

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Transportasi adalah pemindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. Transportasi sendiri memiliki definisi yang sangat beragam menurut berbagai pakar dibidangnya transportasi berasal dari kata latin tranpotare, dimana tran berarti seberang atau sebelah dan portare berarti mengangkut atau membawa. Jadi transportasi berarti mengangkut atau membawa (sesuatu) kesebelah lain atau dari satu tempat ke tempat lainnya. Menurut Warpani (2002),

“Transportasi atau perangkutan adalah kegiatan perpindahan orang dan barang dari satu tempat (asal) ke tempat lain (tujuan) dengan menggunakan sarana (kendaraan).”

Transportasi dibagi menjadi 3 bentuk yaitu transportasi darat, laut, dan udara. Dalam hal ini, transportasi yang paling cepat adalah transportasi udara. Transportasi udara merupakan transportasi yang membutuhkan banyak uang untuk memakainya, selain karena memiliki teknologi yang canggih, transportasi udara merupakan alat transportasi tercepat dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.

Dewasa ini transportasi udara dijadikan bisnis yang cukup menjanjikan. Untuk menunjang bisnis tersebut harus ada media yang digunakan atas produk yang ditawarkan seperti penjualan tiket. Pelayanan pemesanan tiket

merupakan pintu gerbang pertama perusahaan maskapai penerbangan dalam mendapatkan pendapatan. Pemesanan tiket pesawat terbang di bagi menjadi 2, yaitu dengan cara *non-online (sales office)* dan *online (e-ticketing)*. Dalam hal ini pemesanan tiket melalui *online service* lebih diminati karena pemesanan yang cukup mudah, dengan adanya koneksi internet, pemesanan tiket dapat di lakukan. Selain itu, pemesanan tiket secara *online* terkadang harga yang ditawarkan bisa lebih murah dibandingkan dengan pemesanan melalui *non online (sales office)*.

Dalam transaksi pembelian tiket *online*, biasanya terdapat beberapa masalah yang terjadi, antara lain :

**Tabel 1.1**

**Keluhan Transaksi Online**

No.	Masalah / Keluhan Transaksi <i>Online</i>
1.	Pada saat proses transaksi pembayaran status pembayaran gagal / <i>failed</i> tetapi tiket ter- <i>create</i> dan sudah di email ke calon penumpang.
2.	Tiket belum / tidak ter- <i>create</i> namun pembayaran telah berhasil / <i>success</i>
3.	Sering terjadi <i>double payment</i> (2 kali terdebit) sementara transaksi yang dilakukan hanya untuk 1 (satu) tiket.
4.	Proses transaksi pembayaran yang dilakukan gagal / <i>failed</i> sehingga tiket tidak dapat di- <i>create</i> namun telah terjadi

	pemotongan pada <i>debit card / credit card</i> yang digunakan oleh calon penumpang.
5.	Proses <i>refund</i> yang rumit karena permohonan <i>refund</i> harus dilakukan dengan mengirim email ke <a href="mailto:e-booking@garuda-indonesia.com">e-booking@garuda-indonesia.com</a> dan proses pengembalian <i>refund</i> memerlukan waktu 7 s/d 21 hari kerja.

Dengan adanya keluhan dari calon penumpang tersebut maka dalam jasa penjualan tiket sangat rentan sekali adanya kecurangan dalam penerapan prosedur pelaksanaan sehingga diperlukannya pengendalian intern yang berkaitan dengan sistem akuntansi perusahaan bersangkutan.

Sistem akuntansi dirancang untuk mengontrol kinerja dan biaya yang berguna bagi pihak intern dan pihak ekstern dalam pengambilan keputusan. Tidak hanya itu saja, sistem akuntansi menyediakan tentang pengolahan data informasi akuntansi, sejak data direkam dalam dokumen melalui berbagai sistem, yang kemudian menjadi data keuangan yang diproses menjadi berbagai catatan laporan keuangan. Sistem Akuntansi adalah pengorganisasian dokumen atau formulir, catatan akuntansi yang dalam hal ini adalah jurnal, dan laporan dari tiap-tiap bagian yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen. (Mirza,2013:1) Perancangan sistem pengolahan informasi yang menghasilkan informasi akuntansi dan perancangan berbagai unsur pengendalian intern dalam perusahaan.

Dalam hal ini, sistem akuntansi memiliki peranan penting dikarenakan jaringan penghubung yang sistematis dalam menyajikan informasi yang berguna dan dapat dipercaya untuk kepentingan pihak pemakai informasi, khususnya bagi pengendalian internal perusahaan. Tidak hanya itu, sistem akuntansi juga merupakan alat pengawasan internal. Oleh sebab itu, sistem akuntansi juga berguna dalam hal pengaturan yang dapat memacu para karyawan agar dapat menjalankan fungsinya masing-masing.

Sistem Akuntansi dirancang untuk suatu perusahaan sebagai akibat dari adanya perbedaan kebutuhan akan informasi oleh manajer, bentuk dan jalan transaksi laporan keuangan. Sistem akuntansi terdiri atas dokumen bukti transaksi, alat-alat pencatatan, laporan dan prosedur yang digunakan perusahaan untuk mencatat transaksi-transaksi serta melaporkan hasilnya. Pelaksanaan sistem akuntansi meliputi tiga tahapan :

1. Harus mengenai dokumen bukti transaksi yang digunakan oleh perusahaan baik mengenai jumlah fisik maupun jumlah rupiahnya, serta data penting lainnya yang berkaitan dengan transaksi perusahaan.
2. Harus mengelompokkan dan mencatat data yang tercantum dalam dokumen bukti transaksi kedalam catatan-catatan akuntansi.
3. Harus meringkas informasi yang tercantum dalam catatan-catatan akuntansi menjadi laporan untuk manajemen dan pihak lain berkepentingan.

Sistem akuntansi sebagai salah satu sistem informasi dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang berguna sebagai mengidentifikasi, mengumpulkan, serta dapat melakukan *internal control*. Yang menjadi sangat penting dalam pelaksanaan sistem akuntansi adalah *internal control*. Dalam prosesnya terdapat tiga tahapan yaitu *input-process-output*.

Untuk lebih mudah dalam hal pengendalian, maka diperlukannya sistem akuntansi penjualan. Sistem akuntansi penjualan merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan dalam hal melakukan jasa penjualan tiket. Sistem akuntansi penjualan juga berperan dalam pengawasan penjualan tiket agar tidak terjadinya penyelewengan. Untuk mengantisipasi adanya penyelewengan maka diperlukannya prosedur penjualan yang dapat diterapkan secara tegas yang berguna mengawasi kegiatan penjualan.

Sebagaimana kita ketahui bahwa keberhasilan suatu penjualan ditentukan oleh rugi dan laba dari sebuah perusahaan dalam melaksanakan produksi penjualan serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Agar penjualan tersebut dapat dicatat secara wajar maka diperlukannya menciptakan hubungan antara fungsi akuntansi yang bertanggung jawab atas keterangan mengenai seluruh transaksi penjualan yang akhirnya disajikan dalam laporan keuangan dan fungsi penjualan bertanggung jawab atas efektifitas penjualan. PT. Garuda Indonesia merupakan perusahaan penerbangan milik pemerintah (BUMN) yang

menjalankan rute dalam negeri dan rute internasional. Dari tahun ke tahun Garuda Indonesia selalu menjadi pemimpin dalam pasar penerbangan di Indonesia sejalan dengan Visi Garuda, yaitu “ *A strong distinguished airline through providing quality services to serve people around the world with Indonesia hospitality*” yang mendorong Garuda Indonesia untuk senantiasa meningkatkan pelayanan yang diukur melalui laba dan rugi dari penjualan tiket baik penjualan melalui *Sales Office* atau penjualan melalui *E-Sales Channel*. Adapun ruang lingkup dari *E-Sales Channel* adalah sebagai berikut :

1. Penjualan melalui *Call Center*
2. Penjualan melalui *Web Garuda*
3. Penjualan melalui Agen GOS (*Garuda Online Sales*)
4. Penjualan melalui COS (*Corporate Online Sales*)
5. Penjualan melalui *Mobile Booking*

Berhubungan dengan penjualan tiket melalui *E-sales Channel*, maka lingkup sistem akuntansi yang diatur dalam prosedur perusahaan meliputi :

1. Rekonsiliasi penjualan dan pencatatan akuntansinya
2. Penerimaan hasil penjualan dari *acquiring bank*
3. Mekanisme tiket tidak ter-*create* dan tiket *double payment*
4. Klaim selisih *kurs & bunga* kartu kredit akibat tiket tidak ter-*create* atau tiket *double payment*
5. *Voluntary refund* dan *involuntary refund*

6. *Charge back* atas *credit card fraud* dan tiket *double payment*
7. PPN atas *bank charge* dan / atau biaya MDR (*Merchant Discount Rate*) serta PPh 23 atas komisi agen GOS

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis akan membahas mengenai prosedur sistem akuntansi sebagai pedoman bagi unit-unit yang terkait dengan penjualan dan *refund* tiket melalui *E-Sales Channel* sehingga proses akuntansinya dapat terlaksana dan terkendali dengan baik. Dimana judul yang diajukan adalah “**SISTEM AKUNTANSI PENJUALAN TIKET MELALUI *E-SALES CHANNEL* PADA PT. GARUDA INDONESIA**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keefektifan penerapan sistem akuntansi penjualan tiket melalui *E-Sales Channel* pada PT. Garuda Indonesia?
2. Bagaimana sistem pengendalian intern atas sistem akuntansi penjualan tiket melalui *E-Sales Channel* pada PT. Garuda Indonesia ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian, adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektifitas penerapan sistem akuntansi penjualan tiket melalui *E-Sales Channel* pada PT. Garuda Indonesia.

2. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian intern atas sistem akuntansi penjualan tiket melalui *E-Sales Channel* pada PT. Garuda Indonesia.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini, adalah :

- a. Kegunaan bagi penulis

Analisis yang dilakukan ini dapat menambah wawasan pengetahuan bagi penulis pribadi

- b. Sebagai masukan bagi PT. Garuda Indonesia dalam menjalankan aktivitas dimasa mendatang.