

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Pada era globalisasi pada saat ini, pertumbuhan dan perkembangan perusahaan sangat cepat dan pesat. Hal ini dapat menimbulkan persaingan antar perusahaan sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas kerja dan ketepatan data. Informasi sangat penting artinya bagi setiap perusahaan dalam mengarahkan dan memperlancar kegiatan sehari-hari karena dapat membantu pengambilan keputusan. Sistem informasi diterapkan dalam perusahaan bertujuan untuk menyajikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, menyajikan informasi guna mendukung operasi harian, dan menyajikan informasi yang berkenaan dengan kepengurusan. Sistem informasi di pakai oleh hampir semua perusahaan baik perusahaan skala kecil maupun skala besar, salah satunya adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi. Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan salah satu sistem inti yang berpengaruh besar terhadap keberhasilan perusahaan untuk dapat memperoleh keuntungan.

Informasi yang disediakan oleh sistem akuntansi penjualan berkaitan dengan informasi kas, informasi pembelian, informasi penjualan, dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh perusahaan, serta manajer penjualan yang berperan sebagai perencana, pengkoordinasi, dan pengendali kegiatan, sangat memerlukan informasi kegiatan penjualan dan keadaan keuangan perusahaan, seperti informasi piutang dan informasi utang. Sistem akuntansi penjualan terdiri dari dua proses transaksi yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Sistem informasi akuntansi penjualan tunai adalah sistem yang diberlakukan oleh perusahaan dalam menjual barang dengan cara mewajibkan pembeli untuk melakukan pembayaran harga terlebih dahulu sebelum barang diserahkan pada pembeli (Sujarweni, 2015, hlm.79). Sedangkan dalam transaksi penjualan kredit, jika order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Kegiatan penjualan secara kredit tersebut ditangani oleh perusahaan melalui sistem penjualan kredit (Mulyadi, 2016, hlm. 160)

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh laba baik itu perusahaan industri, dagang maupun jasa yaitu dengan melaksanakan kegiatan penjualan. Transaksi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan secara tunai maupun kredit akan mengakibatkan adanya penerimaan kas. Penerimaan kas merupakan transaksi yang menyebabkan aset perusahaan yang berupa kas bertambah. Untuk dapat mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, perusahaan membutuhkan suatu sistem yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk pemrosesan dan pengolahan data penjualan dan penerimaan kas agar dapat berjalan dengan baik yaitu dengan sistem akuntansi dan pengendalian intern untuk yang terorganisir dengan baik dan sesuai agar dapat mempermudah pelaksanaan transaksi. Walaupun suatu perusahaan sudah menggunakan sistem informasi akuntansi penjualan, masih penerapan sistem informasi akuntansi yang berjalan kurang berjalan efektif.

Informasi sangat penting artinya bagi setiap perusahaan dalam mengarahkan dan memperlancar kegiatan sehari-hari karena dapat membantu pengambilan keputusan. Sistem informasi diterapkan dalam perusahaan bertujuan untuk menyajikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan, menyajikan informasi guna mendukung operasi harian, dan menyajikan informasi yang berkenaan dengan kepengurusan.

Sistem informasi akuntansi penjualan memiliki hubungan yang sangat erat dengan efektivitas pengendalian internal. Pengendalian internal adalah sebuah proses yang diimplementasikan untuk memberikan jaminan yang memenuhi beberapa objektif dari pengendalian internal, diantaranya yaitu menjaga aset, menjaga catatan dalam detail yang cukup untuk pelaporan aset perusahaan yang tepat dan akurat, menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, menyiapkan laporan keuangan dengan kriteria yang ditentukan, mendorong dan meningkatkan efisiensi operasional, mendorong ketaatan dalam manajerial dan memenuhi persyaratan dari regulasi dan peraturan yang ada (Romney dan Stainbart, 2016, hlm.216). Apabila sistem informasi akuntansi sebuah perusahaan diterapkan dengan baik serta adanya pengawasan internal yang baik maka dapat menghindarkan hal-hal yang tidak diinginkan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Pada dasarnya setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh laba baik itu perusahaan industri, dagang maupun jasa yaitu dengan melaksanakan kegiatan penjualan. Transaksi penjualan yang dilakukan oleh perusahaan secara tunai maupun kredit akan mengakibatkan adanya penerimaan kas. Penerimaan kas merupakan transaksi yang menyebabkan aset perusahaan yang berupa kas bertambah. Untuk dapat mendukung pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, perusahaan membutuhkan suatu sistem yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk pemrosesan dan pengolahan data penjualan dan penerimaan kas agar dapat berjalan dengan baik yaitu dengan sistem akuntansi dan pengendalian intern untuk pengawasan.

Permasalahan di dunia ekspedisi saat ini kerap terjadi, salah satunya yaitu kasus DHL, awalnya terbongkarnya kasus ini adalah ketika Dea Annisa tidak menerima barang yang telah di kirim oleh om nya, Diad, ke Malang melalui jasa DHL sampe saat ini. Setelah di cek ke pihak DHL nya ternyata sudah ada yang mengambil barang tersebut langsung ke pihak DHL sedangkan prosedur yang seharusnya adalah pihak DHL mengantar barang tersebut ke alamat lengkap yang tertera. Hal ini menyebabkan Dea Annisa kehilangan kamera profesionalnya, bermerk Canon C 500 seharga Rp. 229 juta (TribunJabar, 2018).

Melihat kasus yang terjadi dalam dunia bisnis jasa pengiriman barang diatas, hal ini tentu tidak terlepas dari lemahnya penerapan sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal didalam perusahaan. Adapun penelitian terdahulu terkait sistem informasi akuntansi penjualan diantaranya, Udjang (2014) dengan topik yaitu analisis sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas pada Hotel Halogen Sidoarjo. Metode analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis data yang digambarkan dalam uraian kata atau kalimat yang membantu dalam mengungkapkan tentang hal-hal yang berhubungan dengan sistem pengendalian internal, terutama mengenai mekanisme penjualan dan penerimaan kas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas pada Hotel Halogen Sidoarjo masih kurang efektif hal ini terlihat adanya karyawan Hotel yang kurang memperhatikan dan melaksanakan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan, adanya sebagian formulir yang kurang lengkap datanya, sehingga menjadikan

tamu hotel tidak mendapatkan jenis serta jumlah makanan dan minuman sesuai pesanan. Hal tersebut dikarenakan laporan *food and beverage* tidak terdapat keterangan yang lengkap dan jumlah makanan dan minuman yang disediakan untuk tamu dan kurang cepatnya informasi yang disampaikan oleh tiap-tiap bagian menyebabkan tamu lama menunggu dalam proses check out maupun check in. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pratiwi (2017) di Kota Madiun, dengan topik Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun di Stasiun Kras. Hasil penelitian ini dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VII Madiun telah memadai, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas tinggi, proses pengolahan data yang mendukung, serta adanya dokumen/formulir yang mampu membantu sebagai alat bukti pendukung dalam penjualan tiket.

Objek penelitian ini adalah ABC Express, ABC Express adalah salah satu cabang dari PT X Express sudah berdiri sejak tahun Januari 2018 dan merupakan perusahaan yang bergerak di bidang ekspedisi atau pengiriman Express yang menerapkan pengembangan teknologi sebagai sistem dasar. Jaringan ekstensif yang dimiliki oleh ABC Express memfasilitasi Layanan Ekspres bagi pelanggan di seluruh Indonesia. ABC Express melayani pengiriman dalam kota, Antar kota, antar propinsi, dan juga pelanggan e-commerce. ABC Express menyediakan layanan pengambilan dengan kecepatan transmisi tinggi, pada saat yang sama juga mendukung pertumbuhan bisnis e-commerce. ABC Express tersebut memiliki karyawan sebanyak 2 orang untuk bagian keuangan atau administrasi dan 6 karyawan sebagai sprinter atau kurir dalam perusahaan tersebut. Meskipun perusahaan ini sudah menerapkan sistem informasi akuntansi namun dalam praktiknya masih ada ditemukan beberapa kekurangan dalam penerapan sistem informasi akuntansi penjualan. Pada bagian penerimaan pembayaran jasa tidak ada pemisahan fungsi antara bagian akuntansi dan bagian administrasi, hal itu dilakukan oleh satu bagian yaitu bagian administrasi. Berdasarkan manuskrip yang dilakukan pada informan kunci yaitu *Supervisor*

“,,,Admin disini mencakup semua, mulai dari akuntansi, penyelesaian masalah sama pendataan uang juga semua ya admin” (Manuskrip: Inf 1 Wawancara 2 Mei 2019)

Jika ada pembagian fungsi dan tanggung jawab yang jelas, maka fungsi yang terkait bisa saling mengawasi dan meminimalisir terjadinya kecurangan. Pengendalian internal perusahaan ini juga masih lemah sehingga terjadinya kesalahan seperti hilangnya barang yang akan dikirim oleh pihak perusahaan pada saat di bandara dan terjadi pencurian atau kehilangan barang yang akan dikirim oleh oknum-oknum tidak bertanggungjawab karena kurangnya pengendalian dan pengawasan saat terjadinya pengiriman. Menurut Bapak Fauzan selaku *Supervisor* menyatakan :

“,,,kalo barang hilang kita pernah ya kan, itu biasanya kececer atau engga hilangitu banyak juga kejadiannya, mulai dari di bandara sampe di drop point, ada banyak juga penyebabnya yak an, biasanya kalo barang-barang hilang itu yang terjadi di bandara itu biasanya pakatnya kecil jadi keselip, kalo untuk di drop point juga, yang kehilangan di drop point juga ya pernah juga, mungkin ada oknum-oknum yang lagi jahil itu bisa jadi, itu ada, pernah,,,” (Manuskrip:Inf 1 Wawancara 2 Mei 2019)

Berdasarkan penelitian sebelumnya, penelitian ini akan dilakukan karena terdapat beberapa perbedaan yaitu, 1) Lokasi penelitian 2) Fokus penelitian 3) Waktu pelaksanaan penelitian dan 4) Metode serta paradigma yang digunakan dalam penelitian. Berdasarkan latar belakang, fenomena dan penelitian terdahulu maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang terkait dengan analisis penerapan sistem informasi akuntansi penjualan pada perusahaan jasa ekspedisi dengan mengangkat judul penelitian **“ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI ABC EXPRESS”**.

## 1.2. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada penerapan sistem informasi akuntansi penjualan pada perusahaan jasa ekspedisi ABC Express. Perusahaan yang diteliti bergerak di bidang jasa ekspedisi atau pengiriman Ekspres yang menerapkan pengembangan teknologi sebagai sistem dasar. Dalam penelitian ini, peneliti akan memperoleh dari 2 informan internal perusahaan, yaitu *supervisor*, staff administrasi atau keuangan dan sprinter atau kurir. Peneliti mengacu dengan penelitian terdahulu yaitu Mujahidah (2016) dengan judul Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada PT. Hadji Kalla (Toyota) Cabang Pinrang, terdapat perbedaan metode antara penelitian ini dengan penelitian yang diteliti.



Perbedaannya nya adalah bahwa penelitian terdahulu menggunakan metode deskriptif yaitu penganalisaan data yang mengumpulkan semua data, peristiwa an perbuatan dari objek yang akan diteliti, kemudian mengklasifikasikannnya untuk diolah dan ditafsirkan hingga dapat menjelaskan permasalahan yang dihadapi, sedangkan metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yaitu penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi, dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

### **1.3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi penjualan jasa ekspedisi yang digunakan pada ABC Express.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem informasi akuntansi penjualan yang digunakan oleh ABC Express.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Teoritis**

Bagi penulis hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan ilmu pengetahuan dan pengembangan ilmu akuntansi khususnya mengenai sistem informasi akuntansi penjualan pada perusahaan ekspedisi Dan di harapkan juga dapat menjadi bahan referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

#### **B. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi mengenai sistem informasi akuntansi penjualan pada perusahaan ekspedisi ABC Express serta bagi badan usaha lainnya yang bergerak dalam semua bidang, baik jasa, dagang, maupun manufaktur.