

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat sangat membutuhkan alat transportasi untuk menunjang kegiatan kehidupannya. Alat transportasi dapat di bedakan menjadi 3 (tiga), yaitu alat transportasi darat, transportasi laut dan transportasi udara. Alat transportasi darat contohnya seperti mobil dan motor, alat transportasi laut contohnya adalah kapal laut dan alat transportasi udara adalah pesawat terbang. Disini penulis ingin membahas tentang alat transportasi udara yaitu pesawat terbang.

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)*.

Berikut adalah permasalahan-permasalahan yang sering muncul dalam pemesanan tiket yang dikutip dari sumber internet¹:

Tabel 1.1
Table Keluhan Pelanggan

No	Sub Sistem	Uraian
1	Pelayanan	Pada saat <i>customer</i> membeli tiket secara <i>online</i> , selalu gagal dan muncul pesan " <i>first name should only contain alphabet (A-Z)</i> " dan ketika mengulangnya pesan tersebut terus menerus muncul.
2	Pembayaran	Proses <i>refund</i> pembelian tiket Garuda dengan menggunakan <i>credit card</i> membutuhkan waktu yang sangat lama hingga 2 bulan lamanya. Lebih lama jika di bandingkan dengan proses <i>refund</i> pada maskapai penerbangan lain.
3	Pembayaran	Pemesanan tiket melalui web berstatus <i>Failed</i> / Gagal tetapi pembayaran yang di lakukan melalui <i>debit card</i> telah terpotong. Pada saat ingin melakukan <i>refund</i> pembatalan tiket tidak ada tanggapan dari pihak Garuda
4	Pelayanan	Pembatalan tiket telah di lakukan oleh pelanggan tetapi pada saat menerima tagihan kartu kredit muncul tagihan pembelian tiket. Dan pada saat di konfirmasi dengan pihak Garuda menyatakan bahwa <i>refund</i> telah di lakukan, dan di minta untuk menghubungi bank kartu kredit tersebut. Pada saat di konfirmasi dengan pihak bank menyatakan bahwa tidak ada <i>refund</i> atas pembelian tiket.

¹ <http://komplain.info/?p=714> diakses tanggal 27/10/2011, pukul 00.42 WIB

Dari testimoni tersebut jelas sekali bahwa pada jasa penjualan tiket sangat rentan sekali adanya kecurangan dalam penerapan prosedur sehingga perlu adanya pengendalian internal dan sistem akuntansi.

Testimoni tersebut juga menunjukkan kurang pengetahuan dari pembeli tiket *online* bagaimana cara *merefund* pembatalan tiket dan berapa lama prosesnya. Karena setiap maskapai penerbangan memiliki kerjasama dengan pihak bank sehingga untuk melakukan *refund* pembatalan tiket membutuhkan waktu yang relatif lama baik dalam prosedur *refund* di Garuda ataupun dengan pihak Bank.

Pengolahan informasi akuntansi, sejak data direkam dalam dokumen melalui berbagai sistem pembagian kekuasaan dalam perusahaan, data keuangan di proses dalam berbagai catatan akuntansi sampai dengan informasi yang berupa laporan keuangan. Pengolahan sistem perancangan informasi untuk menghasilkan informasi akuntansi dan perancangan berbagai unsur pengendalian internal yang melekat dalam sistem pengolahan informasi tersebut. Sistem akuntansi merupakan alat pengawasan internal. Oleh sebab itu, sistem ini dapat digunakan sebagai alat bantu untuk membantu proses manajemen agar para karyawan dapat menjalankan fungsinya masing masing secara optimal.

Sistem akuntansi yang terbentuk di dalam perusahaan tidak semua berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam suatu perusahaan banyak dijumpai ketidaksesuaian penerapan sistem akuntansi dalam praktek hingga terjadi kecurangan dalam perusahaan. 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.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan membahas mengenai sistem akuntansi sebagai unsur pengendalian internal di dalam alat transportasi udara pesawat terbang. Dimana judul yang diajukan adalah “**EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN TIKET PT. GARUDA INDONESIA,Tbk**”

B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Untuk mempermudah pembahasan skripsi ini, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Sistem dan Prosedur penjualan tiket *online* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk
- b. Sistem dan Prosedur penjualan tiket *non online* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk
- c. Pengendalian internal atas sistem akuntansi dan prosedur penjualan tiket *online* PT. Garuda Indonesia, Tbk
- d. Akurasi data dan informasi dari laporan penjualan

2. Pembatasan Masalah

Dalam skripsi ini penulis membatasi masalah yang akan di teliti yaitu hanya di fokuskan dalam lingkup penelitian pengendalian internal, mengevaluasi sistem penjualan tiket *online* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk dan akurasi data informasi dari laporan penjualan

C. Rumusan Masalah

Sistem dan prosedur penjualan adalah suatu rangkaian urutan kegiatan yang terpenting dalam suatu perusahaan karena menyangkut kelangsungan hidup perusahaan dimasa yang akan datang. Masalah yang akan di bahas dalam penulisan

ini adalah sistem akuntansi penjualan tiket *online* PT. Garuda Indonesia, Tbk dan membandingkannya dengan teori-teori yang di gunakan sebagai standar sistem akuntansi penjualan. Berdasarkan masalah tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem dan prosedur penjualan tiket pada PT. Garuda Indonesia, Tbk?
2. Bagaimana pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket yang di terapkan pada PT. Garuda Indonesia, Tbk?
3. Bagaimana pengendalian internal atas sistem dan prosedur penjualan tiket *online* pada PT. Garuda Indonesia, Tbk sehingga dapat menghasilkan informasi melalui laporan penjualan yang dapat di gunakan untuk pengambilan keputusan ?

D. Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “Pengendalian Internal Sistem Akuntansi Penjualan Tiket PT. Garuda Indonesia,Tbk” penulis bertujuan :

1. Untuk mengetahui sistem dan prosedur penjualan tiket pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket yang di terapkan pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.

3. 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.

E. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian dan penulisan skripsi ini diharapkan dapat mencapai tujuan yang diinginkan serta dapat diperoleh beberapa kegunaan baik secara teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan terutama yang berkaitan dengan pengendalian internal dan pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket.
 - b. Sebagai saran dan masukan bagi PT. Garuda Indonesia, Tbk dalam pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket khususnya penjualan tiket *online*.
2. Kegunaan Praktis
 - a. Memberikan informasi kepada masyarakat umum mengenai prosedur dan pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket *online* yang di terapkan pada PT. Garuda Indonesia, Tbk.

- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana atau sumbangan pikiran dalam mengatasi persoalan yang berkaitan dengan prosedur dan pelaksanaan sistem akuntansi penjualan tiket *online* pada maskapai penerbangan.

F. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini terbagi menjadi 6 (enam) bab, di mana masing-masing bab berkaitan antara satu dengan lainnya. Adapun gambaran yang jelas mengenai penulisan skripsi ini akan diuraikan dalam sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang yang mendasari pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang pada intinya merupakan landasan teoritis untuk menganalisa masalah yang disajikan. Berisi tentang kerangka pemikira atau teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang diteliti, akan tetapi bukan merupakan pembahasan terhadap masalah yang dirumuskan dalam Bab Pendahuluan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tempat dan waktu penelitian, jenis, sumber data, metode pengumpulan data dan metode pengolahan/analisis data dan definisi operasional.

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, wewenang dan tanggung jawab, aktivitas ekonomi perusahaan dan motto perusahaan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil penelitian dan pembahasan mengenai tingkat keefektifan pengendalian internal terhadap prosedur dan sistem penjualan tiket.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai bab terakhir dalam skripsi ini yang berisi kesimpulan terhadap uraian dan pembahasan bab-bab sebelumnya, sekaligus memberikan informasi bagi pihak yang membutuhkan.