

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi telah memberikan kontribusi atas kemajuan di berbagai bidang (Al-Delawi & Ramo, 2020). Sebuah perusahaan dalam menyelenggarakan kegiatan operasionalnya tentu perlu beradaptasi dan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Febrian & Ahluwalia, (2020) dalam Agustina & Sari, (2021) menyebutkan bahwa dalam mempertahankan eksistensinya, perusahaan-perusahaan dituntut akan efektivitas dan efisiensi atas kegiatan operasionalnya. Untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi, perusahaan dapat memanfaatkan teknologi dengan membuat dan/atau mengimplementasikan sebuah sistem informasi. Sistem informasi merupakan kerangka kerja yang mengubah *input* menjadi *output* dengan cara mengkoordinasikan sumber daya yang ada seperti manusia dan komputer agar target dari suatu perusahaan dapat tercapai (Nugraha et al., 2018). Dengan adanya sistem informasi yang baik, maka perusahaan akan mampu untuk memberikan *output* yang berkualitas pula.

Salah satu bentuk pemanfaatan daripada sistem informasi adalah implementasinya di lingkup akuntansi, yang kemudian melahirkan sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi merupakan sebuah sistem yang menghasilkan informasi melalui proses pengumpulan, pencatatan, penyimpanan, dan pemrosesan data yang kemudian dapat dimanfaatkan sebagai dasar pengambilan keputusan (Effendi & Noviarni, 2021). Di dalam sebuah sistem informasi akuntansi, terdapat prosedur-prosedur yang kemudian disebut sebagai siklus akuntansi. Siklus akuntansi tersebut kemudian terbagi menjadi beberapa jenis, yakni siklus pendapatan, siklus pengeluaran, siklus penggajian sumber daya manusia, siklus produksi, dan siklus keuangan (Atika, 2021). Dari berbagai jenis siklus dalam sistem informasi akuntansi tersebut, peneliti memiliki ketertarikan dan hanya akan menitikberatkan penelitian ini pada siklus pendapatan. Siklus pendapatan itu sendiri merupakan sebuah rangkaian operasional bisnis melalui proses penyediaan barang dan jasa

sebagai penjualan terhadap *customer* serta penagihan kas sebagai pembayaran atas penyediaan barang dan jasa tersebut (Veronica et al., 2020). Adapun sistem yang diliput dalam siklus pendapatan ialah sistem pemesanan, penjualan, serta piutang dagang (Tresnawati et al., 2017).

Penelitian mengenai sistem informasi akuntansi siklus pendapatan pada suatu perusahaan pernah dilakukan sebelumnya oleh peneliti-peneliti lainnya baik dalam skala nasional maupun internasional. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan oleh Agustina & Sari (2021) dengan hasil penelitian bahwa siklus pendapatan pada PT. PLN UP3 Tanjung karang diawali dengan pelayanan kepada pelanggan melalui operator maupun petugas pelayanan, menginput data pelanggan untuk melakukan kesepakatan dengan menggunakan sistem AP2T, serta jika persyaratan yang ada telah dipenuhi oleh pelanggan, maka pelanggan berhak mendapatkan jasa yang diinginkan. PT. PLN UP3 melakukan penagihan berdasarkan pencatatan meter yang merupakan piutang pelanggan. Penyaluran uang yang masuk ke bank melalui pemotongan deposito awal dilakukan via Loker Payment Point Online Bank (PPOB), tidak lagi melalui kantor. Fungsi akuntansi kemudian akan menyusun laporan-laporan yang dibutuhkan oleh manajemen dalam mengambil keputusan dengan cara mengambil data pada sistem AP2T untuk kemudian diunggah ke sistem SAP setelah seluruh transaksi selesai dilakukan.

Terdapat juga penelitian yang dilakukan oleh Karimah et al. (2021) dengan hasil penelitian bahwa Wisma Nusa Tenggara Barat telah memiliki sistem pengendalian yang baik serta sesuai dengan pemantauan lingkungan yang berlaku, akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan seperti lemahnya aktivitas pengendalian, penilaian risiko, informasi, dan komunikasi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan elemen-elemen yang terkait dengan teknologi berupa siklus pendapatan yang diterapkan oleh Wisma Nusa Tenggara Barat masih belum bekerja secara optimal. Dengan demikian, pengembangan sistem berupa penyediaan sistem reservasi kamar, sistem *payment gateway*, dan sistem pencatatan transaksi secara daring yang memungkinkan akses pengguna kapanpun dan dari manapun perlu dilakukan. Di samping itu, masih ada peneliti-peneliti lain yang melakukan riset mengenai

sistem informasi akuntansi siklus pendapatan tersebut. Adapun untuk aspek kebaruan, penelitian ini memiliki beberapa perbedaan dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, yaitu perbedaan pada fenomena; fokus penelitian; objek dan subjek penelitian; serta lokasi dan waktu penelitian.

Sesuai namanya, siklus pendapatan tentu memiliki korelasi yang erat dengan pendapatan suatu perusahaan. Pendapatan adalah sebuah kenaikan pada ekuitas yang diakibatkan oleh penambahan aset atau pemasukan sebagai hasil dari pemberian jasa atau aktivitas yang membuat perusahaan memperoleh laba (Achyani & Arviana, 2018). Pendapatan merupakan suatu hal yang krusial bagi perusahaan, karena pendapatan merupakan sebuah indikator bagi perusahaan untuk melihat apakah perusahaan itu mengalami laba atau rugi berikut dengan nominal laba atau rugi tersebut. Mengingat bahwa pendapatan suatu perusahaan merupakan suatu hal yang sangat rawan untuk terjadi kecurangan, maka perlu dibuat sebuah sistem informasi akuntansi yang berfungsi sebagai sebuah bentuk pengendalian atas siklus pendapatan suatu perusahaan tersebut. Perihal bagaimana sebuah perusahaan menerapkan sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatannya, peneliti kemudian melakukan mengambil sampel PT XL Axiata Tbk. dan melakukan pra riset ke perusahaan tersebut untuk mengetahui fenomena atau permasalahan yang sedang dihadapi.

Sebagai gambaran umum perusahaan, PT XL Axiata Tbk. atau yang biasa dikenal sebagai XL Axiata merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di industri operator telekomunikasi seluler di Indonesia dengan visi “*#1 Converged Operator in Indonesia*”. XL Axiata didirikan pada 6 Oktober 1989 dengan PT Grahametropolitan Lestari sebagai nama awal perusahaan. Kepemilikan saham PT Grahametropolitan Lestari sebesar 100% dikuasai oleh PT Rajawali Wira Bhakti Utama. Saat ini, 66.4% saham XL Axiata dimiliki oleh Axiata Investments (Indonesia) yang merupakan bagian dari Axiata Group Berhad, perusahaan telekomunikasi terbesar di Asia. XL Axiata memiliki empat lini produk GSM, yakni XL Prabayar, XL Prioritas (Pascabayar), Axis, dan *Live.On*. Di samping itu, XL juga memberikan layanan korporasi yang termasuk *Internet Service Provider (ISP)* dan *Voiceover*

Internet Protocol (VoIP). Informasi lanjut mengenai PT XL Axiata Tbk. dapat diakses melalui situs resminya, yakni www.xlaxiata.co.id.

Melalui pra riset, peneliti kemudian mendapatkan informasi bahwa PT XL Axiata Tbk. memiliki tiga jenis tim *accounting*, yakni *Retail Business*, *Enterprise Business*, dan *Wholesale & New Business*. Dalam siklus pendapatannya, terdapat dua jenis *flow* pembayaran, yakni *upfront payment* dan *non-upfront payment*. Sebagai gambaran, *upfront payment* merupakan sebuah *flow* pembayaran yang melibatkan penjualan melalui *dealer*, contohnya ialah penjualan pulsa. Di sisi lain, *non-upfront payment* merupakan *flow* pembayaran dengan melakukan penjualan secara langsung ke *customer*, contohnya ialah penjualan *XL Home*, layanan langganan internet dengan menggunakan *router* yang dipasang di rumah-rumah *customer*. Pihak yang menjadi narasumber penelitian merupakan bagian dari tim yang menangani *non-upfront payment*, yakni tim *Wholesale & New Business*.

Sebagai perusahaan besar, tentunya PT XL Axiata Tbk. telah memiliki dan menerapkan sistem informasi akuntansi. Namun, berdasarkan informasi yang didapatkan melalui wawancara awal, rupanya masih terdapat beberapa permasalahan yang dialami PT XL Axiata Tbk. terkait dengan siklus pendapatan. Permasalahan-permasalahan tersebut antara lain ialah adanya kemungkinan salah *deduct* atas *account receivable* karena banyaknya *customer*; *overpayment* dari *customer* karena faktor kelalaian; adanya kemungkinan salah *mapping* atas *invoice* milik *customer*; permasalahan terkait *partial payment*; permasalahan terkait *bad debt*; dan permasalahan terkait *integration billing system*, di mana terdapat ketidaksinkronan pada *payment gateway* karena adanya kemungkinan terjadinya pencatatan pada *billing* tetapi PT XL Axiata Tbk. tidak menerima *payment*.

“Tapi balik lagi ya, untuk metode tadi, *either* itu deposit atau nondeposit itu tergantung *service*-nya, tidak bisa kita terapin ‘eh semuanya kalau mau beli *XL Home* bayar deposit dulu, *dong*, kalau *nggak* kita *nggak* mau kasih’. *Nggak* bisa juga, tergantung dari visi bisnisnya. ... Itu yang juga mungkin akan jadi *problem*, eh, bukan *problem*, kita mesti pinter-pinter mau menerapkan pakai sistem apa, *sih*, *payment* ini? Kayak gitu. Itu *sih* sebenarnya ya, garis besarnya ya”. (Manuskrip, Wawancara I, 18 Maret 2022).

Pada titik inilah, berdasarkan eksistensi permasalahan yang dihadapi oleh PT XL Axiata Tbk. sebagaimana yang telah dijelaskan di atas dibarengi dengan latar belakang yang telah disampaikan, peneliti kemudian memiliki keingintahuan dan motivasi untuk melakukan penelitian terkait dengan penerapan sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatan di PT XL Axiata Tbk.

1.2. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini, hal-hal yang menjadi fokus bagi peneliti adalah bagaimana sistem informasi akuntansi siklus pendapatan diterapkan di PT XL Axiata Tbk. dalam mengatasi fenomena atau kendala yang dihadapi, terutama dalam *flow upfront payment* dan *non-upfront payment*, serta apakah sistem informasi akuntansi siklus pendapatan tersebut telah memenuhi unsur-unsur pokok yang terdapat di dalam suatu sistem informasi akuntansi.

1.3. Perumusan Masalah

Dari fenomena yang telah dijelaskan oleh peneliti pada subbab latar belakang, maka timbul sebuah pemikiran dalam benak peneliti yang kemudian menjadi rumusan masalah penelitian, yakni:

1. Bagaimana PT XL Axiata Tbk. menerapkan sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatannya?
2. Apakah sistem informasi akuntansi siklus pendapatan yang diterapkan PT XL Axiata Tbk. telah memenuhi unsur-unsur pokok sistem informasi akuntansi?

1.4. Tujuan Penelitian

Peneliti dalam menyusun penelitian ini memiliki beberapa tujuan penelitian, yakni:

1. Untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi pada siklus pendapatan di PT XL Axiata Tbk.

2. Untuk mengetahui apakah sistem informasi akuntansi siklus pendapatan yang diterapkan PT XL Axiata Tbk. telah memenuhi unsur-unsur pokok sistem informasi akuntansi.

1.5. Manfaat Hasil Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah wawasan dan literatur bagi pembaca.
2. Penelitian ini diharapkan untuk mampu melengkapi informasi-informasi yang dihasilkan oleh penelitian-penelitian terdahulu.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti yang sifatnya empiris.

1.5.2. Manfaat Praktis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu kontribusi bagi PT XL Axiata Tbk. terkait dengan sistem informasi akuntansi siklus pendapatan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebuah *review* atas siklus pendapatan yang telah diterapkan di PT XL Axiata Tbk.