



## EFISIENSI PROSES PENGAJUAN REIMBURSE PADA APLIKASI SAP

Maria Felicia Irnest<sup>1</sup>, Agung Nugroho<sup>2</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita<sup>1,2</sup>  
e-mail : felicia.irnest02@gmail.com<sup>1</sup>, e-mail : agungnug@gmail.com<sup>2</sup>

### ABSTRACT (10PT)

#### Abstract

While carrying out Industrial Work Practice activities at one of the companies, there was a problem regarding the inefficiency of the reimbursement application process. The inefficiency of submitting reimbursement is because there is a division that didn't have access to the SAP application to carry out the submission process, so the secretary must assist with this process. In addition, there are also two signed approvals that must be present in the submission process, namely in the form sheet and the parked document from the SAP application. In fact, the issue of reimbursement is important for employees in the company and must be implemented quickly and efficiently.

For this reason, the method used to identify the problem is to carry out a process directly, analyze the reimbursement process that occurs, and provide the necessary suggestions to shorten the submission process. Some of the suggestions put forward are to make changes to the reimbursement application form so that there is no repetition of approval and to provide direct access to the SAP application for each division so that the submission process can be carried out directly by the division concerned.

Keywords: reimbursement, process, SAP application

#### Abstrak

Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Industri di salah satu perusahaan, ditemukan masalah mengenai kurang efisiennya proses pengajuan reimbursement. Kurang efisiennya pengajuan reimburse ini disebabkan karena terdapat divisi yang tidak memiliki akses dalam aplikasi SAP untuk melakukan proses pengajuan, sehingga sekretaris yang harus membantu dalam proses tersebut. Selain itu, terdapat pula dua kali persetujuan yang harus dilakukan dalam proses pengajuan tersebut, yaitu dalam lembar formulir dan *park document* dari aplikasi SAP. Padahal, masalah reimbursement merupakan hal yang penting bagi karyawan di perusahaan dan harus dilaksanakan secara cepat serta efisien.

Untuk itu, metode yang dilakukan dalam mengidentifikasi masalah tersebut adalah dengan melaksanakan suatu proses secara langsung, menganalisis mengenai proses pengajuan reimburse yang terjadi, serta memberikan saran yang diperlukan untuk mempersingkat proses pengajuan. Beberapa saran yang diajukan adalah dengan melakukan

perubahan pada formulir pengajuan reimburse sehingga tidak terjadi pengulangan persetujuan serta memberikan akses langsung di aplikasi SAP untuk setiap divisi, sehingga proses pengajuan dapat dilakukan langsung oleh divisi yang bersangkutan.

Kata Kunci : reimbursement, proses pengajuan, aplikasi SAP

## PENDAHULUAN

Dalam pelaksanaan kegiatan Praktik Kerja Industri sebagai sekretaris yang dilaksanakan di salah satu perusahaan swasta di Jakarta, penulis ditempatkan di Divisi People & Infrastructure dan membantu executive secretary dalam melaksanakan kegiatan administrasi perkantoran. Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Industri tersebut, ditemukan beberapa masalah yang dapat dibahas dan dijadikan topik pembahasan dalam Laporan Praktik Kerja Industri.

Dalam melaksanakan kegiatan di bidang bisnis, manajerial dan operasional, sebuah perusahaan tentunya memiliki beberapa aktivitas yang harus dilakukan. Namun, terbatasnya kesediaan waktu dan kondisi situasi yang kurang memungkinkan, menyebabkan perusahaan tidak dapat secara langsung membiayai kegiatan dari pelaksanaan aktivitas tersebut. Hal ini kemudian menyebabkan situasi dimana karyawan akan diminta terlebih dahulu untuk membiayai kegiatan yang dibutuhkan, berkaitan dengan aktivitas perusahaan tersebut. Biaya yang dikeluarkan yang dilakukan oleh karyawan ini, kemudian akan diganti oleh perusahaan dalam bentuk klaim reimbursement. Jumlah biaya yang digantikan oleh perusahaan tersebut tentunya harus sesuai dengan jumlah biaya yang telah dikeluarkan oleh karyawan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, reimburse merupakan proses penggantian biaya yang dilakukan oleh perusahaan terhadap pengeluaran yang dilakukan oleh karyawannya. Pengeluaran biaya yang dimaksud tersebut dilakukan dengan tujuan untuk kepentingan perusahaan. Maka dari itu, reimburse merupakan salah satu aspek yang penting dilakukan oleh perusahaan untuk karyawan.

Dalam proses pengajuan reimburse, terdapat beberapa tata cara dan syarat yang harus dilengkapi oleh karyawan sebagai bukti bahwa pengeluaran tersebut dilakukan untuk kepentingan perusahaan. Selain itu, tata cara atau prosedur yang dilakukan dalam proses pengajuan reimburse harus tetap dilaksanakan secara efisien. Hal ini untuk mencegah terjadinya masalah pada karyawan mengenai reimbursement dan uang yang telah dikeluarkan untuk perusahaan. Dengan menyederhanakan dan mempercepat proses pengajuan reimburse, akan membantu perusahaan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan.

## Kerangka Teori

Dalam bagian kerangka teori ini menjelaskan mengenai informasi seputar reimburse, pengertian, jenis, proses pengajuan serta hubungan dengan sistem perusahaan SAP.

### a. Pengertian Reimbursement

Menurut Muslimah (2022), reimbursement merupakan sebutan yang digunakan untuk mendeskripsikan mengenai biaya penggantian yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perusahaan kepada para karyawannya. Biaya penggantian yang dimaksud tentunya berkaitan dengan hubungan bisnis tempat karyawan tersebut bekerja. Contoh biaya reimbursement seperti, biaya transportasi dan makan untuk kepentingan perusahaan, asuransi, perjalanan dinas, pajak dan biaya-biaya lainnya yang berdampak bagi perusahaan. Tidak hanya itu, biaya penggantian/reimbursement juga diberikan oleh

perusahaan untuk menjamin kesejahteraan para karyawannya, seperti biaya kesehatan atau biaya pengganti untuk pendidikan (kursus, perguruan tinggi, ahli profesi).

b. Jenis-jenis Reimbursement

Menurut Septina Muslimah dalam artikelnya yang berjudul “Reimburse/Reimbursement: Pengertian, Jenis, Contoh Lengkap!”, terdapat beberapa jenis-jenis biaya reimbursement yang biasa diberlakukan di perusahaan, seperti:

1) Biaya Bisnis

Biaya bisnis merupakan biaya yang dikeluarkan oleh karyawan untuk tujuan bisnis perusahaan, contoh seperti: biaya jamuan makan dengan customer, biaya untuk perlengkapan kantor/ATK, program pelatihan dan pendidikan. Berikut beberapa ciri bahwa pengeluaran yang dilakukan termasuk ke dalam biaya bisnis:

- a) Pengeluaran biaya berhubungan dengan kegiatan bisnis (bertemu dengan customer, meeting di luar kantor).
- b) Pengeluaran biaya dilakukan saat jam kerja kantor untuk keperluan bisnis.

2) Biaya Perjalanan

Biaya perjalanan ini biasa dilakukan saat perusahaan memberikan tugas kepada karyawan untuk melakukan perjalanan dinas ke luar kota atau ke luar negeri. Biaya-biaya yang diperlukan selama melakukan perjalanan dinas ini akan diganti oleh perusahaan, seperti biaya tiket pesawat, transportasi, tempat tinggal sementara, makan dan biaya akomodasi lainnya yang dibutuhkan.

3) Biaya Kesehatan

Biasanya terdapat beberapa perusahaan yang memberikan penggantian biaya kesehatan kepada karyawannya. Hal ini dilakukan sebagai wujud nyata kepedulian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawannya. Contoh biaya kesehatan seperti, medical check-up, konsultasi dokter, biaya obat dan lain sebagainya.

Setelah mengetahui tentang jenis-jenis reimbursement yang biasa diberikan oleh perusahaan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan reimbursement memiliki peran penting terhadap kesejahteraan dan motivasi karyawan dalam bekerja. Namun, nyatanya masih terdapat beberapa masalah yang terjadi pada reimbursement yang menyebabkan karyawan merasa kesejahteraannya tidak dipedulikan oleh karyawan. Menurut Septina, menyebutkan beberapa alasan karyawan menjadi tidak termotivasi untuk melakukan reimbursement, diantaranya:

- 1) Proses reimbursement yang tidak efektif dan rumit.
- 2) Karyawan harus mengisi formulir reimburse dan memberikan bukti transaksi.
- 3) Penyelesaian proses reimburse membutuhkan waktu yang cukup lama.
- 4) Bukti transaksi hilang
- 5) Proses persetujuan yang ketat dan tidak efisien

Menurut Septina, berdasarkan pada penelitian Conferma, proses reimbursement yang lambat akan dapat menyebabkan terjadinya beberapa masalah serius, seperti:

- 1) Kesehatan mental karyawan terganggu
- 2) Produktivitas perusahaan menurun

Berdasarkan artikel tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan reimbursement memiliki peran yang penting di perusahaan. Untuk itu, dalam memberlakukan pengajuan reimbursement, harus memiliki prosedur yang seefektif mungkin untuk dapat lebih memotivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya.

c. Sistem SAP

Salah satu sarana yang bertujuan untuk mempermudah pengajuan reimbursement adalah dengan menggunakan sistem SAP perusahaan. SAP yang merupakan singkatan dari System Application and Product in Data Processing, merupakan aplikasi perangkat lunak yang berfungsi untuk membantu dalam mengolah data dari berbagai sumber. Sistem aplikasi dari SAP ini, kini banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan untuk membantu dalam pengolahan data bisnis, seperti data mengenai production, sales and marketing, reporting, database, dan juga finance and accounting. Dengan menggunakan aplikasi SAP ini, perusahaan dapat lebih mudah untuk mengatur database khususnya mengenai masalah klaim reimbursement.

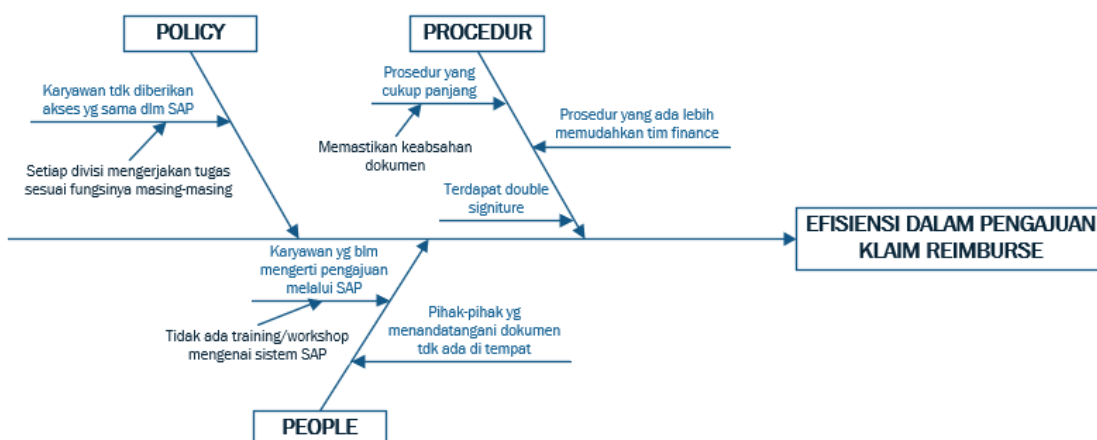
**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Selama melakukan kegiatan Praktik Kerja Industri ditemukan masalah mengenai kepraktisan atau efisiensi waktu dalam pengajuan reimburse. Pihak yang mengajukan reimburse adalah Sales Branch Operation sebagai pengganti biaya jamuan makan terhadap pelanggan. Dalam proses tersebut, pengajuan dibantu oleh sekretaris dan pihak-pihak yang harus menyetujui pengajuan tersebut, seperti General Administrasi, Finance dan Direktur (bila pengajuan biaya reimburse melebihi Rp1.000.000,-). Sehingga, permasalahan tersebut ditemukan dalam unit kerja sekretaris.

Efisiensi dalam pengajuan reimburse tersebut sudah terjadi diperkirakan sekitar setahun ini. Hingga sekarang, masalah tersebut masih terjadi karena belum dikeluarkannya kebijakan baru perusahaan mengenai prosedur pengajuan klaim/reimburse di divisi sales. Permasalahan kurang efisiennya pengajuan reimburse ini terjadi karena terdapat double signature pada formulir pengajuan reimburse dengan park document dari aplikasi SAP. Semua dokumen juga masih menggunakan tanda tangan basah, sehingga pengajuan klaim reimburse membutuhkan waktu sedikit lebih lama.

Permasalahan tersebut telah disadari oleh beberapa karyawan perusahaan, namun penyelesaiannya masih direncanakan dan akan dilakukan analisis untuk mempersingkat/membuat pengajuan reimburse menjadi lebih praktis daripada sebelumnya.

Berikut merupakan analisis faktor-faktor penyebab terjadinya masalah kurang efisiennya pengajuan reimbursement:



a. Prosedur

Setelah melakukan pengumpulan informasi dari berbagai sumber, diketahui bahwa prosedur merupakan salah satu faktor penyebab sedikit kurang efisiennya pengajuan klaim/reimburse di perusahaan. Dalam prosedur perusahaan, bila seseorang ingin mengajukan reimburse atau klaim, harus terlebih dahulu mengisi formulir deklarasi entertainment beserta dengan melampirkan bukti transaksi pengeluaran. Setelah itu, bagian administrasi dari divisi tersebut akan meminta tanda tangan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Setelah formulir ditandatangani, akan diberikan ke pihak sekretaris untuk membantu dalam penginputan data ke SAP, mencetak dokumen pengajuan dari SAP dan meminta kembali tanda tangan dari pihak-pihak yang bersangkutan. Setelah semua dokumen ditandatangani, maka akan diberikan kepada bagian administrasi dari divisi finance untuk dilakukan pencairan dana. Dokumen pengajuan reimburse harus melalui proses yang cukup panjang sebelum pencairan dana dilakukan. Selain itu, juga terdapat double signiture pada lembar formulir yang sudah disetujui dengan park document dari SAP.

Namun, prosedur yang ada sekarang dinilai dapat lebih membantu tim finance dalam menerima dan mengelola dokumen, sebab dokumen yang sudah lengkap akan langsung diserahkan dari sekretaris ke divisi finance.

b. Orang

Dalam mempelajari sistem SAP ini tidak dilakukan training/pelatihan atau workshop/seminar. Setiap karyawan harus mampu untuk beradaptasi masing-masing dengan sistem yang ada di perusahaan, dan waktu yang dibutuhkan setiap karyawan untuk beradaptasi berbeda-beda. Hal ini menimbulkan sedikit kesulitan saat bagian administrasi dari divisi tersebut ingin mencoba untuk mengurus sendiri pengajuan klaim. Pengajuan persetujuan dengan tanda tangan terkadang membutuhkan waktu yang cukup lama karena terkadang pihak-pihak yang berkepentingan sedang tidak berada di tempat, ditambah lagi pihak-pihak tersebut harus menandatangani dokumen persetujuan reimburse lebih dari satu kali.

c. Kebijakan

Terkait dengan kebijakan perusahaan, dalam pengelolaan sistem aplikasi SAP sendiri, tidak semua orang diberikan akses yang sama. Akses hanya diberikan sesuai dengan tugas dan divisinya masing-masing. Tampilan yang muncul dalam sistem aplikasi SAP juga akan berbeda-beda tergantung dari akses yang diberikan. Hal ini dilakukan agar setiap divisi yang ada menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan keperluannya saja.

Untuk menetapkan prioritas alternatif pemecahan masalah dapat digunakan teknik kriteria matrik (criteria matrix technique), sebagai berikut:

Tabel 1 Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah

No.	Alternatif Pemecahan Masalah	Efektivitas			Efisiensi (C)	Jumlah (MxIxV)/C <sup>1</sup>
		M	I	V		
1.	Mengubah sedikit format formulir persetujuan	4	5	3	3	20

No.	Alternatif Pemecahan Masalah	Efektivitas			Efisiensi (C)	Jumlah (MxIxV)/C <sup>1</sup>
		M	I	V		
	pengajuan, sehingga tidak terjadi <i>double signature</i> .					
2.	Memberikan akses khusus kepada admin divisi untuk pengajuan reimburse di SAP.	4	4	3	3	16
3.	Memberikan workshop singkat mengenai SAP.	2	3	2	4	3
4.	Dapat menggunakan tanda tangan digital yang diakui secara resmi oleh pemerintah.	3	4	2	3	8

Sumber: Olahan Data Tim Prakerin

**Keterangan:**

Skala penilaian yang digunakan untuk efektivitas program adalah:

- 1 = Alternatif pemecahan masalah paling tidak efektif
- 2 = Alternatif pemecahan masalah tidak efektif
- 3 = Alternatif pemecahan masalah cukup efektif
- 4 = Alternatif pemecahan masalah efektif
- 5 = Alternatif pemecahan masalah paling efektif

Skala penilaian yang digunakan untuk efisiensi program adalah:

- 5 = Alternatif pemecahan masalah paling tidak efisien
- 4 = Alternatif pemecahan masalah tidak efisien
- 3 = Alternatif pemecahan masalah cukup efisien
- 2 = Alternatif pemecahan masalah efisien
- 1 = Alternatif pemecahan masalah paling efisien

**Efektivitas:**

- M (Magnitude) : Kemampuan untuk mengatasi masalah
- I (Importancy) : Pentingnya cara penyelesaian masalah
- V (Vulnerability) : Sensitifitas cara penyelesaian masalah
- Efisien : Pemakaian sumber daya yang diperlukan

Untuk penilaian atas pembobotan yang dilakukan pada alternatif pemecahan masalah, dihitung dengan cara:

$$\frac{M \times I \times V}{C}$$

Berdasarkan pada Tabel Prioritas Alternatif Pemecahan Masalah, maka langkah selanjutnya adalah memilih dua alternatif pemecahan masalah terbaik. Berikut ini merupakan dua pemecahan masalah yang dipilih:

Tabel 2 Pemecahan Masalah Terbaik yang Dipilih

Pemecahan Masalah	Skor
Mengubah sedikit format formulir persetujuan pengajuan, sehingga tidak terjadi <i>double signature</i> .	20
Memberikan akses khusus kepada admin divisi untuk pengajuan reimburse di SAP.	16

Sumber: Olahan Data Tim Prakerin

### Penjelasan Prioritas Pemecahan Masalah

Berdasarkan Tabel Pemecahan Masalah Terbaik yang Dipilih, terdapat dua prioritas pemecahan masalah yang memiliki nilai tertinggi, yaitu:

- a. Mengubah sedikit format formulir persetujuan pengajuan, sehingga tidak terjadi *double signature*.
- b. Memberikan akses khusus kepada admin divisi untuk pengajuan reimburse di SAP.

Pemecahan masalah yang pertama yaitu dengan mengubah format formulir persetujuan pengajuan klaim reimburse. Berdasarkan permasalahan mengenai pengajuan reimbursement yang perlu dilakukan, terjadi ketidakefektifan dalam pengajuan klaim. Hal ini dikarenakan terdapatnya *double signature* pada satu kali pengajuan klaim reimbursement, yakni pada formulir pengajuan dan juga *park document* dari aplikasi SAP. Cara yang paling efektif untuk mengatasi permasalahan ini adalah dengan menyederhanakan persetujuan pengajuan yang terdapat pada formulir pengajuan reimbursement. Misalnya dengan membagi pihak mana yang harus menandatangani formulir pengajuan diawal, dan pihak mana yang harus menandatangani *park document* diakhir dari sistem SAP perusahaan.

Pemecahan masalah yang kedua adalah dengan memberikan akses khusus kepada bagian administrasi di setiap divisi untuk mengisi pengajuan reimbursement di sistem SAP. Dalam pengajuan reimbursement, sekretaris membantu divisi dalam penginputan data ke SAP. Hal ini disebabkan karena tidak diberikannya akses untuk admin divisi dalam mengajukan klaim ke sistem SAP, sehingga sekretaris membantu dalam penginputan data reimburse. Untuk itu, setiap admin divisi perlu diberikan akses khusus untuk dapat melakukan penginputan data reimburse di divisi masing-masing. Setelah itu, *park document* yang telah dicetak dapat diberikan kepada sekretaris untuk dimintakan validasi ke pihak-pihak yang bersangkutan dan diserahkan kepada tim finance.

### PENUTUP

Terkait permasalahan efisiensi pengajuan reimburse, perusahaan telah melakukan perubahan dalam prosedur penginputan data sesuai dengan solusi yang penulis sampaikan. Implementasi solusi yang ditempuh perusahaan adalah memberikan akses penginputan data ke aplikasi SAP kepada staf bagian admin dari Divisi Sales & Branch Operation. Dengan dilaksanakannya solusi ini, sekretaris tidak perlu lagi untuk membantu melakukan penginputan data reimburse ke dalam aplikasi SAP, beban kerja sekretaris menjadi lebih ringan dan sekretaris hanya perlu membantu untuk mendapatkan persetujuan dari pimpinan. Selain itu, dengan diterapkannya sistem ini, pengajuan klaim reimburse dapat lebih cepat karena ditangani langsung oleh divisi yang bersangkutan. Dalam penerapan sistem ini, perlu diperhatikan bahwa bagian admin divisi harus dapat segera beradaptasi dengan sistem penginputan data ke SAP ini. Untuk itu, perlu dilakukan pelatihan teknis dan pendampingan dari supervisor atau unit kerja yang bertanggung jawab dalam memproses pengajuan reimburse.



## DAFTAR PUSTAKA

Muslimah, Septina. *Reimburse / Reimbursement : Pengertian, Jenis, Contoh Lengkap!*.

<https://www.talenta.co/blog/aplikasi-reimbursement-adalah-solusi-kerumitan-proses-reimbursement/>. (17 Jun 2022).

Setyawan, Eko. 2017. *Sekretaris dan Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Istana Media.

Tim Penulis. 2010. *Rahasia Manajemen File*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Tim Penulis. 2023. *Panduan Pelaksanaan dan Penulisan Laporan Praktik Kerja Industri (PRAKERIN)*. Buku Panduan Prakerin Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita.