

ANALISIS PROSES TRANSAKSI PULSA PADA PT. LIAN MEDIA PERSADA

Ni Putu Lisna Anastasya¹, Rai Gina Artaningrum²

^{1,2} Program Studi Akuntansi, Fakultas Bisnis Pariwisata Pendidikan dan Humaniora,
Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali,
Indonesia

Email : ¹20111501020@undhirabali.ac.id ; ²raigina86@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Perkembangan media sosial yang sangat pesat memudahkan pengguna smartphone untuk mendapatkan informasi. Hal ini juga berdampak pada peningkatan bisnis jual beli pulsa seluler. PT. Lian Media Persada sebagai Penyelenggara Distribusi Tingkat Kedua pada penjualan pulsa berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/Pmk.03/2021, telah memiliki ribuan agen pulsa yang terus melakukan transaksi tiap harinya. Agen pulsa tersebut tentunya ingin transaksi yang cepat, praktis, dan efisien. Namun, terkadang terdapat kendala dalam bertransaksi, yaitu transaksi yang pending lama dan status transaksi yang kurang update. Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui proses transaksi pulsa pada PT. Lian Media Persada. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil yang didapat dalam penelitian ini adalah setiap transaksi yang masuk ke dalam software pulsa IRS (Integrated Reload System) akan otomatis diproses kurang dari hitungan menit. Jika terjadi kendala dalam transaksi yang dilakukan, tim operasional perusahaan akan terus membantu menyelesaikan kendala tersebut sehingga agen pulsa tidak perlu khawatir saat melakukan transaksi.

Kata kunci: Transaksi, Pulsa

1. Pendahuluan

Perkembangan media sosial yang sangat pesat memudahkan pengguna *smartphone* untuk mendapatkan informasi secara cepat dan akurat. Hal ini dapat dipengaruhi oleh meningkatnya teknologi pada *smartphone* yang lebih canggih dan terus *update* setiap harinya. Meningkatnya penggunaan teknologi komunikasi melalui *smartphone* semakin meluas di kalangan masyarakat. Seiring bertambahnya jumlah pelanggan jaringan seluler dari waktu ke waktu, tidak dapat dipungkiri bahwa hal ini juga berdampak pada peningkatan bisnis jual beli pulsa seluler. Layanan Pulsa merupakan salah satu jenis layanan yang memungkinkan pembelian pulsa telepon genggam dan paket data internet untuk pengguna telepon pintar atau *smartphone*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/Pmk.03/2021 dapat diketahui bahwa Pulsa atau Pulsa Prabayar adalah hak penggunaan produk telekomunikasi dalam satuan perhitungan biaya telepon dan/atau biaya data dengan sistem pembayaran di awal periode pemakaian. Proses pendistribusian pulsa dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

1. Pengusaha Penyelenggara Saluran Distribusi yang selanjutnya disebut Penyelenggara Distribusi adalah Pengusaha yang melakukan kegiatan distribusi Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher.
2. Penyelenggara Distribusi Tingkat Pertama adalah Penyelenggara Distribusi yang memperoleh Pulsa dan/ atau Kartu Perdana dari Pengusaha Penyelenggara Jasa Telekomunikasi.
3. Penyelenggara Distribusi Tingkat Kedua adalah Penyelenggara Distribusi yang memperoleh Pulsa dan Kartu Perdana, dari Penyelenggara Distribusi Tingkat Pertama.
4. Penyelenggara Distribusi Tingkat Selanjutnya adalah Penyelenggara Distribusi pada tingkat selanjutnya setelah Penyelenggara Distribusi Tingkat Kedua.

Penyelenggara Distribusi Tingkat Kedua salah satunya adalah PT. Lian Media Persada. PT. Lian Media Persada merupakan Distributor Pulsa dan PPOB Nasional sejak 2019 yang sudah memiliki 3 (tiga) anak perusahaan salah satunya, yaitu KHTRX Pulsa Center. PT. Lian Media Persada setidaknya memiliki ribuan agen pulsa yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Agen-agen pulsa tersebut tentunya ingin pelayanan yang cepat, praktis dan efisien dalam melakukan transaksi. Namun, kadang kala terjadi beberapa kendala dalam transaksi, seperti pulsa yang belum masuk, transaksi yang pending lama, hingga status transaksi yang kurang update. Hal ini tentunya menjadi standar untuk menentukan loyalitas agen pulsa kepada perusahaan.

2. Metode

Penelitian ini mengambil tempat di PT. Lian Media Persada. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Metode pengumpulan data yang dilakukan, yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan tanya jawab langsung dengan pihak terkait di dalam perusahaan, seperti manager keuangan dan staff perusahaan. Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung kepada obyek yang diteliti dalam hal ini, yaitu proses transaksi pulsa pada PT. Lian Media Persada. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan informasi berdasarkan dokumen yang dimiliki perusahaan. Penelitian ini mengambil tempat di PT. Lian Media Persada. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan pada Analisis PIECES menurut Hanif Al Fatta (2007:51).

3. Hasil dan Pembahasan

PT. Lian Media Persada adalah sebuah perusahaan telekomunikasi yang menyediakan pulsa, paket data, PPOB, Top Up game online, dan produk digital lainnya lewat aplikasi Pulsa Center. Aplikasi ini tersedia dan dapat diunduh melalui Play Store. Selain Pulsa Center, PT. Lian Media persada memiliki 2 server lain, yaitu FE Pulsa dan Klik Pulsa. Pulsa Center dan FE Pulsa digunakan khusus untuk agen/penggunaan pribadi/penjualan ecer, sedangkan Klik Pulsa mengkhususkan diri untuk pelanggan H2H (host to host), sebagai distributor dalam penjualan grosir/bulk. PT. Lian Media Persada berdiri sejak tahun 2019, hingga saat ini sudah memiliki ribuan agen yang tersebar di Indonesia.

Proses transaksi pulsa pada PT. Lian Media Persada secara umum memiliki beberapa tahapan, namun terdapat istilah-istilah yang harus dipahami terlebih dahulu, yaitu:

- a. Server Pulsa
- b. Server pulsa adalah seperangkat sistem perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) yang berfungsi untuk memudahkan dan mengotomatisasi sistem penjualan pulsa yang tersedia dari semua provider, sehingga bisa diakses dari satu tempat saja.
- c. Distributor Pulsa
- d. Distributor pulsa adalah perusahaan yang melakukan distribusi Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher.
- e. Suplier Pulsa
- f. Suplier pulsa adalah perusahaan yang menyuplai stok Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher.
- g. Agen Pulsa
- h. Agen pulsa adalah pihak yang melakukan penjualan Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher, baik bagi diri sendiri ataupun orang lain dengan harga yang lebih murah dari harga pasaran.
- i. Saldo/Stok Pulsa
- j. Saldo/stok pulsa adalah dana yang dihimpun pada server pulsa dan akan berkurang apabila terjadi transaksi Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher.
- k. Provider Pulsa
- l. Provider pulsa adalah perusahaan yang memberikan layanan Pulsa, Kartu Perdana, Token, dan/ atau Voucher kepada pengguna.

Tahapan transaksi pulsa diawali dengan penerimaan pesan dari hardware dan diterima oleh software dalam bentuk teks. Software yang digunakan dalam proses transaksi ini disebut IRS (Integrated Reload System), di dalam IRS sudah tersedia semua data-data yang dibutuhkan dalam proses transaksi, seperti produk pulsa, harga jual/harga beli pulsa, suplier, waktu transaksi, status transaksi, saldo/stok, hingga keterangan dari transaksi yang diproses. Setelah diterima, IRS akan otomatis memproses transaksi tersebut. Proses transaksi ini dimulai dengan pengecekan nomor tujuan sesuai dengan provider lalu diproses berdasarkan providernya. Setelah selesai diproses, software IRS akan mengirimkan laporan transaksi ke hardware yang digunakan dalam transaksi. Laporan tersebut mencakup sukses/gagalnya transaksi, SN (serial number), dan keterangan lainnya.

Waktu Trx	Waktu Update	Id Rs	Nama Reseller	Tujuan	Harga Beli	Harga Jual	Laba	KP	Status	SN	Nama Terminal	Stok	Keterangan
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx5	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx10	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx15	GAGAL	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx20	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx25	PENDING	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx50	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx100	GAGAL	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx20	Belum Proses	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx5	Belum Proses	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx75	PENDING	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx20	PENDING	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx25	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx50	GAGAL	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx100	Belum Proses	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx20	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx100	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx20	GAGAL	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx5	SUKSES	xxxx	IP xxxxxx	xxxxxxxx	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx75	Belum Proses	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx
2023-xx-xx xx:xx:xx	2023-xx-xx xx:xx:xx	KHxxxxxx	xxxxxx Cell	08xxxxxxxxxx	xxx.xxx	xxx.xxx	xx.xxx	xx5	PENDING	xxxx	IP xxxxxx	0	xxxxxxxx

Gambar 1. Gambar Ilustrasi IRS (*Integrated Reload System*)
Sumber: Data Perusahaan

Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bagaimana server pulsa melalui software IRS (*Integrated Reload System*) memproses transaksi yang masuk. Dengan menggunakan software tersebut proses transaksi dapat dipantau dengan mudah. Sehingga transaksi yang mengalami kendala dapat lebih cepat ditangani. Transaksi yang mengalami kendala seperti pending lama atau produk yang belum masuk ke nomor tujuan akan diinfokan ke suplier guna mengetahui penyebab terjadinya kendala. Setelah kendala selesai ditangani transaksi akan diupdate sesuai dengan arahan dari suplier. Sistem software IRS tersebut dapat melakukan ribuan transaksi tiap harinya karena perusahaan akan mengupayakan transaksi yang cepat, praktis, dan efisien untuk kenyamanan dan loyalitas agen untuk tetap melakukan transaksi. Pemeliharaan sistem pada IRS rutin dilakukan guna memberikan pelayanan transaksi yang terbaik. Setiap pukul 00.00-01.00 WIB akan diberlakukan sistem cut off, yaitu batasan waktu dalam pembelian dan penjualan tiap harinya. Proses transaksi yang digunakan oleh agen/pengguna terdapat beberapa pilihan, seperti melalui aplikasi Pulsa Center atau melalui Center WhatsApp di aplikasi WhatsApp.

Tabel 1. Analisis Proses Transaksi Pulsa pada PT. Lian Media Persada

Analisis PIECES Menurut Hanif Al Fatta (2007:51)	Proses Transaksi pada PT. Lian Media Persada	Keterangan
<i>Performance</i> (Kinerja) kemampuan pelayanan yang efisien dan profesional guna mencapai sasaran.	Transaksi yang masuk ke sistem akan otomatis diproses dalam hitungan menit, jika terjadi kendala tim operasional akan siap membantu.	Sesuai
<i>Information</i> (Informasi) evaluasi terhadap keakuratan dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem.	Dari transaksi diterima hingga selesai dilakukan, sistem akan terus melakukan update informasi terhadap transaksi tersebut.	Sesuai

<p><i>Economy</i> (Ekonomi) penilaian sistem atas biaya dan keuntungan yang akan didapatkan dari sistem yang diterapkan.</p>	<p>Setiap produk memiliki harga jual dan harga beli yang berbeda, melalui sistem ini perusahaan tidak perlu lagi melakukan pengecekan dan perhitungan laba tiap transaksi karena sistem akan otomatis merekapitulasi laba tiap harinya.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Control</i> (Keamanan) sistem keamanan yang digunakan harus dapat mengamankan data dari kerusakan.</p>	<p>Semua data yang ada di dalam sistem IRS hanya dapat diakses oleh staff perusahaan, pemeliharaan sistem juga rutin dilakukan untuk keamanan transaksi.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Efficiency</i> (Efisien) pemakaian secara maksimal terhadap sumber daya yang ada guna meminimalkan pemborosan.</p>	<p>Selain transaksi, sistem IRS juga menyimpan data-data agen/pengguna hingga produk yang dijual sehingga tidak perlu lagi melakukan pencatatan manual atau pada software lain.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Service</i> (Layanan) pengaruh dari sistem dan sumber daya perusahaan dalam melayani konsumen.</p>	<p>Transaksi yang mengalami kendala pada sistem akan dibantu pengecekan ke suplier oleh staff guna mengetahui penyebab kendala pada transaksi tersebut.</p>	<p>Sesuai</p>

Proses transaksi pulsa di aplikasi Pulsa Center diawali dengan mengunduh aplikasi terlebih dahulu melalui Play Store lalu mendaftar sebagai agen dengan mengikuti arahan dari aplikasi tersebut ketika berhasil agen akan mendapatkan Id Agen sebagai identitas agen ketika melakukan transaksi. Langkah pertama yang dilakukan lama melakukan transaksi adalah membuka aplikasi Pulsa Center hingga muncul pilihan produk lalu melakukan Top Up saldo atau deposit saldo terlebih dahulu. Agen lalu memilih produk yang diinginkan untuk melakukan transaksi, pastikan sudah memiliki nomor tujuan sebelum melakukan transaksi. Sebagai contoh, agen akan melakukan transaksi pulsa maka agen memilih menu produk Pulsa, hingga muncul daftar produk, apabila agen tidak mengetahui provider pada nomor tujuan, agen dapat memasukkan nomor tersebut di kolom IDPEL/Nomor Handphone lalu sistem akan otomatis menyesuaikan provider. Selanjutnya, agen dapat memilih nominal pulsa yang diinginkan dengan menekan nominal tersebut.

Sebelum transaksi resmi diproses, aplikasi akan meminta PIN transaksi agen untuk memastikan bahwa transaksi dilakukan oleh pemilik id agen. Hal ini dilakukan untuk menjaga keamanan data dan saldo yang dimiliki oleh agen. Transaksi dari aplikasi tersebut akan otomatis masuk ke sistem IRS (Integrated Reload System) dan diproses seperti penjelasan sebelumnya.

Tabel 2. Analisis Proses Transaksi Pulsa di Aplikasi Pulsa Center pada PT. Lian Media Persada

Analisis PIECES Menurut Hanif Al Fatta (2007:51)	Proses Transaksi di Aplikasi Pulsa Center pada PT. Lian Media Persada	Keterangan
<p><i>Performance</i> (Kinerja) kemampuan pelayanan yang efisien dan profesional guna mencapai sasaran.</p>	<p>Transaksi yang dilakukan agen pada aplikasi dengan menekan beberapa menu lalu memasukkan nomor tujuan dan pin transaksi lalu aplikasi akan otomatis mengirimkan transaksi tersebut kepada sistem IRS untuk diproses.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Information</i> (Informasi) evaluasi terhadap keakuratan dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem.</p>	<p>Segala transaksi yang diproses melalui aplikasi akan mendapatkan informasi dari mulai transaksi diproses hingga selesai diproses dan dapat dilihat pada menu Inbox/History.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Economy</i> (Ekonomi) penilaian sistem atas biaya dan keuntungan yang akan didapatkan dari sistem yang diterapkan.</p>	<p>Agen dapat mengakses aplikasi Pulsa Center dengan gratis dan mendapatkan harga dibawah pasaran sehingga agen tidak perlu khawatir jika ingin dijual kembali dengan harga sesuai pasarnya untuk mendapatkan keuntungan.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Control</i> (Keamanan) sistem keamanan yang digunakan harus dapat mengamankan data dari kerusakan.</p>	<p>Setiap transaksi yang ingin diproses akan diminta untuk memasukkan pin transaksi, tiap agen memiliki pin yang berbeda sehingga data agen dapat dipastikan keamanannya.</p>	<p>Sesuai</p>

<p><i>Efficiency</i> (Efisien) pemakaian secara maksimal terhadap sumber daya yang ada guna meminimalkan pemborosan.</p>	<p>Transaksi yang dilakukan agen akan otomatis tersimpan dan bisa diakses kembali di menu untuk melakukan perekapan sehingga agen tidak perlu mencatat satu-satu secara manual jika ada transaksi.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Service</i> (Layanan) pengaruh dari sistem dan sumber daya perusahaan dalam melayani konsumen.</p>	<p>Segala kendala dalam layanan yang dialami oleh agen dapat diinformasikan pada layanan Customer Service yang tersedia pada halaman utama aplikasi.</p>	<p>Sesuai</p>

Proses awal transaksi di center WhatsApp hampir sama dengan aplikasi, yaitu melakukan pendaftaran dan pengisian saldo terlebih dahulu. Transaksi melalui center biasanya dipilih agen karena tidak ingin mengunduh aplikasi tambahan. Namun, terdapat beberapa perbedaan dalam cara transaksi, pengisian saldo, dan melihat harga produk jika melalui center WhatsApp. Semua transaksi melalui center WhatsApp memiliki formatnya masing-masing yang kemudian akan diproses oleh sistem IRS. Selanjutnya, untuk melakukan transaksi pulsa, format yang dapat digunakan oleh agen adalah Nominal.NomorTujuan.Pin, contohnya 5.08xxxxxxxxxx.123123 kirim ke center WhatsApp. Transaksi yang dikirim akan otomatis masuk ke sistem IRS untuk diproses. Segala informasi tentang transaksi yang dilakukan akan dikirim oleh center WhatsApp ke nomor WhatsApp terdaftar yang digunakan agen. Apabila agen ingin melakukan transaksi diluar transaksi pulsa maka format yang digunakan adalah KodeProduk.NomorTujuan.Pin kirim ke center WhatsApp.

Tabel 3. Analisis Proses Transaksi Pulsa di Center WhatsApp pada PT. Lian Media Persada

<p>Analisis PIECES Menurut Hanif Al Fatta (2007:51)</p>	<p>Proses Transaksi di Center WhatsApp pada PT. Lian Media Persada</p>	<p>Keterangan</p>
<p><i>Performance</i> (Kinerja) kemampuan pelayanan yang efisien dan profesional guna mencapai sasaran.</p>	<p>Transaksi yang dilakukan agen melalui center WhatsApp menggunakan format transaksi akan otomatis dikirim ke sistem IRS untuk diproses.</p>	<p>Sesuai</p>

<p><i>Information</i> (Informasi) evaluasi terhadap keakuratan dan ketepatan informasi yang dihasilkan oleh sistem.</p>	<p>Segala informasi transaksi yang diproses melalui center WhatsApp akan dikirimkan ke agen melalui center WhatsApp tersebut mulai transaksi diproses hingga selesai.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Economy</i> (Ekonomi) penilaian sistem atas biaya dan keuntungan yang akan didapatkan dari sistem yang diterapkan.</p>	<p>Harga setiap produk dapat dilihat oleh agen melalui format H.KodeProduk atau website http://www.khmitra.com/ dengan melakukan login terlebih dahulu, harga yang tertera sama seperti yang ada pada aplikasi, tentunya di bawah harga pasaran dan dapat dijual kembali untuk mendapatkan keuntungan.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Control</i> (Keamanan) sistem keamanan yang digunakan harus dapat mengamankan data dari kerusakan.</p>	<p>Setiap transaksi yang ingin diproses akan diminta untuk memasukkan pin transaksi pada akhir format transaksi, hal ini bertujuan untuk menjaga keamanan data dan saldo pengguna.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Efficiency</i> (Efisien) pemakaian secara maksimal terhadap sumber daya yang ada guna meminimalkan pemborosan.</p>	<p>Transaksi yang dilakukan agen akan otomatis tersimpan dan bisa diakses kembali dengan mengirimkan format LAPORAN.DDMMYY.PIN ke center WhatsApp, transaksi lain juga dapat dilakukan dengan mengirimkan format sesuai transaksi yang diinginkan.</p>	<p>Sesuai</p>
<p><i>Service</i> (Layanan) pengaruh dari sistem dan sumber daya perusahaan dalam melayani konsumen.</p>	<p>Segala kendala dalam layanan yang dialami oleh agen saat transaksi melalui center WhatsApp dapat diinformasikan pada layanan Customer Service yang tersedia pada deskripsi center WhatsApp.</p>	<p>Sesuai</p>

4. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa proses transaksi pada PT. Lian Media Persada sudah sesuai dengan parameter

analisis PIECES. Setiap transaksi yang dilakukan akan diproses oleh sistem atau software IRS (Integrated Reload System). Setiap harinya terdapat ribuan transaksi yang masuk dan diproses oleh sistem dalam waktu kurang dari hitungan menit. Dalam melakukan transaksi agen bebas memilih untuk transaksi melalui aplikasi Pulsa Center atau melalui Center WhatsApp di aplikasi WhatsApp. Transaksi yang mengalami kendala seperti, pending lama, transaksi tidak masuk, atau SN tidak muncul dapat menghubungi layanan customer service yang terhubung langsung dengan staff operasional perusahaan. Hal ini dapat mengurangi kekhawatiran agen/pengguna saat melakukan transaksi.

5. Daftar Rujukan

- Keuangan, P. A. P. M. 2021. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia.
- Nurhalimah, N., Yashinta, D., Hidayaty, D. E., & Sandi, S. P. H. 2023. Biaya Dan Pendapatan Umkm Jasa Pulsa Dan Kuota Di Perkotaan Pada Konter "Fahmi Cell". *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 10148-10158.
- Sari, N. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Operator Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Cv. Firrsha Mulya Mandiri Di Kota Palembang (Doctoral Dissertation, 021008 Universitas Tridinanti).
- Yuliasari, A. S. P., Astuti, D. D., & Rakhmawati, R. 2023. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Dagang Dengan Menggunakan Metode Pieces Pada Toko Rindang Khatulistiwa Jember. *Riemba-Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(1), 48-57.

