

# Tranformasi Digital dan Efektivitas Pengendalian Internal Penagihan Service Charge Menggunakan Aplikasi MOaja

Diah Nur Cahyati<sup>1\*</sup>, Agus Munandar<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Magister Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta, Indonesia.

Corresponding Email: [agus.munandar@sesaunggul.ac.id](mailto:agus.munandar@sesaunggul.ac.id)<sup>2</sup>

## Histori Artikel:

Dikirim 8 Januari 2026; Diterima dalam bentuk revisi 10 Maret 2026; Diterima 10 April 2026; Diterbitkan 1 Juni 2026. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan Riset) – Lembaga KITA.

## Suggested citation:

Cahyati, D. N., & Munandar, A. (2026). Tranformasi Digital dan Efektivitas Pengendalian Internal Penagihan Service Charge Menggunakan Aplikasi MOaja. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 12(3), 2076-2085. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v12i3.6281>.

## Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong organisasi untuk melakukan transformasi dalam proses bisnis dan sistem pengendalian internal. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah digitalisasi sistem penagihan service charge pada pengelolaan properti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi MOaja sebagai bentuk transformasi digital serta dampaknya terhadap efektivitas pengendalian internal penagihan service charge di Gedung Grand Slipi Tower Jakarta Barat dengan menggunakan kerangka COSO. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara dengan pihak manajemen, dan studi dokumentasi terhadap sistem penagihan sebelum dan sesudah implementasi aplikasi MOaja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi MOaja mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi proses penagihan, mempercepat penyampaian informasi kepada tenant, serta memperkuat pengendalian internal terutama pada komponen aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta monitoring. Digitalisasi sistem penagihan juga menghasilkan jejak audit yang jelas, meningkatkan transparansi, dan meminimalkan risiko kesalahan pencatatan. Dengan demikian, transformasi digital melalui aplikasi MOaja tidak hanya meningkatkan kualitas layanan penagihan service charge, tetapi juga berkontribusi signifikan dalam memperkuat efektivitas pengendalian internal pengelolaan properti.

**Kata Kunci:** Transformasi Digital; Pengendalian Internal; Service Charge; MOaja.

## Abstract

The development of digital technology has encouraged organisations to transform their business processes and internal control systems. One form of this transformation is the digitisation of the service charge billing system in property management. This study aims to analyse the implementation of the MOaja application as a form of digital transformation and its impact on the effectiveness of internal control of service charge billing at the Grand Slipi Tower Building in West Jakarta using the COSO framework. The research method used is a descriptive qualitative approach through observation, interviews with management, and documentation studies of the billing system before and after the implementation of the MOaja application. The results of the study indicate that the implementation of the MOaja application has improved the efficiency and accuracy of the billing process, accelerated the delivery of information to tenants, and strengthened internal control, particularly in the areas of control activities, information and communication, and monitoring. The digitisation of the billing system also produced a clear audit trail, increased transparency, and minimised the risk of recording errors. Thus, digital transformation through the MOaja application not only improved the quality of service charge billing services but also contributed significantly to strengthening the effectiveness of internal controls in property management.

**Keyword:** Digital Transformation; Internal Control; Service Charge; MOaja.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah merubah cara organisasi beroperasi dan berinteraksi dalam ekosistem bisnis global. Dulunya masih berbasis data manual dan membutuhkan cukup waktu untuk memproses data menjadi bentuk sebuah laporan yang bisa digunakan untuk mengambil sebuah keputusan. Transformasi digital akan mempengaruhi perubahan proses dan metode dalam pengambilan sebuah keputusan diberbagai sektor. Teknologi digital ini mampu merubah organisasi dalam menciptakan sebuah sistem informasi akuntansi dan metode pengendalian internal yang akan diterapkan dengan menggunakan system yang modern (Gao & Gu, 2025). Perkembangan teknologi telah merubah pola kerja Perusahaan untuk menghasilkan data keuangan dengan lebih cepat, efektif, akurat dan terintegrasi. Dengan adanya transformasi digital ini membuat beberapa ahli untuk menciptakan ide-ide baru untuk membuat system baru yang bisa digunakan untuk mengolah data yang berbasis dengan teknologi sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh Perusahaan. Biasanya system yang digunakan itu berbasis cloud computing karena dapat memberikan kemudahan untuk pengguna dengan cara bisa di akses Dimana saja dan kapan saja system itu dibutuhkan. Selain itu terdapat beberapa komponen lainnya untuk mendukung agar system itu lebih efektif dan terintegritas yaitu dengan adanya *Big Data*, *Artificial Intelligence*, dan *Blockchain* yang memiliki fungsinya masing-masing. Blockchain di sisi lain, menawarkan transparansi dan keamanan yang lebih tinggi melalui teknologi ledger terdesentralisasi (Lubis & Firdaus, 2024). Transformasi digital mempengaruhi perubahan pengendalian internal pada Perusahaan, karena di era digital ini semua harus berbasis teknologi, terintegritas dan mudah di akses dimana saja sehingga memerlukan pengendalian yang baik untuk menjaga keamanan data. Digitalisasi ini membawa sedikit perubahan budaya pada Perusahaan. Budaya yang tidak hanya mengandalkan ketelitian manusia, tetapi juga menggabungkan keunggulan analitik dan kecerdasan sistem digital dalam menjaga keandalan informasi keuangan dan tata kelola perusahaan. Berbagai studi empiris dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan bahwa transformasi digital mempunyai peran penting dalam meningkatkan kualitas dan efektivitas pengendalian internal organisasi. Digitalisasi tidak lagi dipandang sebagai alat pendukung teknologi, tetapi sebagai perubahan struktural yang mampu memperkuat fondasi dan mekanisme pengendalian internal secara menyeluruh. Teknologi yang baru ini membuat Perusahaan lebih cepat dalam menganalisis data secara akurat untuk melihat berbagai ancaman atau resiko kedepannya.

Penelitian sebelumnya mengatakan bahwa transportasi digital membawa perubahan positif yang signifikan terhadap pelaksanaan pengendalian internal pada komponen risiko, aktivitas pengendalian dan informasi dan komunikasi pada kerangka COSO (Gao & Gu, 2025). Perubahan pada sistem digital ini mampu merubah budaya dalam Perusahaan yang tadinya sangat mengandalkan kemampuan karyawan untuk menginput data secara manual, sekarang sudah bisa digantikan dengan sistem yang canggih yang mampu mengolah data dengan cepat dan menganalisis resiko secara *real time*. Namun demikian, penerapan transformasi digital dalam praktik organisasi tidak selalu berjalan tanpa kendala. Masih terdapat kesenjangan antara konsep transformasi digital secara teoritis dengan implementasinya di tingkat operasional, khususnya dalam memastikan bahwa sistem digital yang diterapkan benar-benar mampu memperkuat efektivitas pengendalian internal secara menyeluruh. Penelitian yang lain juga menyebutkan bahwa transportasi digital memiliki kontribusi secara langsung dalam menurunkan biaya keagenan dan memperkuat pengawasan internal (Chen *et al.*, 2023). Ini terjadi karena bisa mendeteksi adanya penyimpangan data. Akuntabilitas juga mengalami peningkatan karena setiap transaksi yang mengalami perubahan data harus menunggu approve dari atasannya dan memiliki rekam jejak digital untuk membantu melakukan pengawasan data. Dari kedua penelitian sebelumnya menyatakan bahwa dengan adanya transformasi digital membawa perubahan yang cukup signifikan yaitu meningkatkan pengendalian internal dengan kerangka COSO dan dapat menurunkan biaya keagenan serta meningkatkan pengawasan internal. Keputusan berbasis data menjadi lebih dominan, risiko dapat dipetakan secara lebih presisi, dan pengendalian internal berubah dari sekadar prosedur administratif menjadi sistem pengawasan cerdas yang beroperasi secara *real time*. Dengan demikian, transformasi digital tidak hanya memperbaiki proses bisnis, tetapi juga membangun fondasi tata kelola dan sistem pengendalian internal yang lebih adaptif, transparan, dan kokoh.

## RESEARCH ARTICLE

Perubahan di era digital sangat mempengaruhi perubahan dalam pengelolaan bisnis baik dalam pengendalian internal maupun dengan sistem informasi akuntansinya. Transformasi digital tidak hanya sebagai dukungan untuk menjalankan sebuah bisnis saja tetapi juga bisa dikatakan sebagai suatu strategi yang sangat mempengaruhi efektivitas dalam pengelolaan dan ketepatan dalam melakukan pengolahan data keuangan yang bisa digunakan dalam pengambilan sebuah keputusan. Salah satu contoh bisnis pada bidang properti yaitu Building Management. Dimana didalam pengelolaan sebuah Gedung pasti terdapat iuran *service charge* dan dana ini biasanya digunakan untuk membiayai operasional Gedung. Masih ada beberapa pengelolaan Gedung yang masih menggunakan metode lama yaitu dengan sistem manual. Dimana sistem manual ini masih sangat ketergantungan pada keahlian karyawan di Perusahaan tersebut. Terdapat beberapa kemungkinan yang akan terjadi dengan adanya sistem manual ini, yaitu kemungkinan salah input data, salah dalam menghitung jumlah tagihan, keterbatasan dalam menyampaikan informasi ke tenant. Dengan adanya beberapa kemungkinan ini menyebabkan beberapa resiko yang muncul akibat kurang efektif dalam pengendalian internalnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam efektivitas pengendalian internal penagihan *service charge*, terutama terkait risiko kesalahan pencatatan, keterlambatan informasi, dan keterbatasan pengawasan, yang berpotensi memengaruhi keandalan data keuangan serta kualitas pengambilan keputusan manajemen. Dengan demikian kajian empiris, yang mengkaji mengenai transformasi digital terutama pada bidang properti yang lebih spesifik mengenai proses penagihan terhadap *service charge* masih relatif terbatas. Maka peneliti bertujuan untuk melakukan analisis penagihan *service charge* dengan menggunakan system yang baru yaitu aplikasi MOaja sebagai bentuk transformasi digital dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal dengan menggunakan kerangka COSO.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Transformasi Digital dalam Sistem Informasi Akuntansi

Transformasi digital merupakan sebuah proses perubahan yang signifikan dalam penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnis dengan cara optimalisasi proses bisnis, penggunaan data, dan pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif (Kirana *et al.*, 2023). Transformasi digital dapat mendukung efisiensi serta keakuratan data dalam menjalankan sebuah bisnis apabila data tersebut terintegrasi (Egodawele *et al.*, 2022). Selain itu, transformasi digital dalam sistem informasi akuntansi memungkinkan otomatisasi proses transaksi, peningkatan integrasi data lintas fungsi, serta pengurangan ketergantungan pada proses manual yang rentan terhadap kesalahan manusia, sehingga mampu meningkatkan keandalan dan kualitas informasi akuntansi yang dihasilkan (Egodawele *et al.*, 2022). Teknologi digital pada sistem informasi akuntansi dapat membantu dalam proses pencatatan yang tadinya masih manual dan sangat ketergantungan pada keahlian karyawan, sekarang data tersebut sudah bisa di hasilnya secara *real time* dan bisa di akses dari mana saja. Jika pimpinan membutuhkan sebuah data untuk pengambilan sebuah keputusan sudah tidak perlu menunggu kiriman email dari karyawan melainkan tinggal mengakses sistem tersebut. Secara tidak langsung sistem ini sangat membantu dalam efisien waktu dalam memproses data menjadi sebuah laporan keuangan. Dengan adanya sistem yang canggih ini membuat operasional Perusahaan menjadi lebih cepat dan akurat, sehingga karyawan bisa menggunakan waktunya untuk menyiapkan strategi baru untuk kedepannya (Meliana, 2025). Sistem digital tidak hanya berperan sebagai media pencatatan transaksi, tetapi juga sebagai mekanisme pengawasan yang mampu mendeteksi anomali dan ketidaksesuaian secara lebih cepat dibandingkan sistem manual. Dalam proses transformasi digital memerlukan keamanan data yang baik dan efektif karena untuk menghindari adanya ancaman kebocoran data digital dan kejahatan siber. Keamanan yang baik dan efektif memerlukan analisis, implementasi, pembaruan, dan pemantauan menyeluruh terhadap system itu sendiri (Putri *et al.*, 2021). Transformasi digital adalah proses perubahan yang signifikan dalam penggunaan teknologi digital untuk mencapai tujuan bisnis melalui berbagai tahapan, seperti mengoptimalkan proses bisnis, penggunaan data, dan pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif.

## RESEARCH ARTICLE

Transformasi digital adalah proses penggunaan teknologi digital untuk membuat operasional lebih efisien, menurunkan biaya, mendorong inovasi, dan meningkatkan pengalaman pelanggan. Definisi lain menyatakan bahwa transformasi digital adalah proses yang bertujuan untuk meningkatkan suatu organisasi dengan melakukan perubahan besar pada karakteristiknya melalui penggunaan berbagai jenis teknologi informasi, komputersasi, komunikasi, dan konektivitas (Kirana *et al.*, 2023).

## 2.2 Pengendalian Internal dan Kerangka COSO

Pengendalian internal merupakan sebuah proses yang dirancang dan diimplementasikan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi terkait keandalan pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, serta kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku (COSO, 2013). Pengendalian internal yang efektif tidak hanya berfungsi untuk mencegah dan mendeteksi kesalahan serta kecurangan, tetapi juga berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelaporan keuangan melalui prosedur dan mekanisme pengawasan yang terstruktur (Arens *et al.*, 2020). Kerangka COSO Internal *Control-Integrated Framework* terdiri dari lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta monitoring. Pengendalian internal bisa diasumsikan sangat luas, tidak hanya memastikan bahwa semua angka yang disajikan dalam laporan keuangan itu sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan melindungi berbagai aset milik perusahaan dan dicatat dalam pembukuan tetapi juga melihat bagaimana organisasi perusahaan telah diatur untuk meningkatkan produktivitas pekerjaan, dan menganalisis keberhasilan kebijakan manajemen untuk kedepannya (Novita & Saputra, 2023). Di dunia digital, pengendalian internal telah berubah dari manual menjadi berbasis sistem. Organisasi dapat memperkuat pengendalian internal mereka secara lebih sistematis dengan otomatisasi proses, jejak audit digital, dan pemantauan berbasis dasbor. Beberapa studi menunjukkan bahwa digitalisasi memiliki efek positif pada efektivitas pengendalian internal dan kualitas tata kelola organisasi (Chen *et al.*, 2023). COSO tidak hanya berfungsi sebagai pedoman pengendalian internal tradisional, tetapi telah berkembang menjadi kerangka adaptif yang mampu mengintegrasikan aspek keamanan siber, keandalan sistem, dan efisiensi operasional dalam satu kesatuan yang harmonis. Transformasi ini menunjukkan bahwa di era digital, pengendalian internal bukan hanya sekumpulan aturan, tetapi sebuah sistem hidup yang terus beradaptasi dengan tantangan baru dan memastikan organisasi tetap berada di jalur yang benar menuju tata kelola yang sehat dan berkelanjutan.

## 2.3 Transformasi Digital dan Efektivitas Pengendalian Internal

Transportasi digital dan efektivitas pengendalian internal memiliki hubungan yang saling keterkaitan untuk sistem informasi dan akuntansi. Untuk mendukung adanya transportasi digital memerlukan adanya digitalisasi data yaitu menggabungkan data dari berbagai lini untuk mendukung adanya transparansi data sehingga meningkatkan terhadap pengawasan data. Gao dan Gu (2025) menyatakan bahwa transportasi digital memiliki dampak yang sangat baik untuk memperbaiki komponen dalam pengendalian internal terutama pada aktivitas pengendalian dan *monitoring*. Implementasi teknologi digital sangat membantu dalam proses pengambilan keputusan karena semua data informasi yang dibutuhkan sudah terintegrasi dan akurat. Teknologi digital dapat meningkatkan efisiensi karena semua data bisa diolah dengan cepat dan meminimalisir adanya kesalahan pada manusia. Teknologi digital ini juga memerlukan adanya keahlian pada karyawan yaitu dengan adanya pelatihan untuk mendukung proses teknologi digital ini berjalan dengan lancar. Pelatihan ini tidak hanya harus mencakup aspek teknis pengoperasian perangkat lunak, tetapi juga bagaimana teknologi dapat meningkatkan efisiensi pengolahan data dan mengurangi ketergantungan pada prosedur manual (Kustiwi & Hwihanus, 2023). Komponen dalam pengendalian internal ini bisa sangat efektif dengan adanya digitalisasi data karena semua data menjadi transparan, meningkatkan akurasi data dan lebih mudah dalam pengawasan. Tetapi semua ini hanya bisa bejalan efektif apabila didukung dengan adanya kebijakan pengendalian internal yang baik dan sumber daya manusia yang baik dan manajemen dalam pengelola perubahan organisasi. Oleh karena itu, kajian empiris mengenai transformasi digital dan efektivitas pengendalian internal masih relevan untuk dilakukan, khususnya pada konteks proses bisnis tertentu yang memiliki risiko tinggi, seperti penagihan *service*

## RESEARCH ARTICLE

*charge*. Dalam pengelolaan properti, transformasi digital pada penagihan *service charge* mempunyai dampak secara langsung kepada pengendalian internal. Sistem digital ini dirasa sangat membantu dalam penagihan *service charge* karena meminimalisir adanya salah hitung, semua data juga tertata rapi dan ada jejak aditnya serta informasi tersampaikan secara tepat waktu. Oleh karena itu, penerapan aplikasi digital seperti MOaja dipandang sebagai instrumen strategis untuk memperkuat pengendalian internal dan meningkatkan kualitas tata kelola keuangan.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif ini dipilih karena untuk memahami lebih dalam mengenai perubahan transformasi digital dalam proses penagihan *service charge* terhadap efektivitas pengendalian internal. Sedangkan metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan proses penagihan *service charge* sebelum dan sesudah menggunakan aplikasi MOaja tanpa melakukan pengujian hipotesis secara statistik. Objek penelitian ini mengenai sistem penagihan *service charge* yang berada di Gedung Grand Slipi Tower, Jakarta Barat. Penelitian ini berfokus pada perubahan proses bisnis dalam penagihan *service charge* sebagai bentuk transformasi digital serta implikasinya terhadap efektivitas pengendalian internal. Penelitian ini membandingkan antara sistem penagihan *service charge* secara manual dan sesudah penggunaan aplikasi digital MOaja yang dikembangkan melalui kerjasama dengan PT Nusantara Graha Management. Analisis data dilakukan dengan mengaitkan temuan empiris dengan kerangka COSO *Internal Control-Integrated Framework* untuk menilai efektivitas pengendalian internal.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi langsung untuk melihat bagaimana proses penagihan *service charge* yang berlangsung pada Gedung Grand Slipi Tower baik pada sistem manual maupun sistem digital dengan menggunakan aplikasi MOaja yang bertujuan untuk memahami alur kerja, potensi resiko serta perubahan proses bisnis yang terjadi. Penelitian ini juga menggunakan metode wawancara dengan pihak manajemen gedung untuk mengetahui informasi mengenai apa saja kendala yang dihadapi saat penagihan *service charge* dengan menggunakan metode manual, mengapa memilih aplikasi MOaja untuk penagihan *service charge* dan dampak implementasi penggunaan aplikasi MOaja terhadap efektivitas pengendalian internal. Untuk mendukung dan memperkuat temuan saat melakukan observasi dan wawancara, maka penelitian ini menggunakan studi dokumentasi untuk melihat dokumen pendukung seperti *invoice*, kwitansi, laporan piutang *service charge* serta dokumentasi sistem sebelum dan sesudah penerapan aplikasi MOaja.

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Hasil

##### 4.1.1 Implementasi MOaja dalam Perspektif Sistem Informasi Akuntansi

Setiap penghuni Gedung Grand Slipi Tower memiliki kewajiban untuk membayar *Service Charge* atau sering juga disebut sebagai luran Pengelolaan Lingkungan (IPL) secara rutin setiap bulan. Luran ini merupakan bentuk kontribusi penghuni dalam mendukung operasional serta pemeliharaan lingkungan perkantoran. Melalui pembayaran *service charge* tersebut, pihak pengelola dapat menjaga kualitas fasilitas bersama agar tetap berfungsi dengan baik, sekaligus memastikan pelayanan kepada seluruh penghuni berlangsung optimal. Dengan demikian, tercipta lingkungan perkantoran yang nyaman, tertata, dan terawat, yang memberikan manfaat bagi seluruh penghuni. Sistem penagihan *service charge* yang dilakukan di Gedung Grand Slipi Tower masih menggunakan metode manual yaitu dengan mencetak satu persatu tagihan tersebut diakhir bulan dan dibagikan ke semua unit yang ada. Proses ini memerlukan waktu yang lumayan lama untuk melakukan pencetakan *invoice* & membagikannya ke semua unit yang ada di Grand Slipi Tower. Apabila tenant sudah melakukan pembayaran terhadap tagihan *service charge*

## RESEARCH ARTICLE

tersebut maka harus mengantarkan bukti bayar ke pihak pengelola untuk dilakukan update data dan dibuatkan kwitansi serta diterbitkan faktur pajak yang nantikan dokumen tersebut dikimkan kembali ke masing-masing unit yang sudah melakukan pembayaran *service charge*. Pihak pengelola Gedung merasa proses ini kurang efektif dan efisien karena memerlukan beberapa waktu dalam proses penagihan hingga pembayaran *service charge*. Belum lagi terdapat beberapa kendala yang terjadi, misalkan salah menginput data luasan sehingga menyebabkan nominal yang ditagihkan ke Tenant tidak sesuai dengan data yang sebenarnya dan belum juga terkendala dipembayaran. Tidak semua Tenant menyerahkan bukti bayar ke pihak pengelola dan mencantumkan nama atau unit saat melakukan pembayaran sehingga pihak pengelola kebingungan untuk mengidentifikasi ini pembayaran untuk unit yang mana. Menyebabkan data piutang terhadap *service charge* kurang akurat sehingga manajemen agak susah dalam membuat suatu kebijakan.

Dari berbagai kendala tersebut pihak pengelolan melakukan beberapa inovasi yang pertama yaitu dengan menggunakan *Virtual Account* untuk melakukan pembayaran *service charge* agar lebih mudah dalam mengidentifikasi pembayaran Tenant dan tidak perlu mengirimkan bukti bayar lagi ke pengelola Gedung. Kedua untuk mempersingkat proses penagihan *service charge* pihak pengelolan mencoba untuk menggunakan aplikasi berbasis komputer yang bisa diakses kapan saja dan sudah terintegrasi dengan bank terbaik untuk proses pembayarannya. Aplikasi yang digunakan yaitu Aplikasi Moaja yang diperkasai oleh PT Nusantara Graha Management yang bergerak dibidang Pengembangan Perangkat Lunak yang menyediakan *system Software as a Service* (SaaS) di bidang property. Penerapan aplikasi MOaja jika dilihat dari sistem informasi akuntansi membawa perubahan yang tadinya sistem pencatatan dan penagihan secara manual sekarang menjadi sistem informasi yang terintegrasi dan menghasilkan laporan akuntansi yang akurat. MOaja berfungsi sebagai subsistem yang terhubung dengan modul keuangan dan akuntansi pengelola gedung, sehingga setiap transaksi penagihan *service charge* tercatat secara sistematis, konsisten, dan dapat ditelusuri. Dalam siklus SIA, proses penagihan *service charge* mencakup tahap penginputan data unit, perhitungan tarif, penerbitan invoice, pencatatan piutang, hingga konfirmasi pembayaran. Sebelum menggunakan aplikasi MOaja, semua dilakukan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama dan terdapat beberapa resiko yang dihadapi salah satu contohnya kesalahan input data sehingga menyebabkan nilai tagihan yang dikirimkan ke tenant tidak akurat. Dengan menggunakan aplikasi MOaja ini diharapkan sudah tidak ada lagi kesalahan dalam pencatatan dan keterlambatan dalam menyampaikan tagihan dan menghasilkan laporan keuangan yang akurat dan tepat waktu.

### 4.1.2 Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Informasi Akuntansi

Kualitas informasi akuntansi ditentukan oleh karakteristik relevansi, keandalan, ketepatan waktu, dan dapat diverifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi MOaja mampu membawa perubahan pada kualitas informasi akuntansi terutama pada ketepatan waktu. Dimana informasi mengenai tagihan *service charge* sudah dapat di akses di awal bulan dan untuk pembayaran juga sudah otomatis menjadi paid jika tenant sudah melakukan pembayaran *service charge*. Transformasi digital ini mampu meningkatkan kualitas dalam pengelolaan property dalam penagihan *service charge* karena mampu menyediakan informasi yang akurat, transparan, efisien dan responsive terhadap apa saja yang dibutuhkan oleh tenant. Dengan demikian, penerapan MOaja tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai bagian dari strategi perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kinerja pengendalian internal secara menyeluruh. Selain itu, sistem digital menghasilkan audit trail otomatis yang merekam setiap aktivitas dan perubahan data. Keberadaan audit trail ini memperkuat fungsi SIA sebagai alat pengendalian internal, karena memungkinkan penelusuran transaksi secara sistematis apabila terjadi ketidaksesuaian. Dengan demikian, MOaja tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi operasional, tetapi juga sebagai instrumen akuntansi yang mendukung akuntabilitas dan transparansi. Ketika aplikasi MOaja mulai diterapkan, dinamika tersebut perlahan berubah. Pembuatan tagihan yang dulu memakan waktu kini dapat dilakukan secara otomatis hanya dengan beberapa klik. *Invoice* dikirimkan langsung melalui aplikasi, lengkap dengan rincian yang lebih jelas dan transparan. Tenant mendapatkan notifikasi tanpa perlu menunggu staf menghubungi mereka secara manual. Semua

## RESEARCH ARTICLE

terasa lebih cepat, lebih rapi, dan lebih teratur. Teknologi bukan lagi sekadar alat pendukung, melainkan elemen strategis dalam menciptakan sistem informasi akuntansi yang modern dan relevan sesuai kebutuhan zaman (Lubis & Firdaus, 2024). Teknologi digital memungkinkan untuk melakukan otomatisasi proses akuntansi, untuk mengurangi beban kerja secara manual dan meningkatkan akurasi pada laporan keuangan sehingga karyawan bisa lebih fokus untuk analisis strategis dan perencanaan kerja jangka panjang (Meliana, 2025).

### 4.1.3 Analisis Efektivitas Pengendalian Internal Berbasis COSO

Jika dilihat dari segi komponen COSO *Internal Control – Integrated Framework*, penerapan aplikasi MOaja dapat memberikan dampak yang sangat positif terhadap komponen pengendalian internal. Dari segi aspek aktivitas pengendalian, sistem digital ini memberikan kemudahan dalam penghitungan dan validasi data sehingga meminimalisir adanya kesalahan yang disebabkan oleh karyawan serta menurunkan resiko kesalahan dalam pencatatan karena sistem digital ini mampu merekonsiliasi transaksi secara otomatis. Aplikasi MOaja menyediakan mekanisme otorisasi berjenjang yang memastikan setiap penerbitan tagihan, perubahan master data, atau proses rekonsiliasi keuangan hanya dapat dilakukan oleh pihak yang memiliki kewenangan sesuai peran mereka. Dalam praktiknya, fitur ini menutup peluang terjadinya perubahan data yang tidak sah dan membantu organisasi menerapkan *segregation of duties* secara lebih sistematis. Kalau sebelumnya di sistem manual proses persetujuan hanya dengan validasi tanda tangan di dokumen saja dan risikonya dokumen bisa hilang sehingga tidak adanya bukti atau dokumen pendukung terhadap kebijakan baru, sedangkan di sistem digital ini semua perubahan atau persetujuan terdokumentasi secara digital dan memiliki jejak audit yang jelas. Dengan demikian, lingkungan pengendalian yang dibangun melalui MOaja tidak hanya memperkuat struktur pengendalian internal, tetapi juga membentuk pola pikir baru dalam organisasi, bahwa setiap keputusan harus berbasis data, setiap proses harus terdokumentasi, dan setiap tindakan harus dapat ditelusuri. Transformasi digital ini mampu membawa perubahan baik dalam pola kerja karyawan di dalam Perusahaan tetapi juga mampu meningkatkan profesionalisme dan keakutaran dalam proses penagihan *service charge*. Jika dilihat dari aspek komunikasi dan informasi, aplikasi MOaja ini dapat memberikan informasi yang cepat dan akurat. Informasi yang dihasilkan bisa menjadi dasar manajemen dalam pengambilan sebuah keputusan dan memberikan kenyamanan kepada tenant karena semua pembayaran *service charge* transparansi semua sudah terdapat di aplikasi MOaja. Dari aspek monitoring, dengan adanya laporan secara digital mampu meningkatkan pengawasan terhadap status penagihan dan piutang *service charge* di Perusahaan. Implementasi MOaja pada penagihan *service charge* ternyata mendukung tiga komponen dalam pengendalian internal. Pertama, terdapat validasi secara otomatis sehingga dapat menurunkan adanya kesalahan sejak awal. Kedua, adanya rekonsiliasi digital dan jejak audit sehingga pembayaran yang masuk akan langsung teralokasi. Ketiga, proses perbaikan dengan berbasis data mudah ditelusuri. Ini sejalan dengan penelitian Chen *et al.* (2023) dan Gao dan Gu (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital berperan signifikan dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal, khususnya melalui penguatan sistem informasi dan mekanisme pengawasan berbasis teknologi.

## 4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi MOaja sebagai bentuk transformasi digital memberikan dampak positif terhadap efektivitas pengendalian internal dalam penagihan *service charge*. Digitalisasi proses penagihan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi lebih terintegrasi, cepat, dan akurat. Proses penerbitan invoice, pencatatan piutang, hingga konfirmasi pembayaran dapat dilakukan secara otomatis dalam satu sistem, sehingga mampu meminimalkan kesalahan pencatatan serta mempercepat alur informasi kepada tenant. Temuan ini sejalan dengan penelitian Gao dan Gu (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kualitas pengendalian internal melalui otomatisasi proses dan integrasi sistem informasi yang lebih baik. Selain itu, penerapan MOaja juga meningkatkan kualitas informasi akuntansi, terutama dalam aspek ketepatan waktu, keandalan, dan transparansi. Informasi tagihan dapat diakses secara real time oleh tenant, sementara manajemen dapat memantau posisi piutang secara lebih akurat. Sistem digital juga menghasilkan audit trail yang jelas,

## RESEARCH ARTICLE

sehingga setiap transaksi dapat ditelusuri dengan mudah apabila terjadi ketidaksesuaian. Hal ini sejalan dengan penelitian Chen *et al.* (2023) yang menyebutkan bahwa transformasi digital berkontribusi dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas pengawasan internal melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dari perspektif kerangka COSO, implementasi MOaja memberikan penguatan pada beberapa komponen utama pengendalian internal, khususnya aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta monitoring. Sistem digital memungkinkan adanya validasi otomatis, otorisasi berjenjang, serta rekonsiliasi data secara sistematis, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan dan kecurangan. Selain itu, komunikasi informasi menjadi lebih efektif karena data dapat diakses secara cepat dan akurat oleh pihak yang berkepentingan. Temuan ini konsisten dengan penelitian Novita dan Saputra (2023) yang menyatakan bahwa penerapan sistem berbasis teknologi mampu meningkatkan efektivitas pengendalian internal melalui penguatan mekanisme pengawasan dan prosedur operasional yang lebih terstruktur. Lebih lanjut, transformasi digital melalui MOaja juga berdampak pada perubahan budaya kerja organisasi, dari yang sebelumnya bergantung pada proses manual menjadi berbasis sistem dan data. Pengambilan keputusan menjadi lebih berbasis informasi yang akurat dan real time, sehingga meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Kirana *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa transformasi digital tidak hanya berdampak pada aspek teknologi, tetapi juga mendorong perubahan budaya organisasi menuju pengelolaan yang lebih adaptif, inovatif, dan berbasis data. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi MOaja tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional dalam proses penagihan *service charge*, tetapi juga memperkuat efektivitas pengendalian internal secara menyeluruh. Digitalisasi sistem terbukti mampu mengurangi risiko kesalahan, meningkatkan transparansi, serta mendukung pengawasan yang lebih optimal. Hasil penelitian ini memperkuat temuan empiris sebelumnya bahwa transformasi digital memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas sistem pengendalian internal dan tata kelola organisasi secara keseluruhan.

## 5. Kesimpulan

Penggunaan aplikasi MOaja sangat berpengaruh ke perusahaan dalam menagihan *service charge* karena yang tadinya sangat ketergantungan dengan sistem manual dengan cara menginput satu persatu, mencetak dokumen dan mengirimkannya ke unit sekarang sudah bisa digitalisasi yang sangat memberikan kemudahan dan menghemat waktu dalam proses pengerjaannya. Perubahan ini membawa dampak yang sangat baik antara pihak pengelola dengan tenant karena meminimalisir adanya kesalahan serta jika ada kendala dalam proses pembayaran bisa langsung disampaikan di aplikasi tersebut dan pihak pengelola langsung bisa merespon dengan cepat. Informasi tagihan menjadi lebih transparan, akses lebih mudah, dan pengalaman pengguna meningkat karena tenant dapat memantau tagihan dan riwayat pembayaran secara mandiri. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi teknis, tetapi juga memperkuat hubungan layanan antara pengelola dan tenant. Digitalisasi membuat proses penagihan menjadi lebih terukur dan terkendali. Dengan adanya notifikasi otomatis, metode pembayaran digital, dan tampilan informasi yang mudah dipahami tenant, tingkat kepatuhan pembayaran meningkat. Sistem juga membantu manajemen memantau aging piutang, mengidentifikasi tenant yang konsisten terlambat, serta melihat pola pembayaran dalam periode tertentu. Selain itu, digitalisasi mempercepat rekonsiliasi antara tagihan dan pembayaran karena seluruh data terhubung dalam satu platform. Hal ini berdampak langsung pada peningkatan cash flow dan pengelolaan piutang perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa transformasi digital dengan penerapan aplikasi MOaja mampu membawa perubahan yang sangat baik dalam efektivitas pengendalian internal pada penagihan *service charge*. Perubahan ini bisa dilihat dari adanya efisiensi dalam proses penagihan *service charge*, meminimalisir adanya kesalahan input data, meningkatkan transparansi terhadap informasi serta data sudah terintegrasi sehingga mudah untuk diakses diaman saja dan kapan aja. Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi secara literatur dalam proses pengendalian internal berbasis teknologi digital pada penagihan *service charge* di bidang pengelolaan properti. Untuk memastikan MOaja dapat memberikan manfaat maksimal, beberapa langkah strategis dapat dilakukan. Pertama, perusahaan perlu memperkuat infrastruktur TI.

## RESEARCH ARTICLE

Sistem digital membutuhkan fondasi yang kuat yaitu server yang stabil, mekanisme backup yang rutin, dan pengamanan akses yang ketat. Tanpa ini, proses yang seharusnya mudah justru dapat terhambat. Kedua, pelatihan bagi staf dan tenant sangat penting. Tidak semua orang memiliki kemampuan digital yang sama. Panduan yang jelas, tutorial, dan layanan bantuan akan membantu semua pihak merasa lebih nyaman menggunakan MOaja. Ketiga, integrasi sistem perlu terus ditingkatkan. Jika MOaja dapat terhubung mulus dengan sistem keuangan dan operasional lainnya, proses administrasi akan jauh lebih efisien dan tingkat akurasi laporan semakin tinggi. Keempat, Perusahaan tetap harus melakukan pengecekan saat system itu sedang digunakan agar tidak adanya kesalahan dan data yang dihasilkan tetap akurat dan memastikan bakaw audit trail berfungsi supaya menjadi rekam jejak jika terdapat kesalahan. Kelima, menambahkan fitur baru dapat semakin meningkatkan nilai MOaja bagi perusahaan. Misalnya, fitur prediksi keterlambatan pembayaran, dashboard khusus manajemen, atau fitur penyelesaian komplain secara daring. Terakhir, perusahaan perlu membangun kebijakan internal yang mendukung transformasi digital. Standar operasional berbasis TI, pedoman penggunaan aplikasi, hingga tata kelola data akan memastikan bahwa MOaja tidak hanya menjadi alat, tetapi bagian dari budaya kerja baru yang lebih modern dan akuntabel.

## 6. Referensi

- Arens, A. A., Elder, R. J., Beasley, M. S., & Hogan, C. E. (2020). *Auditing and assurance services: An integrated approach*. Pearson Education.
- Chen, N., Yang, S., & Li, L. (2023). Research on the influence of digital transformation on enterprise internal control quality. *Journal of Global Information Management*, 31(6), 1–21. <https://doi.org/10.4018/jgim.321187>.
- Egodawe, M., Sedera, D., & Bui, V. (2022). A systematic review of digital transformation literature (2013–2021) and the development of an overarching a priori model to guide future research. *ACIS 2022: Australasian Conference on Information Systems Proceedings*, 1–12.
- Gao, R., & Gu, B. (2025). A stitch in time: Digital transformation, internal control, and total factor productivity. *Chinese Journal of Population, Resources and Environment*, 23(3), 352–363. <https://doi.org/10.1016/j.cjpre.2025.07.006>.
- Hafidzussalam, H., & Rosmiati, M. (2025). Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi Piutang Usaha. *Indonesian Accounting Literacy Journal*, 6(1), 86-97.
- Khoiriyah, J. U. (2023). Pengendalian Intern Pendapatan Pada Layanan Jasa Pospay Locket PT Pos Indonesia KCU Jember. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(3), 172-185.
- Kirana, A. Y., Saifudin, M., Mukhlisin, M. M., Fatmawati, N., & Ansori, M. I. (2023). Transformasi digital terhadap sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan kapabilitas perusahaan. *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen dan E-Commerce*, 2(4), 19–36. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i4.1707>.
- Kristi, J. K. E. (2024). *Peran Aplikasi Rampung Bayar pada Sistem Pengendalian Internal di Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).
- Kustiwi, I. A., & Hwihanus. (2023). Sistem informasi akuntansi dari sisi audit internal. *Jurnal Pendidikan Ekonomi, Kewirausahaan, Bisnis dan Manajemen (JPEKBM)*, 7(2).

## RESEARCH ARTICLE

- Lubis, S. H., & Firdaus, R. (2024). The role of technology in developing countries. *Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(November), 9038–9043.
- Meliana, D. (2025). Transformasi digital dalam akuntansi manajemen: Tantangan. *Journal of Business Economics and Management*, 1(3), 300–305.
- Novita, & Saputra, A. M. (2023). Sistem pengendalian internal berdasarkan COSO framework pada perusahaan konstruksi. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 6(1), 197–210.
- Putri, N. I., Herdiana, Y., Suharya, Y., & Munawar, Z. (2021). Kajian empiris pada transformasi bisnis digital. *ATRABIS: Jurnal Administrasi Bisnis (e-Journal)*, 7(1), 1–15. <https://doi.org/10.38204/atrabis.v7i1.600>.