

ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TIKET MASKAPAY PENERBANGAN DI INDONESIA

Kurnia Iswari, Darmansyah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta
Jalan Arjuna Utara Nomor 9, Kebon Jeruk, Jakarta Barat – 11510

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengendalian internal atas sistem dan prosedur penjualan tiket online menghasilkan informasi laporan penjualan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan. Penelitian ini menggunakan data sekunder dan data primer dimana data sekunder di peroleh dari Laporan Penjualan Tiket Online dan data primer di peroleh dari ICQ yang penulis berikan kepada seluruh karyawan yang berhubungan dengan Penjualan Tiket Online PT. Garuda Indonesia. Evaluasi pengendalian internal ini menggunakan ICQ yang hasilnya adalah penerapan pengendalian internal sudah sesuai dengan SOP perusahaan dengan hasil ICQ adalah 72 %. Untuk akurasi data masih belum akurat di karenakan dalam pelaporan buku bank dengan data customers sales report masih belum menunjukkan keadaan yang sebenarnya di karenakan pencatatan refund menunggu rekening koran bank terpotong.

Kata kunci : Laporan Penjualan, Pengendalian Internal, Sistem Akuntansi, dan Online Ticketing.

Pendahuluan

Usaha yang bergerak dalam bidang transportasi adalah usaha yang menawarkan jasa dan pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi. Jasa pelayanan yang di tawarkan pesawat terbang adalah jasa pelayanan pemesanan tiket. Pelayanan pemesanan tiket merupakan pintu gerbang pertama perusahaan maskapai penerbangan dalam mendapatkan pendapatan, maka dari itu sering sekali timbul permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan pemesanan tiket tersebut.

Pemesanan tiket pesawat terbang di bagi menjadi 2, yaitu dengan cara *non-online (sales office)* dan *online (e-ticketing)*. Dalam hal ini pemesanan ticket melalui *online service* lebih di minati karena pemesanan yang cukup mudah, dengan adanya koneksi internet, pemesanan tiket dapat di lakukan. Selain itu, pemesanan tiket secara *online* terkadang harga yang di tawarkan bisa lebih murah di bandingkan dengan pemesanan melalui *non online (sales office)*.

Sistem akuntansi yang terbentuk di dalam perusahaan tidak semua berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan (MFA Adhikara, Ekspektasi 2012). Dalam suatu perusahaan banyak dijumpai ketidaksesuaian penerapan sistem akuntansi dalam praktek hingga terjadi kecurangan dalam perusahaan (S Handayani, 2013). Untuk mengantisipasi terjadinya kecurangan yang dapat merugikan perusahaan sangat diperlukan prosedur penjualan yang dapat membantu manajemen dalam mengkoordinir dan mengawasi jalannya kegiatan penjualan terutama dalam penjualan tiket secara *online (e-ticketing)*.

Motivasi penulis melakukan penelitian ini di karenakan adanya pihak ketiga dari operasional

penjualan tiket melalui web yaitu pihak bank. Pihak bank bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia untuk memberikan pelayanan pembayaran untuk penumpang agar mudah melakukan transaksi. Hal ini membuat data laporan penjualan pada transaksi penjualan tiket melalui web sering terjadi ketidakakuratan data laporan penjualan. Oleh sebab itu dalam skripsi ini menjadi unik di karenakan skripsi ini akan mengevaluasi keakuratan data laporan penjualan tiket online agar laporan penjualan dapat memberikan informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengendalian internal atas sistem dan prosedur penjualan tiket *online* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk sehingga dapat menghasilkan informasi laporan penjualan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan.

Manfaat penelitian adalah memberikan wacana atau sumbangan pikiran dalam mengatasi persoalan yang berkaitan dengan prosedur dan pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket *online* pada maskapai penerbangan.

Metode Penelitian

Populasi yang digunakan adalah karyawan yang terkait dengan penjualan di PT. Garuda Indonesia, Tbk. Sampel adalah beberapa anggota atau bagian yang di pilih dari populasi. Yang menjadi koresponden sampel dalam penelitian ini adalah tim akuntansi termasuk manager akuntansi dan tim operasional penjualan di PT. Garuda Indonesia, Tbk.

Pengolahan data yang di lakukan oleh penulis adalah dengan analisis deskriptif kualitatif.

Data yang telah di peroleh akan di uraikan dan di jelaskan secara terperinci terkait dengan subjek pembahasan dan di hubungan dengan teori yang mendukung topik penulisan(A Putra, 2017).

Evaluasi pengendalian internal dapat di lakukan dengan cara :

- a. Membandingkan SOP dengan aplikasi sistem penjualan *e-ticketing* di PT. Garuda Indonesia, Tbk yang berjalan.
- b. Melalui penerapan efektifitas dari sistem penjualan *E-Ticketing*
- c. Menggunakan ICQ (*Internal Control Questionnaires*) adalah suatu cara yang digunakan untuk menilai pengendalian internal dalam suatu perusahaan yang didalamnya terdapat beberapa pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut tentang pengendalian internal guna menilai kebenaran informasi dari penjualan ticket Garuda Indonesia agar dapat di gunakan untuk perencanaan.

analisa dokumen, diskusi atau observasi yang di tuangkan dalam catatan lapangan. Data ini merupakan data singkat perusahaan, struktur organisasi dan kegiatan usaha perusahaan(S Handayani, 2018).

b. Data Kuantitatif

Data Kuantitatif adalah data yang merupakan angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah di analisa menggunakan menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data ini merupakan data – data penjualan seperti data daftar penjualan dan data perhitungan menggunakan kuisioner.

Sumber Data

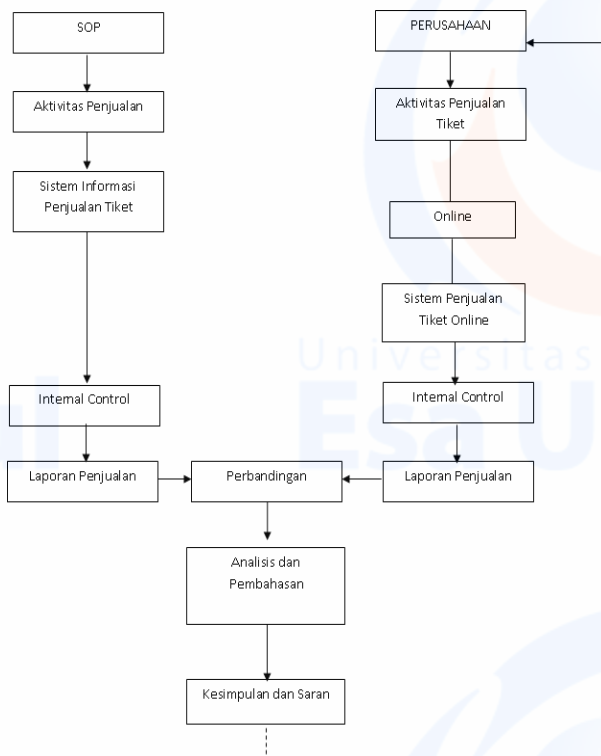
Data yang digunakan oleh penulis dalam pembuatan skripsi ini adalah Data primer yang berupa kuisioner untuk menilai efektifitas. Selain data primer penulis juga menggunakan data sekunder yang mana data tersebut di kumpulkan dari arsip – arsip perusahaan yang berhubungan dengan transaksi atas penjualan tiket *online* ataupun non *online*. Data sekunder yang di gunakan untuk membandingkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan penerapan di lapangan. Data sekunder berupa sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi, kegiatan usaha perusahaan, sistem dan prosedur penjualan, dan list data penjualan.

Definisi Operasional Variable

Dalam skripsi ini beberapa variable yang di gunakan oleh penulis diantaranya adalah :

- a. Evaluasi
Evaluasi adalah suatu pemeriksaan terhadap pelaksanaan suatu prosedur yang telah dilakukan dan yang akan digunakan untuk meramalkan, memperhitungkan, dan mengendalikan pelaksanaan prosedur kedepannya agar lebih jauh lebih baik (MFA Adhikara, Ekspektasi, 2012).
- b. Sistem
Adalah sekelompok komponen atau subsistem yang saling menunjang atau berhubungan yang memiliki tujuan yang sama.
- c. Prosedur
Kegiatan yang telah di tetapkan oleh menejemen perusahaan untuk menjalankan suatu kegiatan transaksi. Kegiatan ini terdiri dari beberapa langkah – langkah yang berurutan dan tidak dapat di rubah.
- d. Pengendalian Internal
Pengendalian Internal (*Internal Control*) adalah rencana organisasi dan metode yang di gunakan untuk menjaga dan melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat

Model Penelitian



Gambar 1
Model Penelitian

Jenis Data

- a. Data Kualitatif
Data Kualitatif yaitu data yang di gunakan berbentuk kalimat atau pernyataan dari pihak – pihak terkait. Data kualitatif di peroleh dengan berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara,

di percaya, memperbaiki efisiensi dan untuk mendorong di taatinya kebijakan manajemen. Yang bertujuan untuk memberikan keyakinan tentang tujuan perusahaan yaitu :

1. Keandalan dan keakuratan laporan keuangan
2. Efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan
3. Kepatuhan terhadap hukum, peraturan dan kebijakan yang berlaku.

e. Penjualan

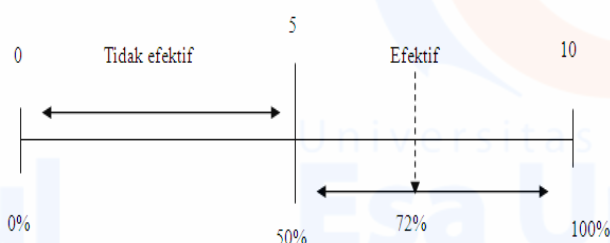
Penjualan adalah usaha dimana objek memberikan barang yang di butuhkan kepada mereka yang memerlukan dengan imbalan suatu harga yang telah di sepakati bersama.

f. Evaluasi Pengendalian Internal

Evaluasi Pengendalian Internal adalah membandingkan antara sistem pengendalian internal dengan sistem pengendalian pada praktik seharusnya.

Hasil dan Pembahasan

Dalam melakukan pengisian daftar pertanyaan ICQ ini, penulis memberikan daftar pertanyaan kepada responden dan meminta untuk mengisi kuisioner. Hal ini di lakukan agar dapat mengetahui pelaksanaan prosedur atas SOP yang berlaku apakah sudah sesuai atau belum dengan ketentuan yang ada dalam operasional Garuda Indonesia.



Gambar 2
Batas efektif dan tidak efektif

Pengendalian internal dikatakan baik jika terpenuhi nya unsur unsur pengendalian internal seperti :

- a. Adanya otorisasi
- b. Adanya pemisahan fungsi dan tugas
- c. Pemeriksaan periodic pihak yang independen
- d. Terjaganya harta perusahaan
- e. Adanya konfirmasi

Dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa pengendalian internal atas sistem dan prosedur PT. Garuda Indonesia telah mencapai angka 72% telah melewati batas indikator efektif dan tidak efektif. Indikasi kesempurnaan adalah 100% dan sebanyak 28% lainnya berasal dari

otorisasi responsif bagian operasional dalam melayani *refund* dari customer dan pengecekan harian report pembelian tiket yang belum tentu di lakukan setiap harinya.

Pengecekan laporan harian CSR dengan buku bank baru di lakukan pada saat rekening Koran dari bank pemeroses datang ke kantor Garuda Indonesia. Rekening Koran tersebut tidak datang setiap hari, terkadang dua hari sekali baru datang

Pengendalian internal sistem dan prosedur penjualan pada PT. Garuda Indonesia sudah di katakan efektif bukan hanya karena melewati batas indicator ICQ tetapi dalam sistem penjualan PT. Garuda Indonesia sudah berjalan nya unsur unsur pengendalian internal yang baik, seperti adanya pengecekan pada laporan penjualan, adanya konfirmasi kepada penumpang yang mengalami kendala dalam proses pembelian tiket, adanya otorisasi dari Manager Operasional dan Manager Akuntansi dalam rekonsiliasi bank, dan adanya pemisahan tugas setiap karyawannya.

Akurasi data laporan penjualan

Dalam penjualan tiket online web ada terjadi kendala – kendala seperti pada saat melakukan transaksi kartu kredit ataupun debit telah terpotong tetapi tiket tidak terbentuk. Jika hal seperti ini maka pihak Garuda akan melakukan konfirmasi dengan penumpang apakah uang yang masuk akan di kembalikan ke kartu kredit ataupun debit penumpang atau akan di bentuk tiket baru. Konfirmasi dari pihak Garuda baru dapat di lakukan pada saat Garuda melakukan *reporting* harian pada H+1 transaksi. Pihak Garuda Indonesia akan mencocokkan antara laporan penjualan harian pada H+1 transaksi dengan laporan bank, jika terjadi ketidakcocokan maka dari pihak Garuda akan menelpon *customer*, apakah dana yang sudah masuk akan di bantu tiket baru atau akan di kembalikan uangnya ke rekening *customer*.

Jika penumpang yang menyadari tiket yang di beli tidak terbentuk maka dapat melakukan *complain* ke *call center* Garuda, dan pihak Garuda akan menawarkan pembentukan tiket kembali atau melakukan proses pengembalian uang kembali. Penumpang yang memilih pembentukan tiket kembali, maka Garuda akan membuat tiket manual untuk pelanggan yang tiketnya tidak terbentuk tadi.

Dan penumpang yang menginginkan pengembalian uang (*refund*) maka proses melakukan *refund* untuk pembayaran dengan kartu debit adalah 5 hari kerja. Dan untuk *refund* untuk pembayaran dengan kartu kredit adalah 7 hari kerja proses di Garuda, dari pihak Garuda menyerahkan kepada Bank rekanan untuk di proses lebih lanjut. Untuk proses pengembalian saldo kredit dari bank yang

berbeda dari bank rekanan Garuda misal seperti pembelian dengan kartu kredit Bank Danamon ke Bank rekanan Garuda yaitu BCA hal ini yang seringkali mengalami proses yang panjang dan membutuhkan waktu berbulan-bulan. Proses refund di Garuda hanya 7 hari kerja tetapi proses antar bank penumpang dengan bank rekanan Garuda yang memiliki proses yang panjang karena sistem antar bank berbeda-beda.

Bank rekanan Garuda Indonesia yang memproses transaksi dengan menggunakan kartu debit adalah Bank Mandiri dan BCA sedangkan Bank yang memproses transaksi dengan menggunakan Kartu Kredit adalah Bank Citibank, Mandiri dan BNI.

Proses *refund* pembayaran dengan kartu kredit ataupun kartu debit lebih cepat jika menggunakan email ke refundweb_dom@garuda-indonesia.com di bandingkan dengan datang langsung ke kantor penjualan. Di karenakan dari kantor penjualan hanya menerbitkan *refundrequest form* yang akan di ambil oleh kurir Bank yang bersangkutan secara kolektif. Pengambilan *refund requestform* biasanya di ambil setiap seminggu sekali ke kantor penjualan Garuda Indonesia namun bahkan beberapa bank melakukan pengambilan *refund request form* tersebut dua minggu sekali. Jika *refund* di lakukan dengan menggunakan email, maka pihak bagian operasional akan mengakses email tersebut yang kemudian membuat *refund request form*. Setelah *refund request form* tersebut telah terbit maka akan di otorisasi dan verifikasi oleh manager operasional dan dikirimkan ke pihak bank tersebut dengan menggunakan email. Hal ini yang membedakan antara *refund* dengan menggunakan email ataupun datang langsung ke kantor penjualan.

Jika penerimaan *refund request form* terjadi pada akhir bulan maka penjualan tiket yang melakukan *refund* tetap di akui sebagai penjualan di tanggal *refund request form* tersebut di terima. Pengurangan nominal *refund* pada laporan penjualan baru akan di lakukan setelah Bank pemeroses memotong saldo rekening Garuda Indonesia di bulan berikutnya. Bank tidak memberikan laporan rekening Koran secara bulanan, tetapi secara harian yang akan di cocokan dengan laporan CSR Garuda Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap evaluasi pengendalian internal sistem dan prosedur akuntansi penjualan melalui wawancara, ICQ dan data penjualan yang di peroleh pada PT. Garuda Indonesia, maka dapat di simpulkan bahwa sistem dan prosedur sudah berfungsi dengan baik sesuai

dengan kebijakan dan peraturan yang di tetapkan oleh perusahaan.

Namun penerapan pengecekan data CSR dan buku bank yang masih tidak sesuai dengan standar. Standar pengecekan buku bank dengan CSR Garuda Indonesia adalah H+1 tetapi ternyata penerapannya adalah tergantung pada rekening Koran bank yang di terima oleh Garuda Indonesia. Rekening yang datang tidak selalu H+1 tetapi bisa H+2 ataupun H+3 sehingga data penjualan belum menunjukan kondisi yang sebenarnya pada laporan penjualan.

Prosedur dari awal transaksi sampai dengan laporan penjualan terbentuk sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jika ada proses pengembalian uang di karenakan kesalahan sistem pembelian tiket ataupun ada pembatalan penerbangan dapat melakukan *refund* dengan prosedur *refund* yang telah di tetapkan. Jangka waktu pengembalian *refund* adalah 14 hari kerja. *Refund request form* yang di lakukan pada akhir bulan akan tetap diakui sebagai penjualan tiket, rekonsiliasi buku bank baru di lakukan pada saat bank telah memotong saldo rekening perusahaan untuk pengembalian *refund* tiket. Hal ini di lakukan perusahaan agar saldo bank dengan laporan penjualan CSR sama. Namun sebagai akibat dari menunggu rekening Koran bank untuk melakukan pengecekan data *refund* maka akurasi data belum akurat.

Keterbatasan penelitian ini adalah dalam ruang lingkup penelitian dimana penelitian ini hanya membatasi lingkup penjualan tiket online sedangkan dalam lingkup penjualan *tiket direct selling* dan *phone booking* pun banyak terjadi kendala.

Sebaiknya adanya buku besar pembantu untuk memcatat permintaan *refund*. Karena *refundrequest form* jika sudah ada *approve* oleh bagian yang berwenang seperti manager sudah sah dalam pencatatan laporan keuangan tidak perlu menunggu pengurangan saldo rekening perusahaan.

Untuk penelitian yang akan datang dapat membahas kendala kesalahan sistem dalam penjualan tiket *direct selling* dan *phone booking* dan bagaimana prosedur dari pihak bank dalam melayani proses *refund* tiket dari maskapai Garuda Indonesia.

Daftar Pustaka

- A Putra. (2017). *Pengaruh Profesionalisme, Integritas, Obyektifitas, Akuntabilitas, Serta Pengalaman Auditor Terhadap Tingkat Materialitas*- Academia.Edu
- Adhikara MFA, Maslichah, Diana N. (2013). *Karakteristik Kualitatif Informasi Dalam Revisian Keyakinan Pengguna Untuk Penilaian Prospek Sekuritas Di Bursa Efek*

- Indonesia. Simposium Nasional Akuntansi XVI 16 (Akuntansi Keuangan Dan Perilaku Pasar.
- Arens, Alvin A., Randal J. Elder, Mark S. Beasley., (2008). *Auditing dan Jasa Assurance*, Jilid Satu, Edisi 12 Jakarta: Erlangga.
- Baridwan, Zaki, (2008). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kedua, Yogyakarta: BPFE - Yogyakarta.
- Gondodiyoto, Sanyoto, (2007). *Audit Sistem Informasi*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- <http://komplain.info/?p=714> diakses tanggal 27/10/2011, pukul 00.42 WIB.
- <http://www.scribd.com/doc/72467179/JurnalAkuntansi> diakses tanggal 05/11/2011, pukul 23:23 WIB.
- James A. Hall, (2007). *Accounting Information System*, Buku 1, Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Krismiaji, (2010). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Ketiga, Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN – Yogyakarta.
- Marom, Chairul, (2001). *Pedoman Penyajian Pelaporan Keuangan*, Jakarta: Grasindo.
- Marshall B. Romney, (2009). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kesembilan, Jakarta: Salemba Empat.
- MFA Adhikara, Ekspektasi. (2012). Auditor, Investor, dan Akuntan Manajemen Terhadap Pemeriksaan Laporan keuangan, *Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 23 (1).
- Mulyadi, (2001). *Sistem Akuntansi*, Edisi Ketiga, Jakarta: Salemba Empat.
- Narko, (2007). *Sistem Akuntansi*, Yogyakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- S Handayani. (2013). *Financial Distress And The Level Of Conservatism In Accounting Policy: Explanatory And Its Impact, 1 November 2013*. Call For Papers “Sustainable Competitive Advantage-3” FE Universitas.
- S Handayani. (2018). *Seminar Akuntansi Keuangan*, Esa Unggul Press.
- Winarno, Wing Wahyu, (2006). *Sistem Informasi Akuntansi*, Edisi Kedua, Yogyakarta: UPP STIM YKPM.