

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis dan usaha semakin pesat berkembang baik perusahaan dagang dan jasa di Indonesia. Hal ini menimbulkan persaingan yang semakin ketat, dimana perusahaan-perusahaan berlomba-lomba untuk memenangkan persaingan didalam pasar dengan strategi terbaik yang dimiliki. Strategi digunakan untuk usahanya tetap efektif dan efisien khususnya dalam bidang penjualan dari perusahaan tersebut yang akan mendatangkan pendapatan yang optimal.

Penjualan salah satu aspek penting didalam perusahaan, dimana kegiatan penjualan akan menghasilkan laba untuk aktivitas perusahaan saat ini maupun dimasa yang akan datang. Aktivitas perusahaan khususnya proses penjualan yang kurang efektif maka perusahaan akan mengalami penurunan atas laba yang diharapkan dan terjadinya kerugian. Aktivitas penjualan tersebut dapat mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan. Menurut (Sujarweni, 2015:79) “Penjualan diartikan sebagai suatu sistem kegiatan pokok perusahaan untuk memperjual-belikan barang dan jasa yang perusahaan hasilkan”. Penjualan akan terealisasi di dalam perusahaan perlu di dukung dengan sistem yang baik dan dapat menunjang aktivitas perusahaan, sehingga terealisasi penjualan yang diinginkan dan menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan.

Dalam hal ini mengharuskan perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi. Menurut Romney dan Steinbart (2015:11) Sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pembuat keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur dan instruktur, data, perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan.

Bagi perusahaan sistem informasi akuntansi berperan penting dalam memproses data yang kemudian diolah menjadi sebuah informasi yang berguna bagi kemajuan perusahaan dan mendukung kinerja manusia dalam membantu kegiatan perusahaan. Kemajuan teknologi juga dirasakan didunia transportasi, ditandai dengan semakin banyaknya jenis transportasi yang membantu manusia untuk menghemat waktu dalam mencapai tempat yang dituju. Salah satunya adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi darat adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang berada dibawah naungan Departemen Perhubungan.

Keunggulan jasa PT. Kereta Api Indonesia (Persero), khususnya pada Daerah Operasi I Jakarta pada Stasiun Sukabumi sudah menjalankan sistem informasi akuntansi dalam penjualan tiket kereta api untuk memberikan inovasi pelayanan kepada penumpang kereta api dan mengantisipasi banyaknya pesaing baru dibidang transportasi darat dan udara. Tujuan utama sistem informasi akuntansi bertujuan untuk meningkatkan kualitas informasi, maksudnya adalah informasi yang dihasilkan harus berguna, terpercaya dan tepat waktu.

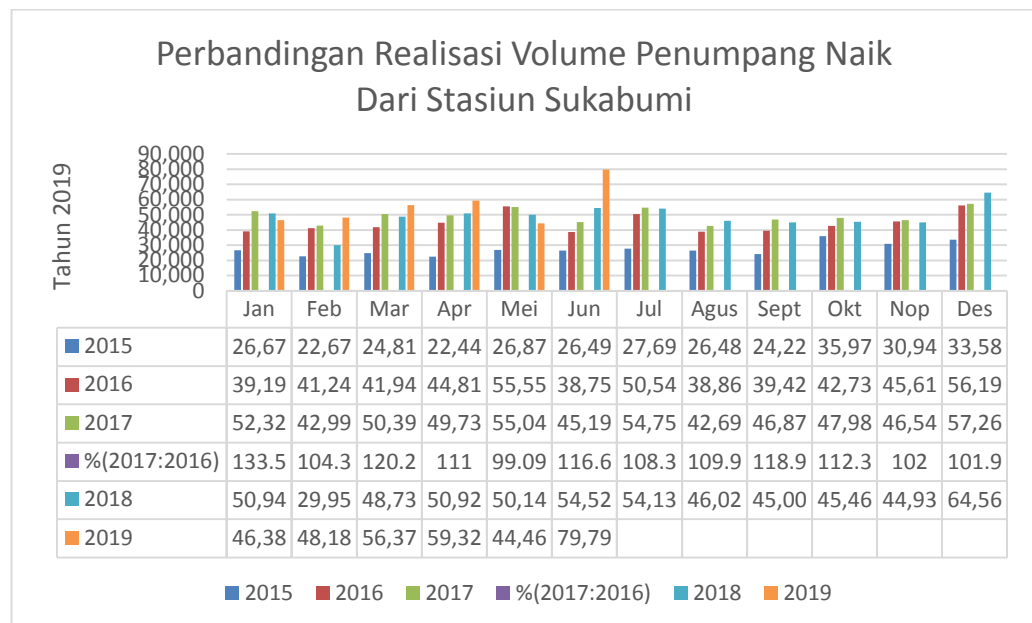
Perubahan sistem penjualan tiket yang semula penjualan tiket di PT. KAI dilakukan secara manual yakni hanya dilayani di loket saja. Namun sistem ini menghadapi masalah seperti seringnya terjadi keterlambatan pemesanan dalam penjualan tiket, sehingga antrian begitu panjang di loket stasiun tidak bisa dilayani dengan cepat dan juga terkadang terjadi masalah tiket yang sudah dipesan ternyata tidak terdeteksi sehingga kursi dapat terisi lagi (*double seat*). Untuk mengatasi masalah penjualan tiket yang terjadi, maka PT. KAI mulai menerapkan “*Sistem Online Ticketing*” yang diberlakukan 1 Oktober 2011 untuk memudahkan pekerjaan yang dapat dilakukan secara sistematis untuk menghasilkan informasi yang sesuai dengan yang diinginkan dan dapat mencapai proses pengambilan keputusan bagi pihak perusahaan.

Sistem Online ticketing memudahkan pelanggan bisa memesan tiket secara online beberapa hari sebelumnya namun dalam praktinya pada penjualan tiket kereta api secara online masih ditemui sejumlah kendala, seperti hambatan ketika jaringan komputerisasi sulit diakses, penjualan tiket dialihkan dengan sistem manual ketika jaringan komputer terganggu. Hal ini dapat menyebabkan terganggunya pekerjaan petugas loket yang mengalami kesulitan menentukan tempat duduk calon penumpang, karena tempat duduk yang belum dan sudah terjual sulit dipantau. Selain itu, salah satu penyebab susahya memesan tiket secara online adalah karena sistemnya sendiri kurang siap. Umumnya mereka yang gagal membeli tiket mengatakan server dari *website* penyedia tiket kereta api tidak kuat menampung *traffic* yang begitu besar dari orang-orang yang hendak mencari tiket. Hasilnya *server down* dan tidak bisa mengakses website yang bersangkutan.

Dari berbagai masalah yang terjadi pada sistem penjualan tiket sebelumnya, maka PT.KAI per 1 Januari 2012 melakukan perubahan pada sistem informasi akuntansinya dengan mengganti *Sistem Online Ticketing* dengan sistem informasi akuntansi baru yang berbasis web yaitu dengan nama “*Rail Ticketing System*”. Penerapan sistem baru diharapkan semakin mempercepat pelayanan mendapatkan tiket kereta api dan memudahkan upaya perusahaan agar tidak terjadi penumpukan para calon penumpang mengantri membeli tiket di loket stasiun.

Pada umumnya, perusahaan tidak banyak yang memiliki sistem informasi khususnya pada bagian penjualan, dimana penjualan merupakan pilar utama dari sebuah perusahaan, hal ini disebabkan karena penjualan tersebut merupakan sumber terjadinya pendapatan. Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan salah satu sub sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur dalam melakukan kegiatan dari suatu proses penjualan, sehingga tindakan kecurangan terhadap penjualan tersebut dapat dihindari.

Pada Stasiun Sukabumi penjualan tiket di tahun 2015–2019 mengalami fluktuatif di setiap tahunnya. Dengan perbaikan pelayanan yang dilakukan secara terus menerus oleh PT. KAI, mulai dari tahun 2016 mengalami kenaikan volume penumpang mencapai 46% dari tahun 2015. Tahun 2017 meraih volume penumpang terbanyak diantara tahun-tahun yang ada. Stasiun Sukabumi melayani penjualan tiket Kereta Api jarak jauh dan menengah rute Sukabumi-Bogor, tiket Kereta api Lokal Rute Sukabumi – Cianjur dan melayani pemesanan tiket Kereta Api ke wilayah Indonesia. Adapun gambar Perbandingan Realisasi Volume Penumpang Naik dari Stasiun Sukabumi Sebagai berikut:



(Sumber: data Stasiun Sukabumi).

Gambar 1.1

Perbandingan Realisasi Volume Penumpang Naik dari Stasiun Sukabumi

Peningkatan realisasi volume penumpang naik dari Stasiun Sukabumi setiap tahunnya terjadi ketika musim liburan masyarakat memilih transportasi darat yaitu kereta yang mempunyai jalur khusus dengan transportasi darat lainnya, karena kendala musim liburan khususnya perjalanan darat dipastikan selalu terjadi kemacetan yang luar biasa dengan itu banyak keuntungan menggunakan kereta terbebas dari kemacetan lalu lintas dan tepat waktu sampai ke tujuan. Perjalanan KA Pangarango rute Sukabumi-Bogor menempuh perjalanan dua jam saja dengan tarif 35.000 rupiah namun bila menggunakan transportasi darat lainnya bisa mencapai 3-5 jam bila musim liburan tiba dan bisa lebih dari waktu yang diprediksikan. Untuk perjalanan KA Siliwangi lokal rute Sukabumi-Cianjur ketika musim liburan banyak yang melakukan wisata ke daerah Cianjur dengan memanfaatkan kereta sebagai

moda transportasi dalam perjalanan yang tidak memakan waktu lama hanya sekitar satu jam empat puluh lima menit (1 jam 45 menit) dengan tarif kereta bersubsidi yang hanya tiga ribu rupiah (3.000) untuk satu kali perjalanan.

Sedangkan permasalahan penurunan realisasi volume penumpang naik dari Stasiun Sukabumi khususnya KA jarak jauh dan menengah rute Sukabumi-Bogor disebabkan oleh akses jalan yang dilewati menuju stasiun sukabumi adanya pasar tumpah yang selalu mengalami antrian kendaraan pribadi maupun angkutan umum, dengan begitu masyarakat lebih memilih naik di stasiun selanjutnya yaitu stasiun cisaat berjarak 20 menit dari stasiun sukabumi yang lokasi berada jauh dari kemacetan pasar dan lalu lintas. Namun untuk perjalanan KA lokal rute Sukabumi-Cianjur masyarakat haruslah naik dari Stasiun Sukabumi karena untuk menunggu dan naik kereta di stasiun selanjutnya yaitu Stasiun Cirenghas jaraknya sangat jauh atau sama dengan menempuh perjalan darat lain sekitar 45 menit.

Dengan adanya transportasi darat yaitu kereta api yang sudah mendapatkan kepercayaan dari para pengguna jasa maka pihak manajemen dalam hal sistem informasi akuntansi penjualan harus tetap terpelihara dengan baik dan perbaikan terus menerus mengenai pelayanan jasa transportasi pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero), dalam praktiknya sistem informasi akuntansi adanya hambatan ketika jaringan komputerisasi sulit diakses, penjualan tiket dialihkan dengan sistem manual agar masyarakat tetap memilih jasa transportasi kereta api dan untuk perbaikan jaringan komputer Stasiun Sukabumi hanya menunggu perbaikan sistem dari pusat yakni Stasiun Cikini yang merupakan Daerah Operasi I Jakarta. Permasalahan lain dirasakan dengan adanya gangguan lokomotif menyebabkan

kereta api tidak bisa beroperasi sementara dan menunggu perbaikan dari mekanik sehingga pemberangkatan mengalami keterlambatan yang menimbulkan pengembalian bea kepada penumpang atas keterlambatan yang melebihi batas waktu yang menambah pekerjaan petugas loket yang tidak terduga.

Adapun hasil penelitian terdahulu dapat dilihat berdasarkan tabel yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Ajeng Puji Pratiwi	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Pada Pt. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VII Madiun (Studi Kasus pada Stasiun Kras)	Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	Sistem informasi akuntansi penjualan tiket pada Stasiun Kras Daerah Operasi VII Madiun masih belum memenuhi seluruh unsur karena pada fungsi, prosedur, dan catatan akuntansi masih belum seluruhnya sesuai.
Nurul Paramita Feibriani	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Pada Pt. Wahyu Interprise Tour And Travel	Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	Sistem penjualan yang diterapkan oleh PT. Wahyu Enterprise <i>Tour And Travel</i> , menggunakan dua jenis sistem yaitu sistem penjualan tunai dan sistem penjualan kredit.
Deni Prasetyati	Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Di	Pendekatan yang digunakan adalah	Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada Pt Eka Timur Raya Purwodadi Pasuruan

	Pt Eka Timur Raya Purwodadi Pasuruan	pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif.	Belum Baik, terlihat pada: Sumber Daya Manusia (Sdm) Belum Sesuai Kualitas Dan Tanggungjawabnya Yaitu Bagian Produksi Bukanlah Lulusan Sarjana Akuntansi Jadi Tidak Sesuai Dengan Bidangnya.
--	---	---	---

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menarik kesimpulan untuk mengadakan penelitian yang berjudul **“ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP I JAKARTA Stasiun Sukabumi.**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, dapat diidentifikasi sejumlah masalah sebagai berikut:

1. Sulitnya pengaksesan jaringan sistem.
2. Menunggu perbaikan jaringan sistem oleh pusat.
3. Kurangnya pengawasan dan pengendalian *Rail Ticket System*.
4. Adanya penjualan tiket menggunakan sistem manual.
5. Server tidak mampu menampung *traffic* orang-orang yang mencari tiket.
6. Akses jalan dengan lalu lintas semrawut.

7. Petugas Boarding kurang teliti.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur petugas loket, penjualan tiket diloket dan prosedur fitur perubahan jadwal dan pembatalan tiket di aplikasi *KAI Access*?
2. Bagaimana sistem informasi akuntansi penjualan tiket yang diterapkan di Stasiun Sukabumi?
3. Bagaimana peranan sistem informasi akuntansi penjualan tiket online?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

Adapun Tujuan diadakannya penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur petugas loket, prosedur penjualan tiket diloket dan prosedur fitur perubahan dan pembatalan tiket di aplikasi *KAI Access*.
2. Untuk menganalisis sistem informasi akuntansi penjualan tiket yang diterapkan di Stasiun Sukabumi.
3. Untuk mengetahui peranan sistem informasi akuntansi penjualan tiket secara online.

1.3.2 Kegunaan penelitian

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah-masalah yang terjadi mengenai sistem informasi akuntansi penjualan tiket.

Kegunaan teoritis dari penelitian adalah sebagai berikut :

a) **Bagi Peneliti**

Bagi peneliti dapat memperoleh ilmu pengetahuan, pengalaman, wawasan dan pemahaman mengenai sistem informasi akuntansi penjualan. Harapan peneliti dapat mengimplementasikan ilmu yang didapat saat perkuliahan mengenai sistem informasi akuntansi dan mendapatkan pemahaman lebih terhadap materi yang didapatkan saat menyusun skripsi untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Sukabumi.

b) **Bagi pembaca**

Pembaca dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang sistem informasi akuntansi penjualan. Juga dapat menjadi referensi bagi penelitian yang berkeinginan melakukan penelitian yang sama.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

a) **Bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Sukabumi**

Sebagai bahan pemikiran untuk dapat mengetahui pengembangan sistem informasi akuntansi penjualan tiket.

b) Bagi pengembang ilmu akuntansi

Dapat menambah pengetahuan dan memberikan referensi ilmiah khususnya akuntansi pada perusahaan mengenai analisis sistem informasi akuntansi penjualan tiket.