controls and Processes* (4th ed.). Wiley.