

**ANALISIS KETIDAKLENGKAPAN DAN KETIDAKSESUAIAN
DOKUMEN PENDUKUNG PADA PROSES DIRECT PAYMENT
TAGIHAN OPERASIONAL PT XYZ**

Aurakel Grissela

Program Studi Akuntansi,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
23013010111@student.upnjatim.ac.id

Tantina Haryati

Program Studi Akuntansi,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

ABSTRACT

The implementation of direct payments for operational invoices requires complete and appropriate supporting documents as the basis for verification before payment is made. In practice, however, incomplete or non-compliant documents are still encountered, causing the verification process to be repeated and potentially hindering the smooth administration of payments. This study aims to identify the forms of document incompleteness and inconsistency, examine their underlying causes, and evaluate the implementation of internal controls in the direct payment process at PT XYZ. The research method employed is descriptive qualitative, with data collection techniques involving observation and interviews. The data processing followed the stages outlined by Miles, Huberman, and Saldana, including data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results revealed four types of document issues: waybills without authorization, mismatched document numbers, incomplete transaction attachments, and discrepancies between receipt data and the shipping log. Factors contributing to these issues include human error, compliance with procedures, interdepartmental coordination, and time constraints. To reduce administrative errors, PT XYZ has implemented internal controls such as document verification, multi-level authorization, and interdepartmental coordination. The implementation of these internal controls has been shown to enhance data accuracy, improve accountability, and streamline the payment process.

Keywords: *Incomplete Documents; Documents Discrepancies; Direct Payment; Internal Controls; Supporting Documents.*

ABSTRAK

Pelaksanaan *direct payment* atas tagihan operasional menuntut adanya dokumen pendukung yang lengkap dan sesuai sebagai dasar verifikasi sebelum pembayaran dilakukan. Dalam praktiknya, masih dijumpai ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen yang menyebabkan proses verifikasi harus diulang, sehingga berpotensi menghambat kelancara administrasi pembayaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen, menelaah faktor penyebabnya, serta mengevaluasi penerapan

pengendalian internal dalam proses *direct payment* di PT XYZ. Metode penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Proses pengolahan data mengikuti tahapan Miles, Huberman dan Saldana meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan empat bentuk permasalahan dokumen, yaitu surat jalan tanpa otorisasi, ketidaksesuaian nomor dokumen, lampiran transaksi yang belum lengkap, serta perbedaan data resi dengan buku ekspedisi. Faktor yang memengaruhi permasalahan tersebut meliputi aspek manusia, kepatuhan terhadap prosedur, koordinasi antarunit, serta keterbatasan waktu. Untuk mengurangi kesalahan administrasi, PT XYZ menerapkan pengendalian internal berupa verifikasi dokumen, otorisasi berjenjang dan koordinasi antarunit. Penerapan pengendalian internal terbukti mendorong akurasi informasi, meningkatkan akuntabilitas serta memperlancar proses pembayaran.

Kata Kunci: *Ketidaklengkapan Dokumen; Ketidakesuaian Dokumen; Direct Payment; Pengendalian Internal; Dokumen Pendukung.*

A. LATAR BELAKANG

Pembayaran tagihan operasional merupakan aktivitas penting dalam perusahaan karena berkaitan dengan pemenuhan kewajiban kepada pihak ketiga sekaligus menjaga kelancaran operasional. Agar transaksi dapat diproses secara tepat, setiap pembayaran harus didukung dokumen pendukung yang lengkap dan sesuai sebagai dasar verifikasi administrasi. Dokumen seperti invoice, surat jalan, *delivery order* (DO), dan resi pengiriman berfungsi sebagai bukti administratif yang memastikan transaksi memenuhi persyaratan sebelum pembayaran dilakukan. Oleh sebab itu, kelengkapan dan kesesuaian dokumen menjadi aspek krusial dalam efektivitas proses pembayaran. (Putri & Dewi, 2023) menegaskan bahwa kelengkapan dokumen merupakan syarat utama verifikasi, sedangkan (Rahmatillah & Prabowo, 2024) menekankan pentingnya koordinasi antarunit dalam menjaga kelancaran verifikasi.

Meskipun perusahaan telah memanfaatkan sistem informasi akuntansi dan teknologi seperti *Enterprise Resource Planning* (ERP), efektivitas proses pembayaran tetap bergantung pada kualitas dokumen pendukung yang digunakan sebagai sumber informasi. (Romney, Steintbart, Summers, & Wood, 2021) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi hanya dapat menghasilkan informasi yang andal apabila didukung data dan dokumen yang akurat. Sejalan dengan itu, (Anjani, Magfiroh, & Derbani, 2025) menemukan bahwa dokumen pembayaran yang tidak memenuhi persyaratan kelengkapan sering menimbulkan keterlambatan serta memerlukan komunikasi ulang dengan unit terkait. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan sistem yang baik belum menjamin kelancaran pembayaran apabila kualitas dokumen pendukung belum sesuai ketentuan administrasi.

Permasalahan ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung masih menjadi tantangan dalam administrasi perusahaan. (Erawantini, Agustina, Nuraini, & Dewi, 2022) menjelaskan bahwa kondisi tersebut dipengaruhi oleh kurangnya ketelitian, lemahnya pengawasan, serta prosedur administrasi yang

belum optimal. (Holler, Tarshish, & Kaplan, 2024) menambahkan bahwa kesalahan administrasi sering menyebabkan proses harus diulang karena dokumen maupun informasi perlu diperbaiki. (Desvita, Trisninawati, Syarif, & Fransisca, 2024) juga menekankan bahwa human error, seperti kesalahan penginputan data dan kelemahan prosedur administrasi, dapat menurunkan efektivitas kerja. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan administrasi tidak hanya terkait keberadaan dokumen, tetapi juga kesesuaian informasi yang menjadi dasar verifikasi pembayaran.

Fenomena tersebut juga ditemukan pada proses direct payment tagihan operasional di PT XYZ berdasarkan hasil observasi magang Januari–Juni 2026. Dalam proses administrasi pembayaran masih dijumpai dokumen yang belum lengkap, surat jalan tanpa otorisasi, penggunaan kode proyek yang tidak sesuai, serta ketidaksesuaian data administrasi dengan dokumen pendukung. Permasalahan ini menyebabkan dokumen harus dikembalikan ke unit terkait untuk revisi atau pelengkapan sebelum diproses lebih lanjut. Akibatnya, pembayaran memerlukan verifikasi ulang dan waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan dalam direct payment tidak hanya disebabkan oleh ketidaklengkapan dokumen, tetapi juga oleh ketidaksesuaian informasi administrasi.

Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti implementasi sistem informasi akuntansi, ERP, dan pengendalian internal dalam mendukung efektivitas pembayaran maupun siklus pengeluaran kas (Monteiro, Vale, Leite, Lis, & Kurowska-Pysz, 2022) dan (Imawati & Fambudi, 2024). Penelitian lain menekankan pentingnya kelengkapan dokumen (Putri & Dewi, 2023) serta faktor yang memengaruhi ketidaklengkapan dokumen (Erawantini et al., 2022). (Anjani et al., 2025) berfokus pada evaluasi sistem pengendalian internal dalam verifikasi dokumen permintaan pembayaran. Namun, kajian yang secara khusus menganalisis bentuk ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung, faktor penyebabnya, serta mekanisme pengendalian internal pada proses direct payment masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung pada proses *direct payment* PT XYZ, mengidentifikasi faktor penyebabnya, serta menjelaskan pengendalian internal yang diterapkan perusahaan untuk meminimalkan risiko kesalahan administrasi.

B. KAJIAN TEORITIS

Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Dokumen Pendukung

Kelengkapan dan kesesuaian dokumen pendukung merupakan prasyarat penting dalam verifikasi administrasi karena menentukan validitas transaksi sebelum pembayaran dilakukan. Dokumen pendukung berfungsi sebagai bukti administratif yang memastikan bahwa transaksi yang diajukan sesuai dengan aktivitas yang dilaksanakan serta memenuhi ketentuan administrasi perusahaan. (Putri & Dewi, 2023) menegaskan bahwa kelengkapan dokumen menjadi dasar utama dalam verifikasi pembayaran, sedangkan (Rahmatillah & Prabowo, 2024) menekankan bahwa kelancaran verifikasi sangat dipengaruhi oleh kelengkapan dokumen operasional serta koordinasi antarunit kerja.

Ketidaklengkapan dokumen mencerminkan kondisi ketika dokumen atau informasi yang dipersyaratkan belum terpenuhi secara menyeluruh, sedangkan ketidaksesuaian dokumen menunjukkan adanya perbedaan atau ketidakkonsistenan informasi antara dokumen pendukung dengan data administrasi yang diverifikasi. (Erawantini et al., 2022) menjelaskan bahwa kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh kurangnya ketelitian, lemahnya pengawasan, pelaksanaan prosedur yang belum optimal, serta keterbatasan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. (Kamelia & Nugroho, 2025) menambahkan bahwa verifikasi dilakukan melalui pemeriksaan kelengkapan dan keakuratan dokumen sebelum pembayaran diproses. Apabila ditemukan dokumen yang tidak lengkap atau tidak sesuai, pembayaran akan ditunda hingga seluruh persyaratan administrasi terpenuhi. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan mekanisme verifikasi yang memadai agar setiap dokumen yang diproses telah lengkap, akurat, dan sesuai sehingga mendukung kelancaran pembayaran.

Direct Payment Tagihan Operasional

Direct payment merupakan metode pembayaran yang dilakukan perusahaan secara langsung kepada pihak ketiga berdasarkan transaksi yang sah, telah memperoleh otorisasi, dan didukung dokumen pendukung yang memenuhi persyaratan administrasi. Dalam siklus pengeluaran kas (*expenditure cycle*), metode ini bertujuan memastikan bahwa setiap pembayaran dilakukan atas transaksi yang valid, dapat dipertanggungjawabkan, dan sesuai kebijakan perusahaan. (Romney et al., 2021) menegaskan bahwa proses pembayaran harus ditopang oleh dokumen sumber yang valid agar informasi yang dihasilkan memiliki tingkat keandalan tinggi.

Pelaksanaan direct payment mencakup penerimaan dokumen pendukung, pemeriksaan kelengkapan, verifikasi kesesuaian informasi administrasi, pemberian otorisasi, hingga tahap pembayaran. Setiap tahapan saling berkaitan sehingga kelengkapan dan kesesuaian dokumen menjadi dasar penentu apakah transaksi dapat diproses atau harus dikembalikan ke unit terkait untuk dilengkapi maupun disesuaikan. (Kamelia & Nugroho, 2025) menegaskan bahwa pembayaran hanya dapat dilakukan setelah seluruh dokumen diverifikasi dan dinyatakan memenuhi persyaratan administrasi.

Sistem Informasi Akuntansi

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) merupakan sistem yang mengintegrasikan manusia, prosedur, data, dan teknologi untuk mengolah transaksi keuangan menjadi informasi yang relevan, andal, dan berguna bagi pengambilan keputusan. (Romney et al., 2021) menekankan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan SIA sangat dipengaruhi oleh validitas data dan dokumen yang digunakan sebagai dasar penginputan.

Dalam praktik bisnis modern, SIA umumnya terintegrasi dengan Enterprise Resource Planning (ERP) sehingga mendukung pengelolaan data secara terpadu dan meningkatkan efisiensi administrasi pembayaran. (Monteiro et al., 2022) menjelaskan bahwa integrasi sistem informasi membantu organisasi menghasilkan informasi yang lebih akurat dan mendukung efektivitas proses bisnis. Sejalan dengan itu, (Imawati & Fambudi, 2024) menegaskan bahwa

penerapan ERP pada siklus pengeluaran kas mampu meningkatkan efisiensi administrasi pembayaran. Namun demikian, efektivitas sistem informasi tetap bergantung pada kualitas dokumen pendukung yang digunakan sebagai dasar penginputan, sehingga sistem tidak dapat sepenuhnya menggantikan proses pemeriksaan administrasi.

Grand Theory: COSO Internal Control Framework

Penelitian ini menggunakan *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) Internal Control Framework* sebagai *grand theory* karena kerangka tersebut memberikan landasan konseptual dalam mengevaluasi efektivitas pengendalian internal organisasi. (Espinosa, 2024) menjelaskan bahwa pengendalian internal merupakan suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya efektivitas operasional, keandalan pelaporan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Sejalan dengan itu, Sumarna dan (Sumarna & Novitasari, 2022) menegaskan bahwa kerangka COSO mampu menilai efektivitas pengendalian internal melalui lima komponen yang saling terintegrasi, yaitu *Control Environment*, *Risk Assessment*, *Control Activities*, *Information and Communication*, serta *Monitoring Activities*.

Dalam penelitian ini, analisis difokuskan pada komponen *Information and Communication* serta *Control Activities* karena keduanya memiliki keterkaitan langsung dengan proses verifikasi dokumen pendukung pada *direct payment* tagihan operasional. (Sumarna & Novitasari, 2022) menekankan bahwa komponen *Information and Communication* menyoroti pentingnya penyampaian informasi yang lengkap, akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga mendukung kelengkapan dokumen serta keakuratan pencatatan administrasi.

Di sisi lain, (Espinosa, 2024) menjelaskan bahwa *Control Activities* merupakan kebijakan dan prosedur yang diterapkan untuk memastikan setiap transaksi diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku. (Sumarna & Novitasari, 2022) menambahkan bahwa komponen ini mencakup pemeriksaan, verifikasi, dokumentasi, rekonsiliasi, dan otorisasi sebagai mekanisme untuk meminimalkan risiko kesalahan administrasi. Oleh karena itu, kedua komponen tersebut digunakan sebagai landasan analisis untuk menjelaskan bagaimana ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung dapat memengaruhi efektivitas proses *direct payment* tagihan operasional.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang diarahkan untuk menelusuri faktor penyebab ketidaklengkapan maupun ketidaksesuaian dokumen pendukung dalam proses *direct payment* tagihan operasional di PT XYZ. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama masa magang, yakni Januari hingga Juni 2026 di Unit Sekretariat PT XYZ.

Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara semi terstruktur. Observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan magang terhadap proses verifikasi dokumen pendukung tagihan operasional. Sementara itu, wawancara dilakukan dengan Sekretaris Direksi selaku pembina magang, Supervisor Sekretariat serta staf unit travel untuk memvalidasi hasil observasi sekaligus

memperoleh informasi mengenai factor factor yang memengaruhi ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen.

Proses pengolahan data dalam penelitian ini mengikuti tahapan yang dikemukakan oleh (Miles, Huberman, & Saldana, 2014) mencakup reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan, data diperiksa dengan membandingkan temuan observasi dan hasil wawancara, sehingga diperoleh informasi yang akurat dan dapat diandalkan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada analisis ketidaksesuaian dokumen pendukung dalam proses *direct payment* tagihan operasional PT XYZ. Data dikumpulkan melalui observasi magang dan wawancara dengan informan yang terlibat dalam administrasi pembayaran. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi bentuk ketidaksesuaian, faktor penyebab, serta pengendalian internal yang diterapkan perusahaan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian tidak hanya berupa dokumen yang belum lengkap, tetapi juga adanya perbedaan informasi administrasi yang mengharuskan revisi sebelum pembayaran diproses. Temuan tersebut kemuain dianalisis lebih mendalam dengan mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Dokumen Pendukung pada Proses Direct Payment

Proses *direct payment* tagihan operasional di PT XYZ belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedur administrasi. Masih ditemukan dokumen pendukung yang tidak lengkap maupun tidak sesuai yang menghambat kelancaran proses administrasi. Kondisi ini membuat dokumen tidak dapat langsung diproses pada tahap pembayaran dan harus dikembalikan ke unit terkait untuk dilakukan revisi atau pelengkapan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah direduksi, muncul dua tema utama yaitu bentuk ketidaklengkapan dan bentuk ketidaksesuaian dokumen pendukung. Ringkasan hasil wawancara terkait temuan tersebut tampilan pada Tabel 1.

Table 1. Ringkasan Hasil Wawancara

Fokus Temuan	Ringkasan Hasil Wawancara
Ketidaklengkapan dokumen	Dokumen pendukung belum lengkap, surat jalan belum ditandatangani, serta pada beberapa jenis tagihan masih diperlukan dokumen asli sebagai persyaratan administrasi sebelum pembayaran diproses.
Ketidaksesuaian dokumen	Ditemukan penggunaan kode proyek yang tidak sesuai, ketidaksesuaian data administrasi dengan dokumen pendukung, serta kesalahan informasi yang mengharuskan dilakukan revisi sebelum dokumen diajukan ke Unit Akuntansi.

Dampak terhadap proses pembayaran	Dokumen dikembalikan kepada unit terkait untuk diperbaiki atau dilengkapi sehingga proses <i>direct payment</i> mengalami keterlambatan dan memerlukan verifikasi ulang.
-----------------------------------	--

Berdasarkan Tabel 1, ketidaklengkapan dokumen yang paling sering muncul berupa dokumen pendukung yang belum lengkap serta surat jalan yang belum ditandatangani. Adapun bentuk ketidaksesuaian mencakup penggunaan kode proyek yang tidak tepat, ketidakcocokan data administrasi dengan dokumen pendukung, serta kesalahan informasi pada dokumen. Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan dalam proses *direct payment* tidak hanya disebabkan oleh dokumen yang belum lengkap, tetapi juga oleh informasi administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan perusahaan, sehingga dokumen tidak dapat langsung diproses pada tahap pembayaran.

Mengacu pada komponen *Information and Communication* dalam kerangka COSO, informasi yang digunakan dalam pengendalian internal harus relevan, lengkap, akurat, serta dikomunikasikan secara tepat agar mendukung efektivitas pengendalian. Dalam penelitian ini, ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung menunjukkan bahwa informasi yang menjadi dasar verifikasi pembayaran belum sepenuhnya memenuhi karakteristik tersebut. Akibatnya, dokumen harus melalui proses perbaikan atau pelengkapan sebelum memperoleh persetujuan untuk diproses lebih lanjut. Dengan demikian, kualitas dokumen pendukung menjadi faktor kunci yang menentukan kelancara proses *direct payment*.

Temuaan pada penelitian ini sejalan dengan (Putri & Dewi, 2023) yang menekankan bahwa kelengkapan dokumen merupakan syarat utama dalam transaksi pembayaran karena menjadi dasar verifikasi sebelum disetujui. Selaras dengan itu, (Rahmatillah & Prabowo, 2024) menjelaskan bahwa kesesuaian dokumen pendukung menentukan kelancaran proses verifikasi administrasi. (Shende, Mullapudi, & Challa, 2024) menambahkan bahwa verifikasi dokumen bertujuan memastikan keaslian dan integritas informasi untuk meminimalkan kesalahan administrasi serta meningkatkan efisiensi operasional. Sementara itu, (Erawantini et al., 2022) menunjukkan bahwa dokumen yang tidak lengkap menyebabkan proses administrasi harus dikembalikan kepada pihak terkait untuk dilengkapi sebelum dapat diproses lebih lanjut. Kondisi ini serupa ditemukan di PT XYZ, dimana dokumen yang belum lengkap maupun tidak sesuai harus direvisi terlebih dahulu sehingga memperpanjang waktu penyelesaian *direct payment*.

Analisis Penyebab Terjadinya Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Dokumen Pendukung

Ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung dalam proses *direct payment* tagihan operasional tidak muncul secara tiba tiba, melainkan dipicu oleh beberapa faktor dalam kegiatan administrasi. Hasil observasi dan wawancara yang telah direduksi menunjukkan empat penyebab utama, yaitu koordinasi antarunit yang belum optimal, kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen, tingginya

beban kerja serta pencatatan administrasi yang belum optimal. Ringkasan hasil wawancara mengenai faktor factor tersebut disajikan pada Tabel 2.

Table 2. Faktor Penyebab

Tema	Hasil Reduksi Wawancara
Koordinasi antarunit	Informasi mengenai kelengkapan dokumen belum selalu dikomunikasikan secara optimal sehingga masih ditemukan dokumen yang harus dikembalikan untuk diperbaiki.
Ketelitian administrasi	Masih ditemukan kesalahan dalam pengisian kode proyek maupun data administrasi pada dokumen pendukung sehingga diperlukan revisi sebelum pembayaran diproses.
Beban kerja	Banyaknya dokumen yang diproses dalam waktu bersamaan meningkatkan potensi terjadinya kesalahan administrasi.
Pencatatan administrasi	Proses pencatatan yang belum optimal menyebabkan masih terdapat ketidaksesuaian informasi pada dokumen pendukung.

Bedasarkan Tabel 2, ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung tidak hanya dipengaruhi oleh satu factor, melainkan merupakan hasil kombinasi antara factor manusia dan proses administrasi. Koordinasi antarunit yang belum optimal membuat informasi mengenai kelenhkan dokumen tidak selalu tersampaikan dengan baik. Di sisi lain, kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen menimbulkan kesalahan dalam pengisian data administrasi maupun kode proyek. Selain itu, tingginya beban kerja serta pencatatan administrasi yang belum maksimal turut meningkatkan potensi kesalahan sehingga dokumen harus direvisi sebelum diproses pada tahap pembayaran.

Mengacu pada kerangka COSO, komponen *Information and Communication* menekankan bahwa informasi yang digunakan dalam pengendalian internal harus relevan, akurat, lengkap, dan dikomunikasikan secara tepat waktu agar setiap pihak dapat menjalankan tanggung jawabnya secara efektif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarunit yang belum optimal menyebabkan informasi mengenai persyaratan dokumen tidak tersampaikan secara utuh. Kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen serta pencatatan administrasi juga mengakibatkan informasi yang menjadi dasar verifikasi pembayaran belum sepenuhnya memenuhi karakteristik informasi yang andal. Kondisi ini menegaskan bahwa efektivitas pengendalian internal tidak hanya bergantung pada prosedur formal, tetapi juga pada kualitas komunikasi dan ketelitian dalam pelaksanaan administrasi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan (Mukti, 2025) yang menekankan pentingnya komunikasi internal dalam mendukung koordinasi antarunit sehingga mampu meminimalkan kesalahan administrasi. Selaras dengan itu, (Wirtadipura, 2022) menyatakan bahwa koordinasi yang baik merupakan faktor kunci dalam menjaga kelancara proses administrasi. (Nabila & Syarvina, 2022) dan (Sinaga & Sarimonang, 2021) menambahkan bahwa tingginya beban kerja dapat menurunkan ketelitian karyawan dan meningkatkan potensi kesalahan dalam penyelesaian pekerjaan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Desvita et al., 2024) yang menjelaskan bahwa *human error* dalam pengelolaan dokumen dapat muncul akibat kurangnya ketelitian, kesalahan penginputan data, maupun kelemahan prosedur administrasi sehingga menghambat efektivitas proses kerja. Penyebab ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung pada proses *direct payment* di PT XYZ merupakan hasil interaksi antara faktor individu dan proses administrasi yang belum berjalan optimal. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang lebih baik serta peningkatan ketelitian untuk meminimalkan revisi dokumen.

Pengendalian Internal dalam Meminimalkan Ketidaklengkapan dan Ketidaksesuaian Dokumen Pendukung

Table 3. Bentuk Pngendalian Internal

Tema Pengendalian	Hasil Reduksi Data
Pemeriksaan dokumen	Seluruh dokumen diperiksa kelengkapannya sebelum diproses ke tahap pembayaran.
Verifikasi administrasi	Kesesuaian data administrasi, kode proyek, dan dokumen pendukung diverifikasi sebelum diajukan ke Unit Akuntansi.
Koordinasi antarunit	Dokumen yang belum lengkap atau tidak sesuai dikembalikan kepada unit terkait untuk dilakukan perbaikan.
Pemanfaatan sistem ERP	Data pembayaran diinput ke dalam sistem ERP setelah dokumen dinyatakan lengkap dan sesuai.

Bedasarkan Tabel 3, pengendalian internal dalam proses *direct payment* dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi kesesuaian informasi administrasi, koordinasi dengan unit terkait apabila ditemukan ketidaksesuaian, hingga pemanfaatan sistem ERP sebagai pendukung pembayaran. Mekanisme ini bertujuan untuk memastikan setiap dokumen telah memenuhi persyaratan administrasi sebelum diproses lebih lanjut, sehingga risiko kesalahan pembayaran dapat ditekan.

Dalam kerangka COSO, komponen *Control Activities* menekankan pentingnya penerapan prosedur pengendalian untuk memastikan setiap transaksi sesuai dengan kebijakan yang berlaku, sedangkan komponen *Information and Communication* menekankan perlunya informasi yang akurat dan lengkap sebagai dasar pengambilan keputusan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa

pemeriksaan dokumen, verifikasi administrasi, serta koordinasi antarunit merupakan bentuk aktivitas pengendalian yang diterapkan PT XYZ untuk memastikan dokumen pendukung memenuhi persyaratan sebelum pembauran dilakukan. Mekanisme ini berperan dalam mengurangi risiko kesalahan administrasi sekaligus meningkatkan keandalan proses *direct payment*.

Temuan penelitian ini sejalan dengan (Espinosa, 2024) yang menegaskan bahwa pengendalian internal berbasis COSO bertujuan menjamin efektivitas operasional melalui penerapan aktivitas pengendalian yang memadai. Sejalan dengan hal tersebut (Romney et al., 2021) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi hanya dapat menghasilkan informasi yang andal apabila didukung oleh prosedur pengendalian yang efektif. Hasil penelitian (Imawati & Fambudi, 2024) juga menunjukkan bahwa penerapan sistem ERP dalam siklus *expenditure* dan *cash disbursement* meningkatkan akurasi administrasi apabila dokumen yang digunakan lengkap dan valid. Selain itu, (Waruwu, Mendrofa, Waruwu, & Gea, 2024) serta (Priatna, 2021) menekankan bahwa pengelolaan administrasi dan arsip yang tertib berkontribusi terhadap peningkatan kualitas administrasi organisasi. Pengendalian internal yang diterapkan PT XYZ berperan tidak hanya dalam mendeteksi kesalahan administrasi, tetapi juga dalam memastikan kelengkapan dan kesesuaian dokumen pendukung sebelum diproses lebih lanjut. Dengan adanya mekanisme tersebut, risiko kesalahan pembayaran dapat ditekan sehingga proses *direct payment* berjalan lebih efektif dan akuntabel.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam proses *direct payment* tagihan operasional di PT XYZ masih terdapat ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung. Permasalahan yang ditemukan mencakup dokumen pendukung yang belum lengkap, surat jalan tanpa otorisasi, penggunaan kode proyek yang tidak sesuai, serta ketidaksesuaian antara data administrasi dengan dokumen pendukung. Faktor yang memengaruhi kondisi tersebut antara lain koordinasi antarunit yang belum optimal, kurangnya ketelitian dalam penyusunan dokumen, tingginya beban kerja, serta pencatatan administrasi yang belum berjalan maksimal. Untuk meminimalkan risiko kesalahan administrasi, perusahaan telah menerapkan pengendalian internal melalui pemeriksaan kelengkapan dokumen, verifikasi kesesuaian informasi administrasi, koordinasi antarunit, serta pemanfaatan sistem ERP sebagai pendukung proses pembayaran. Mekanisme ini berperan dalam mendukung kelancaran *direct payment* sekaligus mengurangi risiko revisi dokumen sebelum pembayaran diproses.

Bedasarkan temuan penelitian, PT XYZ disarankan untuk memepkuat koordinasi antarunit, meningkatkan ketelitian dalam penyusunan dokumen pendukung, serta menyusun checklist kelengkapan dokumen sebagai pedoman verifikasi awal. Langkah tersebut diharapkan dapat meminimalkan potensi ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen sebelum memasuki tahap pemeriksaan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada proses *direct payment* tagihan operasional di satu unit kerja, sehingga hasilnya belum dapat menggambarkan keseluruhan proses pembayaran di perusahaan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas ruang lingkup pada

unit atau perusahaan lain serta menganalisis efektivitas pengendalian internal dalam meminimalkan ketidaklengkapan dan ketidaksesuaian dokumen pendukung pada berbagai proses bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anjani, D. M., Magfiroh, S., & Derbani, A. (2025). *Internal Control System For Verification Of Payment Requesst Documents at PT Antam Tbk Pongkor*. 1–8.
- Desvita, R., Trisninawati, Syarif, M. A., & Fransisca, S. (2024). *Human Error Dalam Pengelolaan Dokumen Di Bank Sumsel Babel*. 2(4), 178–188.
- Erawantini, F., Agustina, E. A., Nuraini, N., & Dewi, R. D. C. (2022). Faktor Penyebab Ketidaklengkapan Pengisian Dokumen Rekam Medis Rawat Inap di Rumah Sakit. *Jurnal Manajemen Informasi Kesehatan Indonesia*, 10(1), 104.
- Espinosa, M. T. (2024). Internal Control in Companies from the Perspective of the COSO. *Management (Montevideo)*, 2, 2–9. <https://doi.org/10.62486/agma202428>
- Holler, R., Tarshish, N., & Kaplan, E. (2024). “That’s where the hunt for the correction begins”: Experiences of administrative errors as sites of administrative burden. *International Journal of Social Welfare*, 806–818. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12637>
- Imawati, R. A., & Fambudi, I. N. (2024). Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis ERP Pada Siklus Expenditure Cycle Dan Cash Disbursement (Studi Kasus Perusahaan SSC). *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 4(3), 452–466. <https://doi.org/10.60036/jbm.v4i3.art20>
- Kamelia, A. F., & Nugroho, H. (2025). Internal Control Analysis of the Vendor Accounts Payable Payment System at Hotel XYZ. *Journal of Governance, Taxation and Auditing*, 4(1), 47–55. <https://doi.org/10.38142/jogta.v4i1.1469>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analys* (3rd ed.). SAGE.
- Monteiro, A. P., Vale, J., Leite, E., Lis, M., & Kurowska-Pysz, J. (2022). The impact of information systems and non-financial information on company success. *International Journal of Accounting Information Systems*, 45, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.accinf.2022.100557>
- Mukti, I. J. (2025). Pengaruh Sistem Komunikasi Internal Terhadap Koordinasi Kerja Tim Di Lingkup Perkantoran. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(3), 306-180–190.
- Nabila, V. S., & Syarvina, W. (2022). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2788–2797. Retrieved from <https://journal.upy.ac.id/index.php/pkn/article/view/3133/pdf>
- Priatna, Y. (2021). Peran Pengelolaan Arsip Digital Universitas Muhammadiyah Ponorogo Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Administrasi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. *Jurnal Pustaka Budaya.*, 8(1), 64–73.
- Putri, A. C., & Dewi, P. P. (2023). Peranan Kelengkapan Dokumen dalam Proses

- Transaksi Pembayaran pada Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Bali. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 14(3), 494–499. <https://doi.org/10.26877/e-dimas.v14i3.13110>
- Rahmatillah, R. A., & Prabowo, B. (2024). Peran Administrasi Keuangan Dan Operasional Dalam Proses Verifikasi Serta Penagihan Pada Pt Nusatrans Anugerah Makmur. *Journal Proceedings IPJCS*, 91–96.
- Romney, M. B., Steintbart, P. J., Summers, S. L., & Wood, D. A. (2021). Accounting information systems. In *Information Technology and Innovation Trends in Organizations - ItAIS: The Italian Association for Information Systems* (15th ed.).
- Shende, A., Mullapudi, M., & Challa, N. (2024). Enhancing Document Verification Systems: A Review of Techniques, Challenges, and Practical Implementations. *International Journal of Computer Engineering and Technology (IJCET)*, 15(1), 16–25. Retrieved from <https://iaeme.com/Home/issue/IJCET?Volume=15&Issue=1>
- Sinaga, R. S., & Sarimonang, S. (2021). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kondisi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Kereta Api Divre 1 Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 21(1), 16–30.
- Sumarna, A. D., & Novitasari, N. F. (2022). COSO Framework Sebagai Basis Penilaian Efektifitas Pengendalian Internal Penerimaan Kas (Studi Kasus PT LEP). *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 4(2), 656–670.
- Waruwu, W. A., Mendrofa, M. S. D., Waruwu, E., & Gea, J. B. I. J. (2024). Analisis Manajemen Kearsipan Dalam Upaya Meningkatkan Pengelolaan Penatausahaan Administrasi Di Dinas Perumahan Dan Kawasan Permukiman Kota Gunungsitoli. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(2), 702–715. <https://doi.org/10.47709/jebma.v4i2.3877>
- Wirtadipura, D. (2022). Pengaruh Perencanaan dan Koordinasi Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Serang. *DESANTA: Indonesian of Interdisciplinary Journal*, 2(2), 323–332.