

**SKRIPSI**

**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN TIKET  
PESAWAT BERBASIS ONLINE PADA PT. GARUDA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

**MAPPARENTA SYAMSUDDIN  
10573 04234 13**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR**

**2017**

**SKRIPSI**

**SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PENJUALAN TIKET  
PESAWAT BERBASIS ONLINE PADA PT. GARUDA  
INDONESIA (PERSERO) Tbk.**

**MAPPARENTA SYAMSUDDIN  
10573 04234 13**

**Untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar  
Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2017**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.

Nama Mahasiswa : Mapparenta Syamsuddin

No. Stambuk : 10573 04234 13

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diajukan didepan panitia Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu, 14 Oktober 2017 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 14 Oktober 2017

Pembimbing I

Hj. Naidah, M.Si  
NIP:19640201989102001

Menyetujui,

Pembimbing II

Muchriana Muchran, SE., M.Si.Ak.CA  
NIDN:0915058801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Ismail Rasulong, SE., MM  
NBM: 903 078

Ketua Jurusan Akuntansi

Ismail Badollahi, SE., M.Si.Ak.CA  
NIDN: 0915058801

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama MAPPARENTA SYAMSUDDIN, NIM 105730423413 ini telah Diperiksa dan Diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : Tahun 1439 H/ 2017 M dan telah dipertahankan di depan tim penguji pada Hari Sabtu, 14 Oktober 2017 M. Sebagai salah satu syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 24 Muharram 1439 H

14 Oktober 2017 M

Panitia Ujian :

1. Pengawas Umum : Dr. H. Rahman Rahim, SE.,MM

(Rektor Unismuh Makassar)



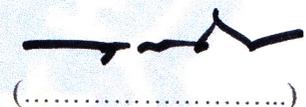
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE.,MM

(Dekan Fakultas Ekonomi)



3. Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

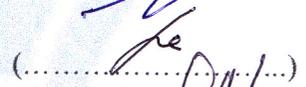
(Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi)



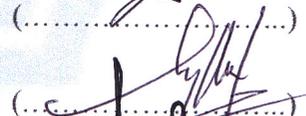
4. Penguji : 1. Dr. H. Muh. Rusydi, M.Si



2. Andi Arman, SE,M.Si.AK. CA



3. Dra.Hj. Lilly Ibrahim, M.Si



4. Jamaluddin M, SE, M.Si



## **MOTTO**

“Sesungguhnya bersama kesukaran itu ada keringan. Karena itu bila kau sudah selesai (mengerjakan yang lain), dan berharaplah kepada Tuhanmu”

**(QS. Al- Insyirah : 6-8)**

Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa  
kamu gunakan untuk mengubah dunia

**(Nelson Mandela)**

Memulai dengan penuh keyakinan menjalankan dengan penuh keikhlasan  
menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

**(Hitam Putih)**

## ABSTRAK

MAPPARENTA SYAMSUDDIN. 2017. *Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk.* Muchriana Muchran, Hj. Naidah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengendalian internal terhadap sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online pada PT. Garuda Indonesia. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil akhir penelitian ini menunjukkan. Penerapan sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online sudah berjalan dengan cukup baik dengan adanya pemisahan tanggung jawab dengan wewenang secara tegas kepada bagian-bagian yang terkait, otorisasi penjualan oleh pihak yang berwenang, setiap transaksi penjualan tiket online dicatat dalam laporan keuangan oleh bidang keuangan dan penggunaan sistem yang baru atau yang baru diperbaiki karena terjadi perubahan kondisi yang tidak terduga sudah cukup baik namun masih perlu diperbaiki agar tidak menimbulkan kesalahan pencatatan dan kendala dalam pelayanan penjualan tiket berbasis online.

**Kata Kunci : Sistem Akuntansi Penjualan Tiket Online, Pengendalian Internal**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya terutama nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero)Tbk”**.

”. Penulisan skripsi ini merupakan upaya untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan studi yaitu memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis mengakui masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Keadaan ini semata-mata karena keterbatasan kemampuan penulis. Maka dari sebab itu penulis sangat bersyukur dan haturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW atas junjungan rahmat dan petunjuk-Nya melalui pihak-pihak yang dengan segala kerendahan hati membimbing penulis.

Suatu penghargaan tertinggi penulis memberikan kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Syamsuddin dan ibunda Kalsum yang selalu sabar mendengar keluhan ananda dan tanpa henti memberikan dukungan moril sampai skripsi ini selesai.

Kemudian skripsi ini dapat terwujud, semua berkat partisipasi dan kontribusi segenap pihak yang sungguh berarti. Karena itulah dengan penghargaan dan kerendahan hati penulis haturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE.,MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE.,M.Si.Ak.CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi yang telah memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Hj.Naidah,M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Muchriana Muchran.SE.,M.Si.AK.CA selaku pembimbing II yang telah memberikan petunjuk kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu penguji yang telah memberikan penilaian yang baik, sehingga kami berhak memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.
6. Bapak/ibu pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, khususnya yang membidangi ilmu akuntansi atas kesediaannya yang telah membimbing serta menata pola pikir selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Pimpinan PT. Garuda indonesia beserta karyawan yang dengan tulus membantu bekerjasama dengan baik selama proses penelitian berlangsung guna penyelesaian skripsi ini.

8. Seluruh teman-teman angkatan 2013 jurusan akuntansi khususnya kelas AK.5-13 yang setia menemani dari awal hingga sekarang.
9. Untuk pacar saya tersayang Siska Umar yang selalu bersabar menemani saya dan selalu mengsupor saya sampai skripsi ini terselesaikan
10. Untuk sahabat-sahabat saya yang saya banggakan Ma'rifatul Jihadi, Nur Alamsyah, Muhammad Arif dan Ahmad Mashyuri yang telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada hentinya hingga terselesainya skripsi ini.

Skripsi ini belum dapat dikatakan sempurna tanpa kritik, saran dan masukan yang membangun dari semua pihak. Harapan kami skripsi ini dapat bermanfaat dan digunakan sebagaimana mestinya bagi semua pihak. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. *Amin...*

Makassar, Juli 2017

Mapparenta Syamsuddin

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. LatarBelakang .....	1
B. RumusanMasalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. ManfaatPenelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
A. Landasan Teori.....	10
1. Sistem.....	10
a. Perngertian sistem .....	10
b. Karakteristik sistem.....	10
c. Klasifikasi Sistem .....	12
2. Sistem Informasi .....	13
a. Pengertian Sistem Informasi .....	13
b. Pengertian Sistem Informasi Akuntansi.....	13

c.	Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	14
d.	Manfaat Sistem Informasi Akuntansi.....	15
e.	Unsur-unsur Sistem Informasi Akuntansi.....	15
3.	Website.....	16
a.	Pengertian Website .....	16
b.	Komponen-komponen Web .....	16
4.	Penjualan Online .....	20
a.	Pengertian Penjualan.....	20
b.	Pengertian Online.....	20
c.	Pengertian Penjualan Online.....	21
5.	Internet .....	21
a.	Word Wide Web .....	21
b.	HTML ( <i>Hipertext Markup Language</i> ).....	22
c.	PHP .....	22
d.	MYSQL.....	23
6.	Pengendalian Internal Menurut COSO (Comite Of Sponsoring Organization).....	23
a.	Definisi Pengendalian Internal.....	23
b.	Tujuan Pengendalian Internal .....	23
c.	Komponen Pengendalian Pengendalian Internal .....	24
d.	Prinsip-prinsip Pengendalian internal .....	25
e.	Titik Fokus Pengendalian Internal .....	28
f.	Keterbatasan Pengendalian Internal.....	29

g. Struktur Pengendalian Internal Penjualan.....	29
B. Penelitian Terdahulu .....	30
C. Kerangka Pemikiran.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	41
B. Jenis dan Sumber Data .....	41
C. Populasi dan Sampel .....	41
D. Metode Pengumpulan Data .....	42
E. Definisi Operasional Variabel.....	42
F. Metode Analisis Data.....	43
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>44</b>
A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	44
B. Visi, dan Misi Perusahaan.....	47
C. Struktur Organisasi Dan Tugas Pokok.....	48
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
A. Hasil Penelitian .....	54
1. Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Online Pada PT.Garuda Indonesia.....	54
2. Pengendalian Internal Penjualan Tiket Online Pada PT.Garuda Indonesia .....	57
3. standar operasional prosedur (SOP).....	61
4. Jurnal Penjualan .....	63
5. Flowchat Pembukuan Penjualan .....	64

B. Pembahasan .....	65
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan .....	69
B. Saran.....	70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Pikir .....	40
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi.....	48
<b>Gambar 5.2</b> jurnal penjualan .....	63
<b>Gambar 6.3</b> flowchart pembukuan penjualan .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Surat Izin Penelitian .....	72
2. Surat Pengantar .....	73
3. Pedoman Wawancara .....	74
4. Hasil Wawancara .....	75

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Di era globalisasi saat ini persaingan yang terjadi dalam dunia bisnis sangatlah ketat. Agar dapat berkembang dan terus bertambah, sesuatu bidang usaha haruslah ditopang dengan kualitas, pelayanan, dan teknik-teknik pemasaran yang bagus. Pesatnya perkembangan dan kemajuan teknologi informasi sekarang ini membuat peranan sistem informasi sangat penting untuk mendukung kinerja manusia khususnya dalam aktivitas sehari-hari, agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan kemajuan teknologi.

Perkembangan teknologi ini kemudian memicu banyak perusahaan untuk menggunakan komputer sebagai media pemasaran dan sistem informasi, agar dapat meningkatkan nilai jual dan efektifitas usahanya. Salah satu fungsi teknologi komputer yang banyak digunakan adalah *website*, sebagai media pemasaran bagi perusahaan. Website mempunyai multi fungsi yaitu tidak hanya sebagai tempat untuk memajang produk-produk namun segala informasi perusahaan bisa dimasukkan kedalam *website*.

Perkembangan teknologi khususnya dibidang teknologi informasi berjalan dengan pesat. Informasi sangatlah penting bagi suatu badan usaha untuk memperlancar jalannya proses bisnis didalamnya. Pada era globalisasi seperti sekarang ini sudah banyak komputer yang mendukung aktivitas bisnis.

Dalam bidang ini, komputer dan teknologi informasi biasanya digunakan sebagai pengatur, produksi, dan komunikasi dalam situs online.

Teknologi komunikasi yang sering sekali kita gunakan salah satunya yaitu internet. Secara internet merupakan jaringan yang menghubungkan komputer-komputer yang tersebar di dunia. Internet memberikan kemudahan kepada user untuk mengakses komputer lain (server) dan membantu badan usaha dalam mempromosikan produknya.

*Electronic commerce (e-commerce)* merupakan salah satu metode baru dalam bisnis melalui internet. E-commerce dapat menghubungkan penjual dan pembeli yang berbeda tempat dan tidak akan menjadi kendala dalam melakukan transaksi. Calon pembeli dapat mengetahui info mengenai produk seperti harga, model, baha, dan memesan barang tanpa harus atang langsung.

Pendanas tour merupakan perusahaan yang bergerak dibidang transportasi terutama paket wisata dan *ticketing*. Berbagai macam jasa yang ditawarkan dalam penyediaan tiket pesawat.

Jasa layanan pemesanan tiket pesawat sudah lama berjalan dipendanas tour namun pelayanannya masih saja berupa pelanggan yang datang langsung kepada agen ataupun melalui telpon kemudian dicarikan oleh agen. Cara yang seperti dianggap kurang efektif karna konsumen tidak dapat dengan leluasa memilih ataupun membandingkan setiap maskapai yang tersedian terutama bagian harga.

Pemasarannya pun hanya sebatas offline atau outlet.Sedangkan tiket pesawat dari keberangkatanya dan tujuannya sangat luas yaitu seluruh Indonesia

bahkan mancanegara. Sehingga cara seperti ini dianggap kurang efektif dan menyeluruh.

Masalah tersebut menarik untuk dijadikan topik penelitian ini karena dengan dibangunnya e-commerce berupa reservasi tiket secara online maka diharapkan akan meningkatkan pemasaran bukan hanya tiket pesawat di jogyakarta namun juga tiket pesawat dari manapun dengan tujuan manapun seluruh Indonesia.

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

Sistem akuntansi yang terbentuk didalam 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*.

Manajemen tentunya memerlukan penyesuaian-penyesuaian dan usaha-usaha untuk mengatasi masalah-masalah yang ditimbulkan. Selain masalah-masalah yang datangnya dari pihak eksternal, juga ada masalah-masalah yang datangnya dari pihak intern, yaitu masalah-masalah yang terjadi dalam perusahaan, misalnya masalah penetapan harga jual produk, daerah pemasaran, cara-cara meningkatkan penjualan, masalah administrasi penerimaan dan pengeluaran barang, dan lain sebagainya. Semuanya ini berhubungan dengan seluruh kegiatan dalam perusahaan. Untuk menghadapi masalah-masalah intern suatu perusahaan, tentu tidak terlepas dari berbagai aktivitas yang saling berkaitan, dimana aktivitas yang satu akan menunjang aktivitas yang lain, yang dapat menghasilkan informasi mengenai masalah-masalah tersebut agar dapat diselesaikan.

Dalam akuntansi unsur terpenting adalah tersedianya informasi akuntansi yang diperlukan oleh perusahaan dalam pengambilan keputusan, seperti dokumen, catatan, prosedur dan laporan. Unsur-unsur tersebut bila dipadukan akan membentuk suatu sistem yang lazim kita kenal dengan istilah sistem informasi akuntansi.

Pengendalian intern organisasi perusahaan merupakan salah satu fungsi utama dari sistem informasi akuntansi. Oleh karena itu sistem informasi akuntansi harus dapat menunjang pengendalian intern yang diterapkan oleh perusahaan, sistem informasi akuntansi akan mencatat seluruh aktivitas perusahaan secara otomatis sehingga pimpinan perusahaan akan memperoleh laporan-laporan yang

bermanfaat untuk menilai efisiensi perusahaan, menetapkan kebijakan-kebijakan dan mengambil keputusan.

Dalam hal ini pengendalian internal penjualan bukanlah satu-satunya alat untuk meniadakan segala kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyelewengan, pengendalian, internal penjualan dapat menekan sekecil mungkin terjadinya kesalahan atau penyelewengan yang mungkin terjadi.

Yang menjadi masalah adalah bagaimana agar pengendalian internal penjualan dapat berfungsi dengan efektif, untuk mengatasinya diperlukan sistem informasi penjualan yang memadai. Sehingga dapat membantu pimpinan perusahaan didalam menjalankan usaha.

Sistem informasi akuntansi diperlukan untuk menyediakan bukti pencatatan dan pelaporan yang memadai atas seluruh kegiatan penjualan perusahaan. Sehingga bahan informasi yang berguna bagi keputusan manajemen memerlukan informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai diharapkan dapat menunjang efektivitas pengendalian internal penjualan.

Sistem informasi akuntansi penjualan diperlukan untuk menyediakan bukti pencatatan dan pelaporan yang memadai atas seluruh kegiatan penjualan perusahaan, sehingga dapat dijadikan informasi yang berguna bagi kepentingan pimpinan dalam pengambilan keputusan.

Uswatun Hasanah dan Sukadi (2013) "*Perancangan Sistem Informasi Penjualan On Line Pada Toko Kreatif Suncom Pacitan*", Tujuan dari penelitian

ini adalah menghasilkan perancangan aplikasi Sistem informasi penjualan on\_line pada toko Kreatif *Suncom Pacitan*.

Metode analisis yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Studi Kelayakan yaitu menganalisa permasalahan-permasalahan yang ada pada proses kegiatan perusahaan. Dari hasil Analisis Studi Kelayakan ditemukan beberapa permasalahan yang salah satunya adalah dalam proses transaksi penjualan yang masih dilakukan secara offline serta kurang dikenalnya dikalangan masyarakat luas dan area pemasaran hanya sebatas diseputaran kota Pacitan saja.

Hasil penelitian atau perancangan sistem dari penelitian ini adalah menggunakan dreamweaver 8 dan Xampp. Dengan menggunakan xampp paket-paket aplikasi yang diperlukan untuk membuat sebuah perancangan aplikasi Sistem informasi penjualan ini telah tersedia. Aplikasi yang tersedia dalam xampp antara lain seperti Apache Web Server, PHP dan MySQL telah tersedia.

Paryati (2010) "*Aplikasi Sistem Informasi Tiket Pesawat Terbang Di Pt. Garuda Indonesia Berbasis Web*" Tujuan dari penelitian ini adalah Riset ini bertujuan untuk memberikan informasi pada konsumen tentang pemesanan tiket pesawat. Konsumen dapat memesan langsung tiket pada admin melalui web.

Metodologi pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pembangunan sistem ini adalah metode Waterfall dan Metode analisi yang di gunakan adalah Analisis & perancangan ERD (Entity Relationship Diagram).

Hasil penelitian dalam sistem aplikasi informasi adalah menggunakan Dreamweaver 8.0, Xampp. Dan databasenya menggunakan Php myadmin. Aplikasi ini akan sangat membantu bagi PT. Garuda Indonesia untuk memberikan

kemudahan bagi para agen pemesanan tiket dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap customer.

Isnandi dan Indah Uly Wardati (2014) "*Sistem Informasi Penjualan Tiket Pada Al Fath Tours Dan Travel Pacitan*" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menghasilkan suatu system informasi penjualan tiket pada AL FATH Tours & Travel dan membantu proses pembuatan laporan keuangan di AL FATH Tours & Travel.

Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi penjualan tiket tersebut adalah metode studi pustaka, metode survey yang meliputi wawancara (*interview*), observasi, dan analisis sistem.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa Sistem Informasi penjualan tiket yang dibuat menggunakan bahasa program java dengan pengolahan data menggunakan MySQL. Dengan adanya system informasi penjualan tiket ini, diharapkan dapat membantu proses pembuatan laporan penjualan tiket pada AL FATH Tours & Travel Pacitan.

Motivasi penulis melakukan penelitian ini dikarenakan adanya pihak ketiga dari operasional penjualan tiket melalui *web* yaitu pihak bank. Pihak bank bekerja sama dengan PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk untuk memberikan pelayanan pembayaran untuk penumpang agar mudah melakukan transaksi. Hal ini membuat daftar laporan penjualan pada transaksi penjualan tiket melalui *web* sering terjadi ketidak akuratan data laporan penjualan. Oleh sebab itu dalam proposal ini menjadi unik dikarenakan proposal ini akan mengevaluasi data

laporan penjualan tiket *online* agar dapat memberikan informasi bagi manajemen untuk pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian diatas. Maka penulis akan membahas mengenai sistem akuntansi sebagai unsur pengendalian internal didalam alat transportasi udara pesawat terbang. Dimana judul yang diajukan adalah **”Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (Persero)Tbk”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: ”Bagaimana pengendalian internal terhadap sistem informasi penjualan tiket online berbasis online di PT. Garuda Indonesia

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengendalian internal sistem informasi penjualan tiket online berbasis online pada PT. Garuda Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Bagi Penulis**

Untuk memberi bukti empiris mengenai pengendalian internal terhadap sistem informasi penjualan tiket pesawat berbasis *online* dan memberikan masukan bagi penelitian-penelitian berikutnya tentang pengendalian internal terhadap sistem informasi penjualan tiket online berbasis web.

## 2. Bagi Masyarakat dan Pembaca

- a. Memberikan kemudahan kepada konsumen dalam mendapatkan informasi maupun dalam membeli tiket yang dijual oleh PT. Garuda Indonesia.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai sarana pemikiran dalam rangka memperkaya pengetahuan dibidang sistem informasi akuntansi

## 3. Bagi perusahaan

Untuk memberikan saran dan masukan terhadap pimpinan perusahaan dalam mengambil kebijakan khususnya dalam pengendalian internal terhadap sistem informasi penjualan tiket *online* berbasis *web* pada PT. Garuda Indonesia.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Teori**

##### **1. Sistem**

###### **a. Pengertian Sistem**

Menurut Mustakini (2009:34), “Sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen, sistem dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu”

Menurut Tata Sutabri (2012:10), secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kumpulan atau kelompok dari elemen atau komponen yang saling berhubungan atau saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

###### **b. Karakteristik Sistem**

Menurut Mustakini (2009:54), suatu sistem mempunyai karakteristik. Karakteristik sistem adalah sebagai berikut:

1. Suatu sistem mempunyai komponen-komponen sistem (*components*) atau subsistem-subsistem.

Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Suatu sistem mempunyai batas sistem(*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.

3. Suatu sistem mempunyai lingkungan luar (*Environment*)

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga bersifat merugikan sistem tersebut.

4. Suatu sistem mempunyai penghubung(*Interface*)

Media yang menghubungkan sistem dengan subsistem yang lain disebut penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain. Bentuk keluaran dari satu subsistem akan menjadi masukan untuk subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian, dapat terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.penghubung,

5. Suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*).

Suatu sistem mempunyai tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat *deterministik*. Kalau suatu sistem tidak memiliki sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan.

**c. Klasifikasi Sistem**

Menurut Tata Sutabri (2012:22), sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada di dalam sistem tersebut. Oleh karena itu, sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang di antaranya :

1. Sistem abstrak dan sistem fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, misalnya sistem teologia, yaitu sistem yang berupa pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan, sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik, misalnya sistem komputer, sistem produksi, sistem penjualan, sistem administrasi personalia dan lain sebagainya.

2. Sistem alamiah dan sistem buatan manusia

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi melalui proses alam; tidak dibuat oleh manusia, misalnya sistem perputaran bumi, terjadinya siang malam, pergantian musim. Sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang melibatkan interaksi manusia dengan

mesin yang disebut *human machine sistem*. Sistem informasi berbasis komputer merupakan contoh *human machine sistem* karena menyangkut penggunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

### 3. Sistem determinasi dan sistem probobalistik

Sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi disebut sistem *deterministic*. Sistem komputer adalah contoh dari sistem yang tingkah lakunya dapat dipastikan berdasarkan program-program komputer yang dijalankan, sedangkan sistem yang bersifat probabilistik adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur *probablistic*.

### 4. Sistem terbuka dan sistem tertutup

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh oleh lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa campur tangan pihak luar. Sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang berhubungan oleh lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk subsistem lainnya.

## 2. Sistem Informasi

### a. Pengertian Sistem Informasi

Menurut (Whitten 2006:10) mendefinisikan sistem informasi adalah pengaturan orang, data, proses dan teknologi informasi yang berinteraksi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyediakan sebagai *output* informasi yang diperlukan untuk mendukung sebuah organisasi.

### **b. Pengertian sistem informasi akuntansi**

Menurut Mulyadi dalam bukunya “sistem akuntansi edisi ke-3 , Jakarta. Salemba empat,2001 menyatakan bahwa “sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan”.

Menurut Azhar Susanto (2008:22),“ Sistem informasi akuntansi adalah kumpulan/group dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.”

### **c. Tujuan sistem informasi akuntansi**

Menurut Mulyadi (1993:19-20), sistem informasi akuntansi memiliki empat tujuan dalam penyusunannya yaitu :

1. Untuk menyediakan informasi bagi pengelolaan kegiatan usaha.
2. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya.
3. Untuk memperbaiki pengendalian akuntansi dan pengecekan intern, yaitu untuk memperbaiki tingkat keandalan ( *reliability* ) informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai peranggung jawaban dan perlindungan kekayaan perusahaan.
4. Untuk mengurangi biaya klerikal dalam penyelenggaraan catatan akuntansi.

#### **d. Manfaat sistem informasi akuntansi**

Menurut Gondodiyoto (2007:124), SIA memiliki tujuan atau manfaat sebagai berikut :

1. Untuk melakukan pencatatan (*recording*) transaksi dengan biaya klerikal seminimal mungkin dan menyediakan informasi bagi pihak intern untuk pengelolaan kegiatan usaha serta para pihak terkait (*Stock holder or stake holder*).
2. Untuk memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada, baik mengenai mutu, ketepatan penyajian maupun struktur informasinya.
3. Untuk menerapkan (*implementasi*) sistem pengendalian intern, memperbaiki kinerja dan tingkat keandalan (*reliability*). Informasi akuntansi dan untuk menyediakan catatan lengkap mengenai pertanggung jawaban (*akuntabilitas*).
4. Menjaga atau meningkatkan perlindungan kekayaan perusahaan.

#### **e. Unsur-unsur sistem informasi akuntansi**

Menurut Romney dan Steinbart (2005:3) sistem informasi akuntansi terdiri dari lima unsur, yaitu:

1. Orang-orang yang mengoperasikan sistem dan melaksanakan berbagai fungsi.
2. Prosedur-prosedur, baik manual maupun yang terotomatisasi, yang dilibatkan dalam mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.

3. Data tentang proses-proses bisnis organisasi.
4. *Software* (perangkat lunak) yang dipakai untuk memproses data organisasi.
5. Infrastruktur teknologi informasi, termasuk komputer, peralatan pendukung dan peralatan untuk komunikasi jaringan.

### 3. Website

#### a. Pengertian Website

*Web* adalah sebuah penyebaran informasi melalui internet. Sebenarnya antara *www* (*world wide web*) dan *web* adalah sama karena kebanyakan orang menyingkat *www* menjadi *web* saja. *Web* merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dari dunia internet. Melalui *web*, setiap pemakai internet bisa mengakses informasi-informasi di situs *web* yang tidak hanya berupa *teks*, tetapi juga dapat berupa gambar, suara, film, animasi, dll. Sebenarnya, *web* merupakan kumpulan-kumpulan dokumen yang banyak tersebar di beberapa komputer server yang berada di seluruh penjuru dunia dan terhubung menjadi satu jaringan melalui jaringan yang disebut internet.

Menurut Yuhefizar, *Web* adalah suatu metode untuk menampilkan informasi di internet, baik berupa teks, gambar, suara maupun video yang interaktif dan mempunyai kelebihan untuk menghubungkan (*link*) satu dokumen dengan dokumen lainnya (*hypertext*) yang dapat diakses melalui sebuah browser.

#### b. Komponen-Komponen Web

Komponen atau bagian-bagian yang harus ada dalam sebuah *website* sehingga situs atau *website* tersebut dapat online dan berfungsi dengan baik.

Berikut adalah komponen-komponen *website*:

## 1. Domain

Domain adalah nama unik yang diberikan untuk mengidentifikasi alamat (*IP address*) server komputer seperti *web* server atau email *server* di internet. Domain memberikan kemudahan pengguna internet untuk melakukan akses ke *server* dan memudahkan mengingat *server* yang dikunjungi dibandingkan harus mengingat sederetan angka-angka *IP Address*. Domain memiliki beberapa level, yaitu:

- a. *Top Level Domain* adalah deretan kata dibelakang nama *domain* seperti: *.com* (*dotcommercial*).*net* (*dotnetwork*). *org* (*dotorganization*). *edu* (*doteducation*). *gov* (*dotgoverment*). *mil* (*dotmilitary*). *info* (*dotinfo*)dll. Ada dua macam *Top Level Domain*, yaitu *Global Top Level Domain (gTLD)* dan *Country Code Top Level Domain (ccTLD)*. *gTLD* adalah seperti yang pada di list diatas dan *ccTLD* adalah *TLD* yang diperuntukkan untuk masing-masing negara, seperti Indonesia dengan kode *ID* (*co.id, net.id, or.id, web.id dst*) atau Malaysia dengan kode *MY* (*com.my, net.my, dst*).
- b. *Second Level Domain(SLD)* adalah nama domain yang anda daftarkan. Misalnya nama domain yang anda daftarkan adalah *domainku.com*, maka domainku adalah SLD dan *.com*nya adalah TLD.
- c. *Third Level Domain* adalah nama setelah *Second Level Domain* . Misalnya nama domain yang anda miliki adalah *domainku.com*,

maka anda dapat menambahkan nama lain sebelum domainku, yaitu *mail.domainku.com* atau *estrex.domainku.com*. Adapun layanan yang menjual *third level domain* salah satunya adalah *enom* dengan : *.us.com*, *.br.com*, *.cn.com*, *dst*. Atau yang *gratis* seperti *co.cc*, *cz.cc* *dst*.

## 2. *Hosting*

*Hosting* adalah *space harddisk* dalam komputer *server* yang digunakan untuk penyimpanan *database*, *email* dan *file web*. Ada banyak spesifikasi *hosting*, tetapi beberapa yang penting adalah:

- a. *Space* / kapasitas *hosting*: Ini adalah besarnya data yang bisa Anda taruh di *hosting*. Ukurannya adalah Megabytes, Gigabytes, Terabytes.
- b. *Bandwidth* atau besarnya kuota transfer data per bulan. Ukurannya adalah *Megabytes/bulan*, *Gigabytes/bulan*, *Gigabytes/bulan*. *Bandwidth* ini direset ke nol tiap bulannya.
- c. Jumlah *database*: Ini adalah menentukannya banyaknya *database* yang bisa Anda buat / taruh di *hosting*.
- d. Jumlah *addon domain*: Banyaknya *domain* lain yang bisa Anda tambahkan ke *hosting*.
- e. Jumlah akun email: Banyaknya akun email yang bisa Anda buat.

## 3. *Server Web*

*Server web* atau peladen *web* dapat merujuk baik pada perangkat keras ataupun perangkat lunak yang menyediakan layanan akses kepada

pengguna melalui protokol komunikasi HTTP atau HTTPS atas berkas-berkas yang terdapat pada suatu situs *web* dalam layanan ke pengguna dengan menggunakan aplikasi tertentu seperti peramban *web*.

Penggunaan paling umum *server web* adalah untuk menempatkan situs *web*, namun pada prakteknya penggunaannya diperluas sebagai tempat penyimpanan data ataupun untuk menjalankan sejumlah aplikasi kelas bisnis. Fungsi utama sebuah *server web* adalah untuk mentransfer berkas atas permintaan pengguna melalui protokol komunikasi yang telah ditentukan.

#### 4. Data Center

Data Center adalah suatu fasilitas tempat yang digunakan untuk meletakkan sistem computer beserta komponen-komponennya, system ini meliputi sistem komunikasi dan penyimpanan data. Keberadaan data center sangat diperlukan oleh sebuah perusahaan bisnis, karena memiliki banyak manfaat untuk kinerja sebuah perusahaan yang profesional. Keberadaan data center akan sangat besar manfaatnya manakala ada hal tak terduga yang melanda sebuah perusahaan. Berdasarkan fungsinya, data center dibagi menjadi 2 kategori umum yaitu:

- a. Internet Data Center: hanya untuk mendukung aplikasi terkait dengan Internet saja, biasanya dibangun dan dioperasikan oleh *service provider* atau perusahaan yang memiliki model bisnis berdasarkan pada *Internet commerce*.

b. *Corporate/Enterprise Data Center*: mendukung semua fungsi yang memungkinkan berbagai model bisnis berjalan pada layanan Internet, intranet, dan keduanya.

#### 5. *Cpanel*.

*Cpanel* adalah kontrol panel terproteksi. Fasilitas ini memudahkan pemilik account hosting untuk mengatur seluruh fasilitas *web hosting* yang dimilikinya. Untuk masuk perlu username dan password. Informasi alamat akses *Cpanel* dan *login* ada dalam email aktivasi *hosting*. *Cpanel* sendiri ditampilkan dalam format *web base*, yang berarti bisa kita akses melalui *browser* internet, seperti *Opera*, *Google Chrome*, dll. Fungsi *Cpanel* adalah sebagai jembatan perintah-perintah teknis ke program-program pendukung *website* yang berada di *web server*.

### 4. Penjualan Online

#### a. Pengertian Penjualan

Menurut Henry Simamora (2000:24), dalam buku “Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis” menyatakan bahwa “Pendapatan lazim dalam perusahaan dan merupakan jumlah kotor yang dibebankan kepada pelanggan atas barang dan jasa”.

#### b. Pengertian *Online*

Menurut Duwi Priyatno (2009:9) *Online* adalah “Keadaan dimana suatu perangkat seperti komputer terhubung ke jaringan internet”. Maka dapat disimpulkan *Online*, berarti sedang menggunakan jaringan atau terhubung dengan jaringan sehingga bisa saling berkomunikasi.

### c. Pengertian Penjualan *Online*

Menurut Laudon & Laudon (1998), *E-Commerce* adalah “Suatu proses membeli dan menjual produk-produk secara elektronik oleh konsumen dan dari perusahaan ke perusahaan dengan komputer sebagai perantara transaksi bisnis”.

Maka secara umum dapat disimpulkan bahwa, pengertian dari *E-commerce* ialah suatu kegiatan transaksi bisnis/perdagangan, yang proses transaksinya dilakukan melalui media *internet/online*.

## 5. Internet

Internet merupakan salah satu infrastruktur utama e-bisnis. Pada mulanya, jaringan internet dikembangkan sebagai saluran khusus untuk aktivitas riset dan keperluan para akademisi. Dalam perkembangannya, internet dieksploitasi untuk berbagai keperluan lainnya, termasuk untuk keperluan bisnis.

Internet itu sendiri sebenarnya adalah singkatan dari *Interconnection Networking*. Menurut Randall dan Latulipe Secara sederhana, internet bisa diartikan sebagai “*a global network of computer networks*”. Dengan demikian, pada dasarnya internet merupakan jaringan komputer yang sangat besar terbentuk dari jaringan–jaringan kecil yang saling terhubung satu sama lain. Jaringan internet sukses dikembangkan dan diuji coba pertama.

Berikut komponen-komponen dari internet :

### a. *World Wide Web*

Menurut Sidik dan Pohan (2005) didalam bukunya yang berjudul “Pemrograman *Web* dengan HTML” menyatakan bahwa “*World Wide*

*Web*(WWW) atau yang lebih dikenal dengan sebutan *web* merupakan salah satu layanan yang di dapat oleh seorang pemakai komputer yang terhubung ke dalam sebuah *internet*".

#### **b. HTML (*Hypertext Markup Language*)**

Menurut Sidik dan Pohan (2005), di dalam bukunya yang berjudul "Pemrograman *Web* dengan HTML" menyatakan bahwa, "HTML merupakan kependekan dari *Hyper Text Markup Language*, yaitu *filetext* murni yang dapat dibuat dengan editor teks sembarang, dokumen ini sendiri dikenal sebagai sebuah *webpage*. Dokumen HTML merupakan sebuah dokumen yang disajikan dalam sebuah *browser webserver*. Dokumen ini pada umumnya berisi informasi atau pun sebuah *interface* dari sebuah aplikasi di dalam *Internet*"

#### **c. PHP**

PHP adalah singkatan dari "PHP: *Hypertext Preprocessor*", yang merupakan sebuah bahasa scripting yang terpasang pada HTML. Sebagian besar *sintaks* mirip dengan bahasa C, Java dan Perl, ditambah beberapa fungsi PHP yang spesifik. Tujuan utama penggunaan bahasa ini adalah untuk memungkinkan perancang *web* menulis halaman *web* dinamik dengan cepat.

#### **d. MySQL**

MySQL adalah sebuah sistem manajemen database relasi (*relational database management system*) yang bersifat "terbuka" (*open source*). Terbuka maksudnya adalah MySQL boleh di *download* oleh siapa saja, baik

versi kode program aslinya (*source code* program) maupun versi binernya (*executable program*) dan bias digunakan secara gratis baik untuk dimodifikasi sesuai dengan kebutuhan seseorang maupun sebagai suatu program aplikasi komputer.

## **6. Pengendalian Internal Menurut COSO(*Committee of sponsoring Organization*)**

### **a. Definisi Pengendalian Internal**

Definisi COSO IC 2013 secara prinsip masih mempertahankan definisi pengendalian intern tahun 1992. Pengendalian intern didefinisikan sebagai suatu proses didalam organisasi (entitas) yang dipengaruhi oleh dewan pengawas (*board*), manajemen, dan personel lainnya, dirancang untuk memberikan keyakinan memadai bagi pencapaian tujuan organisasi.

### **b. Tujuan Pengendalian Internal**

Menurut COSO IC 2013 terdiri dari tiga kategori yaitu, tujuan terkait operasi (*operations*), pelaporan (*reporting*), dan kebutuhan (*compliance*). Tujuan yang mengalami perubahan atau tepatnya perluasan lingkup dari COSO IC 1992 adalah tujuan operasi dan pelaporan. Tujuan operasi tidak semata-mata terkait dengan efisien dan efektivitas penggunaan sumber daya tetapi mencakup seluruh efisien dan efektivitas operasi termasuk sasaran/tujuan kinerja operasi dan keuangan serta pengamanan aset dari kerugian tujuan pelaporan di peluas cakupnya meliputi semua pelaporan organisasi, tidak dibatasi hanya pada lingkup laporan keuangan saja seperti kerangka 1992.

### **c. Komponen Pengendalian Intenal**

COSO IC 2013 tidak mengubah lima komponen pengendalian intern yang telah dipakai sejak COSO IC 1992. Tentu saja uraian penjelasannya tetap mengalami penyempurnaan penjelasan singkat dari komponen-komponen tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Lingkungan pengendalian**

Lingkungan pengendalian ini mencerminkan seluruh sikap, tindakan dan kebijakan yang mencerminkan sikap manajemen yang menyeluruh dan mempengaruhi kesadaran tentang pengendalian kepada orang-orangnya. Lingkungan pengendalian mencakup integritas dan etika, komitmen untuk meningkatkan kompetensi, dewan komisaris dan komite audit, filosofi manajemen dan jenis operasi, struktur organisasi, penetapan kewenangan dan tanggungjawab, kebijakan dan praktek sumber daya manusia.

#### **2. Penaksiran Risiko oleh Manajemen**

Penaksiran risiko bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis dan mengelola risiko yang berhubungan dengan penyajian laporan keuangan berdasarkan prinsip akuntansi yang berterima umum. Risiko dapat timbul atau berubah karena keadaan berikut yaitu perubahan dalam lingkungan operasi, personil baru, sistem informasi yang baru atau yang diperbaiki, teknologi baru, lini produk, produk atau aktivitas baru, restrukturisasi korporasi, operasi luar negeri dan standar akuntansi baru

### 3. Kegiatan Pengendalian

Kegiatan pengendalian ini terdiri dari kebijakan dan prosedur yang di dalamnya terdapat tindakan untuk menekan risiko dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kegiatan pengendalian ini berupa, Pengendalian pengolahan informasi (umum dan aplikasi), Pembagian tugas, Pengendalian fisik dan *Review* kinerja.

### 4. Informasi dan Komunikasi

Informasi dalam hal ini berkaitan dengan tujuan pelaporan yang terdiri dari metode, catatan yang digunakan untuk mengidentifikasi, menggabungkan, menganalisis dan melaporkan transaksi perusahaan sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap asset dan kewajiban yang ada. Komunikasi menyangkut pemberian pemahaman tentang peran dan tanggungjawab masing-masing personel perusahaan berkenaan pengendalian intern.

### 5. Pemantauan

Kegiatan pemantauan ini berhubungan dengan penilaian efektivitas rancangan dan operasi struktur pengendalian intern secara periodik dan terus menerus oleh manajemen untuk mengetahui apakah telah dilaksanakan dengan semestinya.

#### **d. Prinsip-Prinsip Pengendalian Internal**

COSO IC 2013 mengenalkan kondifikasi 17 prinsip pengendalian intern kondifikasi tersebut belum ada dalam kerangka sebelumnya. Prinsip-prinsip pengendalian intern mempersentasikan konsep fundamental dari tiap-tiap

komponen pengendalian intern. Karena prinsip-prinsip tersebut dirumuskan langsung dari komponen pengendalian intern maka diharapkan pengendalian intern organisasi akan efektif bila menerapkan semua prinsip tersebut. Semua prinsip pengendalian intern berhubungan dengan tujuan-tujuan organisasi, baik itu berupa tujuan operasi, pelaporan, maupun, kepatuhan, rincia, dari ketujuh belas prinsip tersebut adalah sebagai berikut.

#### 1. Prinsip Dalam Lingkungan

- a. Organisasi menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika.
- b. Dewan pengawas menunjukkan independensinya dari manajemen dan melaksanakan pengawasan atas pengembangan dan kinerja pengendalian intern.
- c. Manajemen dengan pengawasan dari dewan pengawas menetapkan struktur organisasi, garis pelaporan, serta wewenang dan tanggung jawab yang tepat dalam rangka pencapaian tujuan.
- d. Organisasi menunjukkan komitmen dalam merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan individu-individu yang kompeten sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.
- e. Organisasi memegangakuntabilitas individu-individu atas pelaksanaan pengendalian intern dalam rangka pencapaian tujuan.

#### 2. Prinsip Dalam Penilaian Risiko

- a. Organisasi menetapkan tujuan-tujuan yang jelas agar dapat dilakukan indentifikasi dan penilaian risiko terkait tujuan tersebut.

- b. Organisasi mengidentifikasi risiko atas pencapaian tujuan secara menyeluruh dan menganalisis risiko sebagai landasan pengelolaan risiko.
- c. Organisasi mempertimbangkan potensi kecurangan (*froud*) dalam melakukan penilaian risiko atas pencapaian tujuan.
- d. Organisasi mengidentifikasi dan menilai perubahan-perubahan yang dapat berdampak signifikan terhadap sistem pengendalian intern.

### 3. Prinsip Dalam Kegiatan Pengendalian

- a. Organisasi memilih dan mengembangkan kegiatan pengendalian yang berkontribusi meminimalkan risiko atas pencapaian tujuan sampai pada level yang dapat diterima.
- b. Organisasi memberlakukan kegiatan pengendalian melalui kebijakan yang menetapkan apa yang diharapkan dan melalui prosedur yang menjabarkan kebijakan menjadi tindakan.
- c. Organisasi memilih dan mengembangkan kegiatan pengendalian umum atas teknologi untuk mendukung pencapaian tujuan.

### 4. Prinsip Dalam Informasi Dan Komunikasi

- a. Organisasi memperoleh, menghasilkan dan menggunakan informasi yang relevan dan berkualitas untuk mendukung berfungsinya komponen pengendalian intern lainnya.

- b. Organisasi melakukan komunikasi informasi secara intern, termasuk tujuan dan tanggung jawab pengendalian intern yang diperlukan untuk mendukung berfungsinya pengendalian intern.
- c. Organisasi menjalin komunikasi dengan pihak-pihak eksternal terkait hal-hal yang mempengaruhi berfungsinya komponen pengendalian intern lainnya.

#### 5. Prinsip Dalam Kegiatan Pemantauan

- a. Organisasi memilih, mengembangkan, dan melaksanakan evaluasi secara terus-menerus (berkelanjutan) dan/ atau secara terpisah untuk memastikan bahwa komponen-komponen pengendalian intern benar-benar ada dan berfungsi.
- b. Organisasi mengevaluasi dan mengkomunikasikan kelemahan pengendalian intern secara tepat waktu kepada pihak-pihak yang bertanggung jawab untuk mengambil tindakan korektif, termasuk manajemen puncak dan dewan pengawas sebagaimana mesti

#### **e. Titik Fokus Pengendalian Internal**

Selain mengenalkan prinsip-prinsip sebagai hal baru, COSO IC 2013 juga mengenal 81 titik fokus (*Points Of Focus*). Titik tersebut mencerminkan ciri khas penting dari masing-masing prinsip dan dapat digunakan untuk memfasilitasi proses merancang, menerapkan, dan mengarahkan pengendalian intern. Titik fokus menjadi sarana manajemen untuk memastikan bahwa prinsip-prinsip telah adadan berfungsi dengan baik. Mirip dengan hubungan antara prinsip dengan komponen, titik fokus

ini memiliki hubungan yang sifatnya mendukung tiap prinsip yang ada. Artinya, didalam prinsip masing-masing terdapat beberapa titik fokus yang mendukungnya.

#### **f. Keterbatasan Pengendalian Internal**

Sebagaimana termaktub dalam definisi, keberadaan pengendalian intern dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai, bukan keyakinan mutlak. COSO IC 2013 menggunakan keterbatasan pengendalian intern yang mungkin terjadi karena :

1. Penetapan tujuan sebagai prasyarat pengendalian intern tidak tepat.
2. Pengambilan keputusan oleh manusia yang salah atau bias.
3. Kegagalan atau kesalahan faktor manusia sebagai pelaksana pengendalian.
4. Kemampuan manajemen mengesampingkan pengendalian.
5. Kemampuan manajemen, personel lain, atau pihak ketiga untuk berkolusi. Atau
6. Peristiwa eksternal diluar kendali organisasi.

#### **g. Struktur Pengendalian Internal Penjualan**

Struktur pengendalian intern penjualan merupakan hal pokok untuk lebih diperhatikan oleh seorang pimpinan perusahaan karena struktur pengendalian intern penjualan merupakan alat untuk mengetahui apakah aktifitas penjualan dilakukan oleh perusahaan sudah cukup baik atau belum, sehingga dapat diketahui besar volume penjualan yang telah

dilakukan oleh perusahaan dalam suatu periode. Struktur pengendalian intern juga merupakan proses untuk mencapai tujuan tertentu.

Adapun struktur pengendalian intern menurut COSO (*Committee of sponsoring Organization*) oleh Wing Wahyu Warno dalam buku "*Sistem Informasi Akuntansi*" ada lima yaitu :

1. *Control environment* atau lingkungan pengendalian
2. *Control activities* atau kegiatan pengendalian
3. *Risk assesment* atau pemahaman risiko
4. *Information and comunication* atau informasi dan komunikasi
5. *Monitoring* atau pemantauan

## **B. Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian tentang sitem informasi penjualan online yang telah dilakukan sebelumnya, beberapa penelitian tersebut adalah:

1. Uswatun Hasanah dan Sukadi (2013) "*Perancangan Sistem Informasi Penjualan On Line Pada Toko Kreatif Suncom Pacitan*", Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan perancangan aplikasi Sistem informasi penjualan on\_line pada toko Kreatif *Suncom Pacitan*.

Metode analisis yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Studi Kelayakan yaitu menganalisa permasalahan-permasalahan yang ada pada proses kegiatan perusahaan. Dari hasil Analisis Studi Kelayakan ditemukan beberapa permasalahan yang salah satunya adalah dalam proses transaksi penjualan yang masih dilakukan secara offline serta

kurang dikenalnya dikalangan masyarakat luas dan area pemasaran hanya sebatas diseputaran kota Pacitan saja.

Hasil penelitian atau perancangan sistem dari penelitian ini adalah menggunakan dreamweaver 8 dan Xampp. Dengan menggunakan xampp paket-paket aplikasi yang diperlukan untuk membuat sebuah perancangan aplikasi Sistem informasi penjualan ini telah tersedia. Aplikasi yang tersedia dalam xampp antara lain seperti Apache Web Server, PHP dan MySQL telah tersedia.

2. Paryati (2010) "*Aplikasi Sistem Informasi Tiket Pesawat Terbang Di Pt.Garuda Indonesia Berbasis Web*" Tujuan dari penelitian ini adalah Riset ini bertujuan untuk memberikan informasi pada konsumen tentang pemesanan tiket pesawat. Konsumen dapat memesan langsung tiket pada admin melalui web.

Metodologi pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, pembangunan sistem ini adalah metode Waterfall dan Metode analisi yang di gunakan adalah Analisis & perancangan ERD (Entity Relationship Diagram).

Hasil penelitian dalam sistem aplikasi informasi adalah menggunakan Dreamweaver 8.0, Xampp. Dan databasenya menggunakan Php myadmin. Aplikasi ini akan sangat membantu bagi PT. Garuda Indonesia untuk memberikan kemudahan bagi para agen pemesanan tiket dalam meningkatkan mutu pelayanan terhadap customer.

3. Isnandi dan Indah Uly Wardati (2014) "*Sistem Informasi Penjualan Tiket Pada Al Fath Tours Dan Travel Pacitan*" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk Menghasilkan suatu system informasi penjualan tiket pada AL FATH Tours & Travel dan membantu proses pembuatan laporan keuangan di AL FATH Tours & Travel.

Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi penjualan tiket tersebut adalah metode studi pustaka, metode survey yang meliputi wawancara (*interview*), observasi, dan analisis sistem.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa Sistem Informasi penjualan tiket yang dibuat menggunakan bahasa program java dengan pengolahan data menggunakan MySQL. Dengan adanya system informasi penjualan tiket ini, diharapkan dapat membantu proses pembuatan laporan penjualan tiket pada AL FATH Tours & Travel Pacitan.

4. Sandy Kosasi (2014), "*Pembuatan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web untuk Memperluas Pangsa Pasar*" Tujuan penelitian menitikberatkan menghasilkan sistem informasi penjualan berbasis web sebagai sarana untuk memperluas pangsa pasar melalui transformasi proses bisnis ke arah digitisasi, mobilitas modal dan liberalisasi produk dan jasa.

Metode analisis perluasan pasar menggunakan analisis kesempatan pasar, dan menggunakan perancangan model bisnis, antarmuka pelanggan, komunikasi pasar dan rancangan implementasi dan untuk Metode pengumpulan data menggunakan metode deskripsi pemodelan sistemnya menggunakan diagram use case, sequence dan class.

Hasil perancangan aplikasi terdiri dari bagian front-end dan sistem manajemen konten dan secara spesifik meniadakan perantara, mengurangi biaya pembuatan, pengiriman, dan penyimpanan informasi. Digitisasi penjualan memberikan sejumlah kelebihan operasional seperti pemrosesan data pemesanan menjadi lebih mudah ditelusuri, sistem persediaan dan pembayaran lebih akurat, dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Sistem informasi penjualan berbasis web secara signifikan dapat memperluas pangsa pasar dengan proses bisnis yang lebih dinamis dan interaktif serta memiliki pola diferensiasi yang jelas untuk semua segmen masyarakat.

5. Himawan, Asep Saefullah & Sugeng Santoso (2014), “ *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online (E-Commerce) pada CV Selaras Batik Menggunakan Analisis Deskriptif* “ Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh dari penggunaan media *website online* dalam hal ini adalah *e-commerce* dengan menggunakan pendekatan B2C (*Business-to-Customer*) dalam upaya meningkatkan transaksi penjualan batik pada CV Selaras Batik dan juga media penyampaian informasi baik pada para pelanggan dan masyarakat umum dalam memperoleh informasi mengenai produk-produk batik yang dipasarkan oleh CV Selaras Batik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Siklus hidup Pengembangan sistem (*System Development Life Cycle*) atau SDLC merupakan suatu bentuk yang digunakan untuk menggambarkan tahapan

Hasil dari penelitian ini adalah *e-commerce* pada CV Selaras Batik ini adalah dengan melakukan perancangan sistem dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*), serta membuat program aplikasi berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* serta *database server MySQL* yang akan digunakan sebagai *backend storage* dari aplikasi *e-commerce*.

6. I Gede Surya Rahayuda (2015) “*Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web, WAP dan SMS Gateway*” Tujuan diadakan penelitian ini adalah untuk melakukan perancangan, dan mengembangkan Sistem Informasi Penjualan Berbasis *Web, WAP* dan *SMS Gateway* sehingga nantinya diharapkan mampu membantu dalam pencatatan informasi, transaksi pemesanan dan transaksi penjualan barang – barang komputer pada perusahaan serta pembuatan laporan lebih akurat dan tepat waktu sehingga dapat diandalkan dan dikembangkan untuk kemajuan perusahaan.

Metode analisis dalam Penelitian ini akan dijelaskan secara ringkas mengenai metode – metode yang akan digunakan yaitu, *Flowchart* Penjualan, *DFD* Konteks, dan *ERD*.

Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah aplikasi *Web, WAP* dan *SMS Gateway* dapat berjalan lancar dan dapat berkolaborasi dengan baik.

7. Deny Wiria Nugraha (2014) “*Sistem Informasi Penjualan Makanan Khas Kota Palu Berbasis Web*”. Metode pengumpulan data dalam Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yang melakukan survei terhadap objek penelitian dengan mengumpulkan data dari toko yang menjual makanan

khas Kota Palu. Tipe penelitian yang digunakan berdasarkan sifatnya merupakan penelitian Rekayasa Perangkat Lunak, yaitu dengan merancang dan membangun sistem informasi penjualan makanan khas Kota Palu berbasis web.

Metode analisis yang digunakan adalah Analisis sistem ini bertujuan untuk mengetahui sistem yang berjalan pada objek penelitian. Analisa system yang ada diperlukan untuk memecahkan permasalahan, mengetahui kelemahan-kelemahan sistem, serta kebutuhan sistem.

Tujuan dalam penelitian ini yaitu, untuk merancang dan membangun sistem informasi penjualan makanankhas Kota Palu berbasis web untuk mendukung dan memfasilitasi proses penjualan dan pemasaran makanan dan menyajikan informasi yang lebih akurat, relevan, dan tepat waktu.

Hasil dari penelitian ini adalah memiliki konsep e-commerce yang mampu melakukan perdagangan elektronik distribusi, penjualan, pembelian, pemasaran barang / produk, dan proses transaksi online. Sistem informasi ini dapat meningkatkan keunggulan kompetitif, antara lain, untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan cepat karena pembeli berhubungan langsung dengan penjual tanpa perantara, ketersediaan informasi produk yang akurat, memperluas jangkauan geografis, meningkatkan penjualan barang / produk, dan kenyamanan dalam bertransaksi tanpa perlu datang ke tempat penjualan sebagai cukup untuk melihat informasi pada website dan mengklik barang / produk yang diinginkan.

8. Daniel Bunga Paillin (2012) "*Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Ribo Jaya Ambon*". Metode Pengumpulan data dari penelitian ini adalah Data primer didapat dengan pengamatan langsung terhadap tempat penelitian. Adapun data yang dikumpulkan, Melakukan wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait untuk mendapatkan informasi yang berhubungan dengan penelitian dan Mencatat data sekunder (jumlah dan jenis barang, tenaga kerja) yang terdapat di toko.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, Perancangan dan Pengujian Program Setelah data yang diperlukan terkumpul selanjutnya, dilakukan perancangan dan pengujian kesesuaian antara database dengan tampilan program yang dirancang. Perancangan yang akan dilakukan yaitu program sistem informasi penjualan.

Hasil dari penelitian ini adalah terjadi efisiensi/pengurangan waktu 63% dari waktu rata-rata keseluruhan 10 jenis barang secara manual dimana waktu yang dibutuhkan 22.27menit dengan menggunakan program menjadi 8.09 menit dan mengurangi tingkat kesalahan karenaperhitungan telah dilakukan secara otomatis oleh program.Dari keseluruhan hasil penelitian, untuk penghematan waktu dan biaya operasional bentuk usahadagang sebaiknya toko Ribo Jaya menggunakan program sistem informasi penjualan dalam melakukan transaksi penjualannya.

9. Any Krisnawati, Suhadak dan Topowijono (2013), "*Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas*" Tujuan untuk mengetahui sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas serta

mengetahui sistem pengendalian intern yang diterapkan pada sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas di PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus yang menggambarkan dan menjelaskan suatu masalah secara sistematis dan faktual sehingga dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Metode analisis yang digunakan yaitu. Analisis Sistem Akuntansi Penjualan, Penerimaan kas dan Analisis Efektifitas Pengendalian Intern

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan dan penerimaan kas telah mencerminkan adanya sistem pengendalian intern yang baik, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan, yaitu dokumen yang digunakan masih ada yang menggunakan system manual

10. Aisiyah Kusuma Wardani (2013), "*Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Slamet Riyadi*" Tujuan penelitian ini adalah untuk menelaah sistem informasi akuntansi penjualan yang dilaksanakan PT Nasmoco Bengawan Motor. Kemudian dapat diidentifikasi apakah sistem informasi tersebut telah dilaksanakan sesuai struktur pengendalian internal yang tepat atau belum. Dan untuk mengetahui perkembangan perusahaan melalui rasio keuangan yang terbatas pada bagian penjualan.

Metode kualitatif akan digunakan pada analisis *flowchart* penjualan sesuai struktur pengendalian internal. Metode kuantitatif digunakan untuk penghitungan rasio keuangan yang terbatas pada penjualan. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya adalah *Face to face interviews method* dan *observation method*

Hasil dari penelitian ini adalah secara keseluruhan PT Nasmoco Bengawan Motor telah melakukan aktivitas penjualan mobil, *spare part* / suku cadang dan jasa *service* dengan sistem informasi akuntansi yang sesuai dengan komponen model struktur pengendalian internal. Dan transaksi yang terjadi pada PT Nasmoco Bengawan Motor mayoritas justru mengalami penurunan, ini disebabkan keterbatasan penulis dalam mendapatkan informasi laporan keuangan terkait.

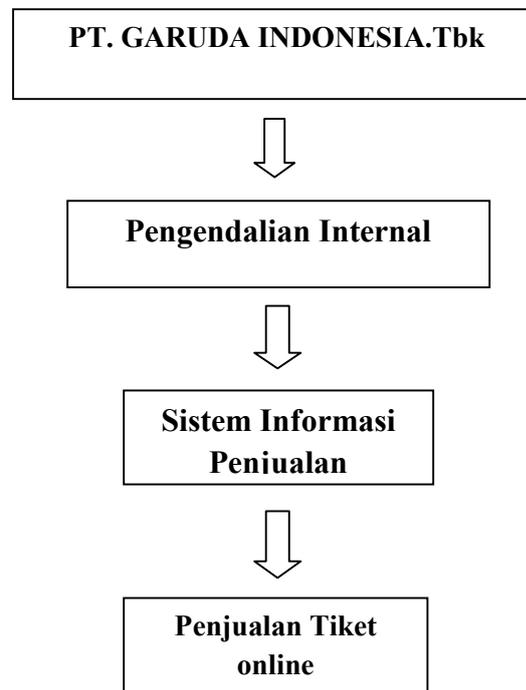
### **C. Kerangka Pemikiran**

Sistem informasi akuntansi dapat menghasilkan informasi keuangan dan informasi lainnya yang diperoleh dari pengumpulan dan pengelolaan data transaksi secara akurat. Sebagaimana pendapat yang dikemukakan oleh Lilis P. dan Sri Dewi A. (2010:57) “Sistem informasi akuntansi dapat pula didefinisikan sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasikan untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan”.

Data yang diolah dalam sistem informasi akuntansi adalah data keuangan yang diperoleh dari berbagai sumber, sehingga sistem informasi akuntansi juga

berperan dalam mengolah data penjualan dalam suatu perusahaan. Pembuatan atau pengaturan suatu sistem informasi penjualan berpengaruh pada tingkat penerimaan pendapatan didasari hasil penjualan bagi perusahaan yang dapat dipakai untuk membiayai kegiatan perusahaan, oleh karena itu pimpinan harus benar-benar mengawasi dan mengendalikan kegiatan penjualan perusahaan dengan menerapkan sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai sehingga efektifitas penjualan perusahaan dapat dicapai.

Agar dapat tercapai tujuan perusahaan yang optimal maka harus ditunjang dengan adanya pengendalian sistem yang memadai yaitu pengendalian intern. Dengan diterapkan pengendalian intern, maka prosedur penerimaan penjualan diharapkan dapat menjadi lebih baik. Adapun pengertian pengendalian intern menurut Krismiaji (2010:218) “Pengendalian intern (*Internal control*) adalah rencana organisasi yang akurat dan digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen”. Pengendalian intern sangat berpengaruh besar atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian intern akan terciptanya suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi- informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik. Secara sistematis kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



*(Gambar 2.1)*

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat Waktu Penelitian**

Tempat penelitian dilakukan pada PT. Garuda Indonesia dan waktu yang digunakan penelitian yaitu pada bulan maret-april 2017.

#### **B. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan dan digunakan untuk mendukung data lainnya.

##### **2. Sumber data**

yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari observasi langsung serta wawancara dengan beberapa pegawai PT. Garuda Indonesia.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan laporan-laporan lainnya yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan dari semua nilai yang berasal dari hasil pengukuran kualitatif atau kuantitatif mengenai sekumpulan obyek. Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai PT. Garuda Indonesia. Berdasarkan populasi yang telah ditetapkan maka diambil sampel yaitu pegawai bagian HRD dan bagian Accounting.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan wawancara. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber, baik secara pribadi maupun kelembagaan. Menurut Jonathan (2006:17), data sekunder adalah data atau bahan yang diperoleh bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Data yang dibutuhkan meliputi jumlah data konsumen yang membeli tiket secara online.

Data penelitian yang kedua dengan teknik wawancara. Menurut Sugiyono (2010:197), melalui wawancara peneliti berusaha mendapatkan informasi lebih mendalam yang ada pada objek penelitian, sehingga peneliti lebih mudah menentukan variabel atau masalah yang harus diteliti. Wawancara ditujukan kepada pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam objek. Wawancara dilakukan dengan Kepala Bagian Pengelola Data dan sistem informasi penjualan.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Pengendalian Internal**

Pengendalian intern merupakan suatu cara atau kebijakan untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi.

##### **2. Sistem Informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen pengambilan keputusan/kebijakan dan menjalankan operasional

dari kombinasi orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

### 3. Penjualan online

Penjualan online adalah melakukan aktifitas penjualan dari mencari calon pembeli sampai menawarkan produk atau barang dengan memanfaatkan jaringan internet yang didukung dengan seperangkat alat elektronik sebagai penghubung dengan jaringan internet.

## **F. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian yaitu deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan pada kondisi objek yang alamiah tanpa adanya manipulasi, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, Sugiyono (2010:14). Peneliti menggambarkan kondisi yang berkaitan antara pengendalian internal dengan sistem informasi penjualan tiket online.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Garuda Indonesia**

Seiring semakin meningkatnya permintaan jasa industry penerbangan, perusahaan terus mengembangkan hingga ke kota-kota pertumbuhan ekonomi dan wisata baru di wilayah barat dan timur Indonesia. Sejarah penerbangan komersial Indonesia dimulai saat bangsa Indonesia sedang mempertahankan kemerdekaannya. Penerbangan komersial pertama menggunakan pesawat DC-3 Dakota dengan registrasi RI 001 dari Calcutta ke Rangoon dan diberi nama "Indonesia Airways" dilakukan pada 26 Januari 1949. Pada tahun yang sama 29 Desember 1949, pesawat tipe Douglas DC-3 Dakota dengan registrasi PK-DPD dan sudah dicat dengan logo "Garuda Indonesia Airways" terbang dari Jakarta ke Yogyakarta untuk menjemput Presiden Soekarno. Inilah penerbangan pertama kali dengan nama Garuda Indonesia Airways. Setahun kemudian, 1950, Garuda Indonesia resmi menjadi perusahaan Negara. Pada masa itu, perusahaan memiliki 38 buah pesawat yang terdiri dari 22 jenis DC-3, 8 pesawat laut Catalina, dan 8 pesawat jenis Convair 240. Armada perusahaan terus berkembang, dimana untuk pertama kalinya Garuda Indonesia membawa penumpang jamaah Haji ke Mekkah pada tahun 1965. Perjalanan terbang ke kawasan Eropa dimulai Garuda Indonesia pada tahun 1965 dengan tujuan akhir Amsterdam.

Tahun 1980 : Sepanjang tahun 1980-an Garuda Indonesia melakukan revitalisasi dan restrukturisasi berskala besar untuk operasi dan armadanya. Hal ini mendorong perusahaan untuk mengembangkan program pelatihan yang komprehensif awak kabin dan awak darat Garuda Indonesia dan mendirikan fasilitas pelatihan khusus di Jakarta Barat dengan nama Garuda Indonesia Training Center.

Tahun 1990 : Armada Garuda Indonesia dan kegiatan operasinya mengalami revitalisasi dan restrukturisasi besar-besaran disepanjang tahun 1980-an. Hal ini menuntut perusahaan merancang pelatihan yang menyeluruh bagi karyawannya dan mendorong perusahaan mendirikan pusat pelatihan karyawan, Garuda Indonesia Training Center di Jakarta Barat.

Tahun 2000 : Seiring dengan upaya pengembangan usaha, diawal tahun 2005, Garuda Indonesia memiliki tim manajemen baru, yang kemudian membuat perencanaan baru bagi masa depan perusahaan. Manajemen baru perusahaan melakukan evaluasi ulang dan restrukturisasi perusahaan secara menyeluruh dengan meningkatkan efisiensi kegiatan operasional, membangun kembali kekuatan keuangan yang mencakup keberhasilan perusahaan dan menyelesaikan restrukturisasi utang, menambah tingkat kesadaran para karyawan dalam memahami pelanggan, dan yang terpenting memperbaiki dan membangkitkan semangat karyawan Garuda Indonesia.

Tahun 2010 : Penyelesaian seluruh restrukturisasi utang per kegiatan perusahaan mengantarkan Garuda Indonesia siap untuk mencatat sahamnya ke public pada 11 Februari 2011. Perusahaan resmi menjadi perusahaan public

setelah penawaran umum perdana atas 6.335.730.000 saham perusahaan kepada masyarakat. Saham tersebut telah dicatatkan pada bursa efek Indonesia pada tanggal 11 februari 2011 dengan kode GIAA. Salah satu tonggak sejarah penting ini dilakukan setelah perusahaan menyelesaikan transformasi bisnisnya melalui kerja keras dan dedikasi berbagai pihak. Per 31 desember 2013, struktur kepemilikan Garuda Indonesia emiten dan perusahaan public adalah Negara republic Indonesia (69,14%), karyawan (0,4%), investor domestic (24,34%), investor internasional (6,12%). Untuk mendukung kegiatan operasionalnya, Garuda Indonesia memiliki 5 (lima) entitas anak yang fokus produk/jasa pendukung bisnis perusahaan induk, yaitu PT Abacus Distribution System Indonesia, PT Aero wisata, PT Garuda maintenance facility Aero Asia, PT Aero System Indonesia, dan PT Citilink Indonesia. Dalam melakukan kegiatan operasinya, perusahaan didukung oleh 7,861 orang karyawan, termasuk 2.010 orang siswa yang tersebar di kantor pusat dan kantor cabang.

Garuda Indonesia, pada januari 2015 menoperasikan 134 pesawat yang terdiri dari 2 pesawat boeing 747-400, 11 pesawat airbus A330-300, 11 Pesawat Airbus A330-200, 5 pesawat Boeing 747 classic (seri 300/500), 76 Pesawat Boeing 737-800NG, 15 pesawat CJR1000 NEXTGEN, 8 pesawat ATR72-600, 6 pesawat boeing 777-300ER, dan 30 pesawat CITILINK yang terdiri dari 24 pesawat Airbus A320-200, 5 pesawat Boeing 737-300 serta 1 pesawat Boeing 737-400.

Menghadirkan standar baru kualitas layanan dalam industry air travel, Garuda Indonesia saat ini melayani penerbangan ke 64 destinasi pilihan yang terdiri dari 44 kota di area domestic dan 20 kota di area internasional.

Selain itu, pada tanggal maret 2014, Garuda Indonesia secara resmi bergabung dengan aliansi global, skyTeam, sebagai bagian dari program peluasan jaringan internasionalnya. Dengan bergabung dengan skyTeam, penumpang Garuda Indonesia kini bisa terbang ke 1.064 tujuan di 178 negara yang dilayani oleh semua maskapai anggota skyTeam dengan lebih dari 15.700 penerbangan per hari dengan akses ke 64 lounge di seluruh dunia.

Sebagai bagian dari upaya perusahaan untuk terus meningkatkan layanan kepada pengguna jasa, Garuda Indonesia memperkenalkan layanan khas “Garuda Indonesia Experience”, yang menghadirkan keramahtamahan, budaya, dan segala hal terbaik Indonesia mulai kelima panca indera, yaitu sight, sound, taste, scent, dan touch, untuk diimplementasikan dalam layanan pre-journey, pre-flight, in-flight, post-flight, dan post-journey.

Garuda indonesai juga terdaftar sebagai IATA Operational Safety Audit(IOSA) operator dan menerapkan standar keamanan dan keselamatan yang setara dengan maskapai international besar Anggota IATA lainnya. Garuda Indonesia menerima sertifikat IOSA pada tahun 2008 lalu.

## **B. Visi Dan Misi Perusahaan**

### 1. Visi

“Menjadi perusahaan penerbangan yang handal dengan menawarkan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dunia menggunakan keramahan Indonesia”

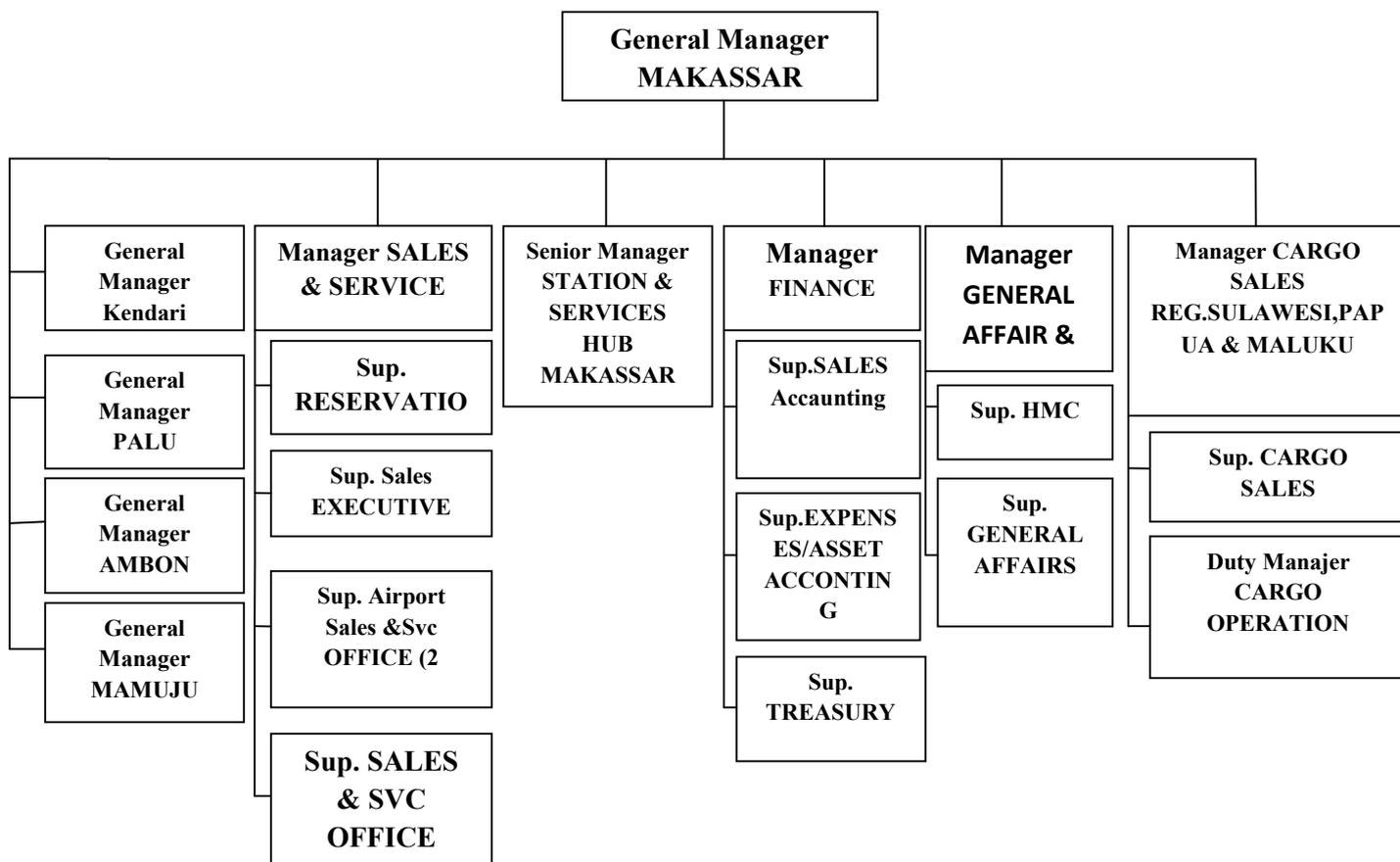
### 2. Misi

“Sebagai perusahaan penerbangan pembawa bendera bangsa Indonesia yang mempromosikan Indonesia kepada dunia guna menunjang pembangunan ekonomi nasional dengan memberikan pelayanan yang professional”

### C. Struktur Organisasi Dan Tugas Pokok

#### 1. Struktur Organisasi

(Gambar 2.2)



## **Uraian Tugas Pokok**

### **a. Manager Sales & Service**

Memastikan berjalannya operasional bisnis perusahaan di branch office (BO) melalui pengelolaan dan pengendalian fungsi pemasaran, penjualan, dan layanan pada kantor-kantor penjualan di BO guna mengoptimalkan pencapaian sales dan revenue BO.

### **b. Supervisor Reservation**

Mengelola fungsi reservasi untuk meningkatkan pencapaian pendapatan dengan mengakomodasikan setiap peningkatan demand secara maksimal, merencanakan kesesuaian produk masing-masing rute, meminimalkan kerugian akibat terjadinya no show / penuh tapi kosong, serta melakukan pembinaan terhadap mitra usaha dalam hal disiplin reservasi.

### **c. Supervisor Sales Executive**

Melaksanakan kegiatan penjualan yang konsisten untuk mencapai target penjualan pada Branch Office (BO) melalui pengelolaan dan pengendalian kerja sales di seluruh BO guna mengoptimalkan pencapaian sales & revenue.

### **d. Supervisor Airport Sales & Service**

Memastikan pencapaian target penjualan dan standar layanan kepada customer melalui pengelolaan dan pengendalian fungsi penjualan dan penyampaian layanan kepada customer di sales dan airport pada Branch Office (BO) sesuai strategi yang telah ditetapkan agar mampu berkompetisi dalam bisnis penerbangan sesuai dengan peraturan perundangan yang

berlaku dan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporation Governance(GCG)).

**e. Supervisor Sales & Service Office**

Memastikan pencapaian target penjualan dan standar layanan kepada customer melalui pengelolaan dan pengendalian fungsi penjualan dan penyampaian layanan kepada customer di sales dan airport pada Branch Office (BO) sesuai strategi yang telah ditetapkan agar mampu berkompetisi dalam bisnis penerbangan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku dan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporation Governance(GCG)).

**f.Senior Manager Station & Service Hub Makassar**

Memastikan pencapaian kualitas operasional dan layanan station hub melalui koordinasi dengan seluruh station dan service di regional, koordinasi dengan pihak ketiga dan pengelolaan services recovery, customer relation, unit-unit terkait pihak ketiga, pengelolaan produk layanan seperti: executive lounge, preflight, post flight, post journey complain & claim, customer care, serta koordinasi kelancaran operasional hub dengan fungsi crew tracking & dispatch, line operation, flight attendant, pembinaan GHA, serta perbaikan dan peningkatan pelayanan sesuai target dan system dan prosedur, kebijakan perusahaan serta peraturan perundangan yang berlaku dan tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance(GCG)).

**g. Manager Finance**

Memastikan perencanaan, pengelolaan, dan pengendalian aktivitas keuangan (accounting, treasury, budgeting & asset management) pada Branch office (BO)nya lebih dilaksanakan sesuai dengan ketentuan / kebijakan perusahaan, peraturan perundangan yang berlaku serta mematuhi tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance(GCG)).

**h. Supervisor Sales Accounting**

Memastikan berjalannya operasional bisnis perusahaan di BO nya melalui pengelolaan fungsi sales accounting BO guna memastikan terciptanya operasi perusahaan yang efektif dan efisiensi sesuai dengan peraturan akuntansi yang berlaku.

**i. Supervisor Expenses / Asset Accounting**

Melaksanakan fungsi financial melalui pengelolaan fungsi-fungsi expense & asset accounting secara akurat, tepat dan efektif guna mendukung kebijakan financial accounting sesuai dengan kebutuhan perusahaan, berdasarkan peraturan perundangan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

**j. Supervisor Treasury**

Melaksanakan fungsi financial melalui pengelolaan fungsi-fungsi perencanaan dan penyediaan guna mendukung kegiatan treasury BO sesuai dengan kebutuhannya, sesuai dengan peraturan perundangan dan tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

**k. Manager General Affairs & Administration**

Memastikan perencanaan, koordinasi, pengendalian dan evaluasi seluruh kegiatan pengelolaan kesekretariatan, kerumahtagaan / pemeliharaan asset, pengadaan local terbatas, legal, protokol, dan pengelolaan administrasi kepegawaian berjalan sesuai peraturan perusahaan dan memenuhi kaidah tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

**l. Supervisor HCM**

Melaksanakan perencanaan, koordinasi, pengendalian dan evaluasi seluruh kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian berjalan sesuai peraturan perusahaan dan memenuhi kaidah tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

**m. Supervisor General Affairs**

Melaksanakan perencanaan, koordinasi, pengendalian dan evaluasi seluruh kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian berjalan sesuai peraturan perusahaan dan memenuhi kaidah tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

**n. Manager Cargo Sales****1. Supervisor Cargo Sales**

Mengelolah pencapaian kontribusi sales dan revenue cargo di Branch Office (BO) yang menjadi tanggung jawabnya melalui pengelolaan channel distribution, route profitability, customer relationship management (CRM), implementasi layanan yang berkualitas sesuai dengan SOP

memenuhi standard keselamatan dan keamanan penerbangan serta melaksanakan kaidah-kaidah tata kelolaan perusahaan yang baik (GCG).

## 2. Duty Manager Cargo Operation

Mengelolah Cargo operation di Branch Office (BO) yang menjadi tanggung jawabnya melalui pengelolaan pergudangan, upload & offload, pengelolaan cargo equipment, manual cargo, koordinasi dengan pihak ke III, serta implementasi layanan yang berkualitas sesuai dengan SOP yang memenuhi standard kelemahan dan keamanan penerbangan serta melaksanakan kaidah-kaidah tata kelola perusahaan yang baik (GCG).

## **BAB V**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Sebelum mengadakan penelitian terlebih dahulu penulis melakukan konsultasi dengan kepala HR & General Affair For Domestic PT. Garuda Indonesia dalam hal pelaksanaan penelitian. Setelah itu peneliti melakukan diskusi dengan karyawan bagian manajemen marketing dan bagian keuangan serta melakukan observasi untuk mendapatkan gambaran mengenai penerapan sistem akuntansi penjualan tiket online.

#### **1. Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Online pada PT. Garuda Indonesia.**

##### **a. Metode penerapan sistem penjualan tiket online GOS (Garuda Online Sales) pada PT. Garuda Indonesia.**

Metode penjualan yang digunakan oleh PT.Garuda Indonesia adalah metode Garuda Online Sales (GOS) Merupakan salah satu saluran distribusi penjualan pada PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. yang bertanggung jawab dalam membuat perencanaan, menetapkan kebijakan-kebijakan, melakukan evaluasi, serta memperluas penjualan dan kegiatan pemasaran melalui GOS Member dengan menggunakan media internet. Garuda Online Sales(GOS) adalah fasilitas bagi mitra Usaha (GOS Member) untuk dapat melakukan transaksi reservasi tiket pesawat Garuda Indonesia melalui

media Internet. Proses dari transaksi tersebut meliputi Booking hingga Pembayaran Tiket Pesawat secara Online (Online Payment)

**b. Sistem informasi akuntansi penjualan tiket GOS pada PT. Garuda Indonesia.**

Sistem Informasi pada PT. Garuda Indonesia, secara umum dibagi dalam dua sistem, yaitu :

- 1) Sistem Front Office, yang menyangkut dan bersentuhan langsung dengan pelanggan, contohnya Sistem reservasi, Check in System, Boarding system, Website online, Payment Online, E-ticketing system, SMS Booking, Global Distribution System, dll.
- 2) Sistem Back Office, yang mendukung jalannya operasional perusahaan, misalnya software accounting, Human Resources Information system, ERP system, Kontrol maintenance Aircraft, Aircraft Schedule Software, Customer Database, Air Crew Monitoring System, dll. Sistem di perusahaan maskapai sangat kompleks, system harus mampu mengintegrasikan system Front Office dan Sistem Back Office.

**c. Jenis Sistem Informasi Bisnis penjualan tiket GOS**

- 1) Sistem Dari Sudut Pandang Fungsional

Sistem fungsional adalah jenis pertama system yang dikembangkan oleh perusahaan bisnis. System ini terletak pada departemen khusus seperti akuntansi, pemasaran dan penjualan, produksi dan sumber daya manusia.

## 2) Sistem Penjualan dan Pemasaran

Sistem penjualan dan pemasaran membantu manajemen senior untuk mengawasi pergerakan yang mempengaruhi produk baru dan kesempatan penjualan, mendukung perencanaan untuk produk dan jasa yang baru, dan mengawasi kinerja pesaing.

## 3) Sistem Manufaktur dan Produksi

Sistem manufaktur dan produksi berhubungan dengan perencanaan, pengembangan dan pemeliharaan fasilitas produksi; penetapan sasaran produksi; pengadaan, penyimpanan dan ketersediaan barang produksi; dan penjadwalan peralatan fasilitas, bahan baku dan tenaga kerja yang dibutuhkan untuk membentuk produk akhir.

### **d. Sistem Keuangan dan Akuntansi pada PT. Garuda Indonesia**

Fungsi keuangan bertanggung jawab mengelola asset keuangan perusahaan seperti uang tunai, saham, obligasi dan investasi lainnya untuk memaksimalkan pengembalian atas asset keuangan ini sekaligus mengelola kapitalisasi perusahaan. Fungsi akuntansi bertanggung jawab menjaga dan mengelola catatan keuangan perusahaan-penerimaan, pembayaran, depresiasi, penggajian-untuk menghitung arus dana dalam perusahaan.

### **e. Sistem Sumber Daya Manusia Pada PT. Garuda Indonesia**

Sistem informasi SDM mendukung aktivitas seperti mengenali karyawan potensial, menjaga catatan lengkap mengenai karyawan yang ada dan menciptakan program untuk mengembangkan bakat dan keahlian karyawan.

## **2. Pengendalian Internal Penjualan Tiket Online Pada PT. Garuda Indonesia**

Berikut ini akan diuraikan komponen pengendalian internal penjualan tiket online pada PT. Garuda Indonesia. Unsur-unsur sistem pengendalian internal meliputi lingkungan pengendalian, penaksiran risiko, aktivitas pengendalian, informasi & komunikasi dan pemantauan.

### **a. Lingkungan Pengendalian**

#### 1) Struktur organisasi memisahkan tanggung jawab secara tegas.

Memisahkan tanggung jawab secara tegas. Sebagai komponen pengendalian internal struktur organisasi pada PT. Garuda Indonesia menetapkan bahwa sistem akuntansi penjualan tiket tidak boleh dilakukan oleh bagian kasir perusahaan dari awal sampai akhir. Penjualan tiket online melibatkan bagian pelayanan, bagian keuangan, bagian verifikasi/otorisasi dan bagian kasir.

#### 2) Pemberian wewenang dan tanggung jawab.

Struktur organisasi pada PT. Garuda Indonesia memisahkan wewenang dan tanggung jawab secara fungsional sudah cukup memadai, terbukti dengan tidak adanya wewenang yang tumpang tindih antara satu dengan yang lainnya. Setiap bagian sudah mempunyai tugas dan kewajibannya, serta terdapat pemisah antara setiap fungsi.

### **b. Penaksiran Resiko**

Pihak PT. Garuda Indonesia menganalisis dan mengidentifikasi resiko yang mungkin terjadi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Adapun tujuan penerapan sistem akuntansi penjualan adalah untuk mengatasi masalah revant atau pengembalian tiket oleh pelanggan. Hal ini sangat mempengaruhi citra perusahaan sehingga dibutuhkan sistem informasi penjualan dalam pengendalian perusahaan.

Sistem informasi penjualan PT. Garuda Indonesia bisa terjadi perubahan sesuai dengan kondisi apa yang dapat terjadi dan secara negatif mempengaruhi kemampuan entitas terhadap informasi kepada pelanggan. Sehingga selain mengelola meringkas dan melaporkan data keuangan yang konsisten dalam laporan keuangan. Penaksiran resiko terhadap terjadi revant atau pengembalian tiket sangat berpengaruh terhadap hasil penjualan kedepannya, oleh karena itu Untuk mengatasi resiko tersebut pihak PT. Garuda Indonesia menyiapkan sistem informasi yang baru atau yang baru diperbaiki, agar tidak menghambat pelayanan terhadap informasi jadwal pemberangkatan terlebih terhadap penjualan tiket online.

### **c. Aktivitas pengendalian**

Komponen pengendalian intern dalam tingkat perusahaan diwujudkan dan diaplikasikan dalam komponen aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian merupakan alat bagaimana risiko-risiko yang telah diidentifikasi tersebut dikelola dalam tingkat aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan. Selain itu aktivitas pengendalian menyangkut

bagaimana perusahaan mengembangkan pengendalian atas aktivitas-aktivitasnya agar aktivitas tersebut dapat dilakukan dengan efisien dan efektif, bagaimana kebijakan dan prosedur dibangun, dan pengendalian atas teknologi informasi.

Untuk aktivitas pengendalian intern, dipilih aktivitas-aktivitas terkait dengan siklus penjualan tiket mengingat aktivitas dalam siklus ini sangat penting dan signifikan. Faktor-faktor kunci dalam aktivitas pengendalian penjualan yaitu:

- 1) pemisahan tugas yang memadai
- 2) otorisasi yang pantas atas transaksi dan aktivitas penjualan tiket online
- 3) pengendalian atas sistem informasi
- 4) pengendalian fisik atas aset dan catatan

Hal yang sangat lemah dalam aktivitas pengendalian PT. Garuda Indonesia adalah pengendalian atas sistem informasi dan otorisasi yang pantas atas transaksi dan aktivitas penjualan tiket online yaitu resiko revant atau pengembalian tiket oleh pelanggan karena adahal tertentu misalnya delay saat pemberangkatan penumpang,namun PT. Garuda indonesia telah mempunyai strategi untuk pengendalian resiko revant tiket tersebut agar pelanggan tetap percaya terhadap perusahaan sehingga citra perusahaan tidak menurun dimata konsumen. Berikut cara mengatasi hal tersebut :

- 1) langkah pertama dalam menangani pelanggan yang ingin me revant tiket yaitu dengan memberikan tiket hotel untuk tempat menginap dan istirahat karena akibat delay.

- 2) Memberikan tiket baru dengan harga murah dengan pemberangkat di lain waktu.
- 3) menyiapkan sistem informasi yang baru atau yang baru diperbaiki, agar tidak menghambat pelayanan terhadap informasi jadwal pemberangkatan terlebih terhadap penjualan tiket online

**d. Informasi Dan Komunikasi (Sistem Otorisasi Dan Prosedur Pencatatan)**

Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan atas penjualan tiket online sudah berjalan dengan baik. Terbukti dengan setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan diotorisasi oleh pejabat yang berwenang, sistem otorisasinya sebagai berikut :

- 1) Penjualan atas tiket online harus diotorisasi oleh Kepala Bidang Pelayanan
- 2) Pembuatan kwitansi dan voucher atas penjualan tiket online diotorisasi oleh Kepala Kantor Cabang dan Kepala Bidang Keuangan Sesuai Dengan Kewenangannya.
- 3) Prosedur pencatatan transaksi hasil penjualan tiket sudah baik, pencatatan ke dalam jurnal penerimaan kas dilakukan oleh bagian keuangan yang diberi wewenang untuk melakukan pencatatan

**e. Pemantauan**

Pemantauan terhadap hasil penjualan tiket merupakan proses yang senantiasa dilakukan untuk menilai kualitas dari seluruh proses

pengendalian internal setiap saat. Dari hasil pengamatan yang dilakukan terhadap hasil penjualan tiket dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pemeriksaan mendadak, pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar melakukan pemeriksaan secara mendadak. Pemeriksaan internal dilakukan oleh Dewan Direksi, selain itu dalam dalam jangka waktu tertentu juga diperiksa oleh auditor intern dan auditor independen.
- 2) Setiap pencatatan terhadap hasil penjualan tiket tidak boleh diproses dari awal sampai akhir oleh satu bagian/unit dalam perusahaan, tanpa ada campur tangan dari bagian/unit lainnya.
- 3) Perincian hasil penjualan tiket , voucher pembayaran, cek dan data pendukung lainnya harus dicetak kwitansinya, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan dan penyelewengan oleh karyawan.

### **3. Standar operasional Procedure (SOP)**

- a. Ticketing staff, baik pada kantor penjualan yang dikelola Garuda maupun dikelola pihak ketiga (*Authorized Sales Office/ ASO*), melakukan penjualan tiket, melakukan *closing* sistem reservasi Garuda setiap hari, meyetor seluruh kas hasil penjualan sesuai dengan SRRS ke bank atau melalui fasilitas *pick up service* BNI dan menyiapkan laporan stok dokumen kantor penjualan.
- b. Supervisor dikantor penjualan bertanggung jawab. Memastikan uang hasil penjualan tunai sudah disetorkan kebank, memastikan dally closing disistem reservasi Garuda, melakukan verifikasi laporan stock dokumen

kantor penjualan dan menandatangani, kemudian mengirimkannya ke finance manager BO setiap bulan.

- c. Sales manager bertanggung jawab. Memastikan uang hasil penjualan tunai sudah disetorkan ke bank, melakukan verifikasi dan menandatangani SRRS kemudian mengirimkannya ke finance manager BO, melakukan verifikasi laporan stock dokumen kantor penjualan dan menandatangani.
- d. Finance manager BO bertanggung jawab. Melakukan verifikasi SRRS beserta dokumen pendukung memastikan keakurasian data penjualan dan bukti setoran penjualan, mengirimkan SRRS beserta dokumen pendukungnya ke unit sales dan refund accounting, melakukan stock opname dokumen pada akhir periode tertentu secara regular dan acak serta membuat laporan stock opname dokumen.
- e. Unit sales dan Refund accounting (WAP-1) bertanggung jawab mendownload RET file dari starting folder Garuda, kemudian mendownload ke sistem REPID, melakukan manual entry ke sistem REPID berdasarkan Manual Sales Report (MRS), melakukan rekonsiliasi antara pembukuan penjualan hasil interface REPID ke SAP dengan pembukuan Finance Manager BO di SAP berdasarkan SRRS dan menindaklanjuti bila terdapat selisih.
- f. Unit Revenue Accounting dan Reporting (WAP-5) bertanggung jawab melakukan interface dan sistem REPID ke sistem akuntansi SAP.

g. Unit Accounting For Cash dsn Bank (WAA-6) bertanggung jawab melakukan penerimaan pembayaran dari bank hasil penjualan melalui kartu debit dan kartu kredit kesistem akuntansi SAP dengan membebankan kepiutang masing-masing BO.

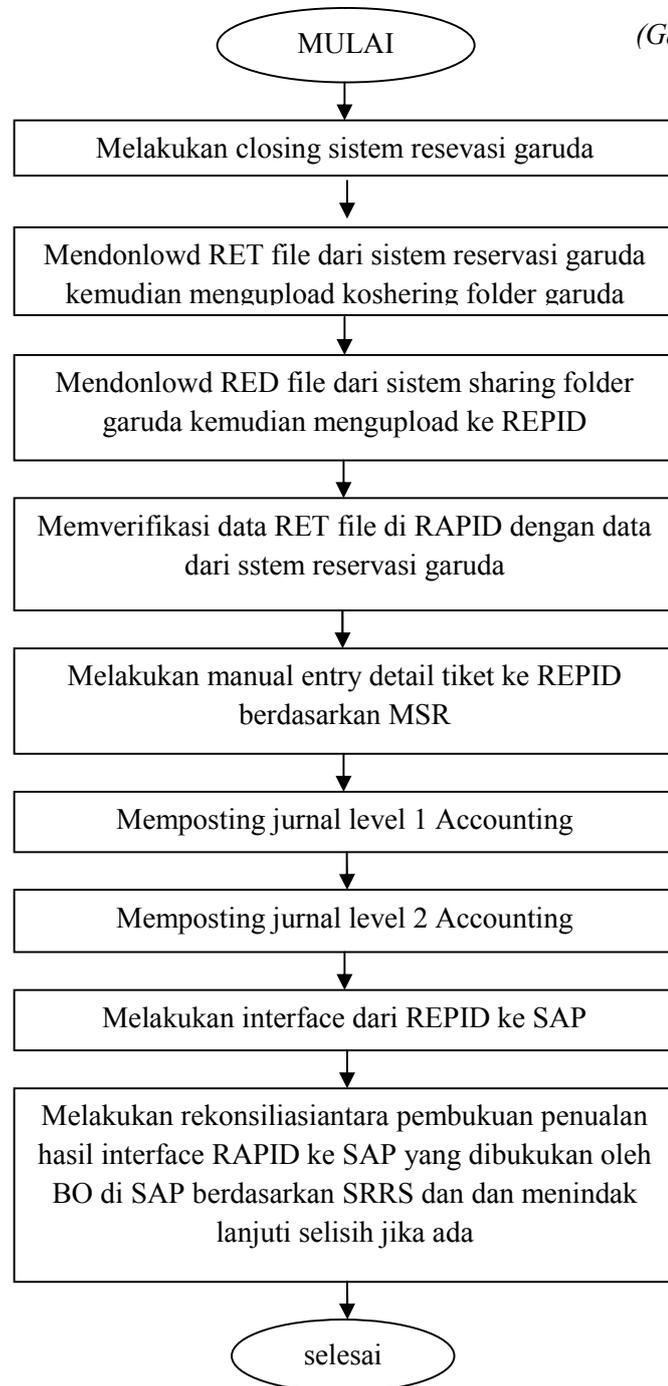
#### 4. Jurnal penjualan

Jurnal penjualan.

(Gambar 5.2)

Co. code	PK	G/L Account	Account	G/L.Account Name	Dr	Cr
Jkt0	40	100xxxx	10xxxx	CASH ON HAND	XXX	
Jkt0	01	1216001	CUST.CODE	A/RDEBIT CARD	XXX	
Jkt0	01	1212000	CUST.CODE	A/R CREDIT CARD	XXX	
Jkt0	40	1212014	1210014	A/R PAX-SO CASH(refund)	XXX	
Jkt0	40	1212002	1212001	A/RPAX- CREDIT CARD(refund)	XXX	
Jkt0	40	5430005	5430005	SP-COMMISION EXPENCE/ CREDIT CARD	XXX	
Jkt0	50	1210014	1210014	A/R PAX SO-CASH(CSR)		XXX
Jkt0	50	12100114	1210014	A/R PAX SO-CASH(MCO)		XXX
Jkt0	50	1212001	1212001	A/R PAX-CREDIT CARD(CSR)		XXX
Jkt0	50	1212001	1212001	A/R PAX-CREDIT CARD (MCO)		XXX

## 5. Flowchart Pembukuan Penjualan



## B. Pembahasan

### 1. Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Online PT. Garuda Indonesia

Hasil data yang didapatkan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar tentang penerapan sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online dan pengendalian internal.

Metode penjualan yang digunakan oleh PT. Garuda Indonesia adalah metode Garuda Online Sales (GOS) Merupakan salah satu saluran distribusi penjualan pada PT. Garuda Indonesia (Persero), Tbk. yang bertanggung jawab dalam membuat perencanaan, menetapkan kebijakan-kebijakan, melakukan evaluasi, serta memperluas penjualan dan kegiatan pemasaran melalui GOS Member dengan menggunakan media internet ini sudah berjalan cukup baik.

Sistem Informasi pada PT. Garuda Indonesia, terbagi dua yaitu, *Sistem Front Office*, yang menyangkut dan bersentuhan langsung dengan pelanggan, contohnya Sistem reservasi, *Check in* Sistem, Boarding sistem, *Website online*, *Payment Online*, *E-ticketing system*, *SMS Booking*, *Global Distribution System*, dll, Sedangkan Sistem *Back Office*, yang mendukung jalannya operasional perusahaan, misalnya *software accounting*, *Human Resources Information system*, *ERP system*, *Kontrol maintenance Aircraft*, *Aircraft Schedule Software*, *Customer Database*, *Air Crew Monitoring System*, dll. Sistem di perusahaan maskapai sangat kompleks, sistem harus mampu mengintegrasikan sistem *Front Office* dan *Sistem Back Office*, dua sistem informasi pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi penjualan tiket online sudah cukup baik, ini dilihat dari pelayanan terhadap konsumen sudah baik dan pelayanannya sudah sesuai dengan SOP (*standar operasional procedure*) sehingga banyak konsumen selalu tetap memakai maskapai Garuda Indonesia.

## 2. Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal yang dilakukan terhadap penjualan tiket berbasis online pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar telah memenuhi komponen, adapun komponen-komponen terkait pengendalian internal antara lain:

### a. Lingkungan Pengendalian

Struktur organisasi digunakan untuk memisahkan tanggung jawab dan wewenang secara tegas dari masing-masing bagian yang terkait dengan pengendalian internal. Pemisahan tersebut antara lain bagian Manajemen Marketing, Accounting, Sales & Service, Verifikasi dan Kasir. Semua bagian tersebut terpisah antara tugas dan tanggung jawab tiap-tiap bagian. Jadi tugas Manajemen Marketing tidak boleh dilaksanakan oleh bagian yang lain, begitu juga sebaliknya.

### b. Penilaian Risiko

Sistem Informasi yang baru atau yang baru diperbaiki terhadap penjualan tiket online. Dari hasil pengamatan yang dilakukan tindakan tersebut sudah cukup baik dalam hal mengatasi atau menindak lanjuti risiko tersebut sehingga dapat membuat pencapaian tujuan perusahaan dalam hal

mengatasi masalah revant atas pengembalian tiket berbasis online pada PT. Garuda Indonesia cabang makassar.

c. Aktivitas Pengendalian

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas aktivitas pengendalian yang diterapkan dapat membantu pihak Manajemen dan Kepala Bidang Keuangan untuk mengevaluasi dan mengawasi terhadap penjualan tiket berbasis online pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makasssar.

d. Informasi & komunkasi

Hasil penelitian dijelaskan sistem ototrisasi dan prosedur pencatatan harus diototrisasi oleh pihak yang berwenang untuk menunjukkan keabsahan dokumen sudah memisahkan pemeberian ototrisasi dan pencatatan dalam sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online pada PT. Garuda Indonesia Cabang makassar hal ini membuktikan ototrisasi dan prosedur pencatatan sudah sesuai dengan SOP (*standar operasional procedure*) yang telah ditetapkan mampu melindungi asset dan citra perusahaan.

e. Pemantauan

Hasil uraian sistem pengendalian internal penjualan tiket pesawat berbasis online pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar yang telah dilaksanakan diantaranya :

- 1) Pemeriksaan internal dilakukan oleh dewan direksi, selain itu dalam jangka waktu tertentu juga diperiksa oleh audit independen. Tindakan

ini dapat memberikan rekomendasi/ mengurangi kejadian penggelapan laporan keuangan.

- 2) Setiap pencatatan terhadap hasil penjualan tiket tidak boleh diproses dari awal sampai akhir oleh satu bagian/unit dalam perusahaan, tanpa ada campur tangan dari bagian/unit lainnya.
- 3) Perincian hasil penjualan tiket , voucher penjualan, cek dan data pendukung lainnya harus dicetak kwitansinya, hal ini untuk menghindari penyalahgunaan dan penyelewengan oleh karyawan.

Berdasarkan uraian hasil penelitian diatas dapat disimpulakn bahwa sistem pengendalian internal penjualan tiket online sudah cukup baik namun ada beberapa hal yang masih perlu diperbaiki untuk menghindari penyelewengan pelaksanaan penjualan tiket online.

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan pada PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar, maka diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Penerapan sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online PT. Garuda Indonesia Cabang Makassar sudah cukup baik sistem akuntansi penjualan tiket online terdiri dari penjualan tiket, pencatatan akuntansi, pembuatan bukti transaksi dan verifikasi penjualan menggunakan aplikasi komputer berbasis online.
2. Sistem pengendalian internal terhadap sistem akuntansi penjualan tiket berbasis online telah memenuhi komponen pengendalian internal perusahaan namun dari hasil pengamatan yang dilakukan masih ditemukan Sistem informasi penjualan PT. Garuda Indonesia bisa terjadi perubahan sesuai dengan kondisi apa yang dapat terjadi dan secara negatif mempengaruhi kemampuan entitas terhadap informasi kepada pelanggan. Sehingga selain mengelola meringkas dan melaporkan data keuangan yang konsisten dalam laporan keuangan. Resiko terhadap terjadi revant atau pengembalian tiket sangat berpengaruh terhadap hasil penjualan kedepannya, oleh karena itu Untuk mengatasi resiko tersebut pihak PT. Garuda Indonesia menyiapkan sistem informasi yang baru atau yang baru

diperbaiki, agar tidak menghambat pelayanan terhadap informasi jadwal pemberangkatan terlebih terhadap penjualan tiket online.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Sistem informasi akuntansi penjualan tiket berbasis online pada PT.Garuda Indonesia sudah cukup baik dan harus dipertahankan oleh perusahaan. Namun perlu ada pembuatan prosedur dengan dokumen yang lebih ringkas untuk efektivitas dan efisiensi.
2. Perlu adanya pelayanan yang lebih baik dan efektif terhadap resiko revant, sehingga tidak mengakibatkan pelanggan melakukan mengembalikan tiket karena dapat mempengaruhi citra perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azhar Susanto. 2008 *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga. Jaya.
- Any Krisnawati, Suhadak dan Topowijono, 2013. *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas (Studi Pada Penjualan Speedy Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Kandatel Malang)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)Vol. 1 No. 1.
- Aisiyah Kusuma Wardani, 2013. *Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan PT. Nasmoco Bengawan Motor Solo Slamet Riyadi*.
- Deny Wiria Nugraha, 2014. *Sistem Informasi Penjualan Makanan Khas Kota Palu Berbasis Web*. Jurnal Teknik Informatika. Vol. 7 No. 2.
- Daniel Bunga Paillin, 2012. *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Ribo Jaya Ambon*. Jurnal . Perancangan Sistem Informasi Penjualan. Vol. 06, No. 1
- Himawan, Asep Saefullah dan Sugeng Santoso, 2014. *Analisa dan Perancangan Sistem Informasi Penjualan Online (E-Commerce) pada CV Selaras Batik Menggunakan Analisis Deskriptif*. Jurnal Scientific Journal of Informatics. Vol. 1, No. 1.
- I Gede Surya Rahayuda, 2015. *Perancangan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web, WAP dan SMS Gateway*. Jurnal Perancangan Sistem Informas Penjualan Berbasis Web, WAP dan SMS Gateway. Hal.998-1003.
- Isnandi dan Indah Uly Wardati, 2014. *Sistem Informasi Penjualan Tiket Pada Al Fath Tours Dan Travel Pacitan*. Jurnal Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi Vol 11 No 2.
- Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi*, edisi ke tiga, cetakan ketiga, penerbit salemba empat.
- Paryati, 2010. *Aplikasi Sistem Informasi Tiket Pesawat Terbang Di Pt.Ga Indonesia Berbasis Webaplikasi Sistem Informasi Tiket Pesawat Terbar Pt.Garuda Indonesia Berbasis Web*. Jurnal Nasional Informatika. Hal. 330.
- Sugiyono. 2001. *“Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&S”*.Ban Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis (pendekatan kuantitattif, kualitatif dan R&B)*.Bandung: Alfabeta Bandung.
- Simamora, Hendry, 2000. *Akuntansi Basis Pengambilan Keputusan Bisnis*, Salemba Empat, Jakarta.
- Sandi Kosasi. 2014. *Pembuatan Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web Memperluas Pangsa Pasar*.Hal. 225-232.
- Uswatun Hasanah dan Sukadi. 2013. *Perancangan Sistem Informasi Penjualan On Line Pada Toko Kreatif Suncom Pacitan*. Jurnal Indonesian Journal on Networking and Security. Hal.1-6.
- Whitten Jeffery L 2006, *Metode Design dan Analisis Sistem Andi Offset*, Yogyakarta

<http://masulum.com/wp-content/uploads/2012/10/Materi-Presentasi-Umum-ttgWebsite.pdf>. diunduh pada sabtu. 14.Januari.2017

<http://klikhost.com/apa-itu-domain-hosting-dan-website/>. diunduh pada sabtu. 14.Januari.2017.

<http://jnaephy.blogspot.com/2014/10/pengertian-domain-hosting-dan-website.html>. diunduh pada sabtu. 14.Januari.2017.

<http://yuzak-pesona-yuzak.blogspot.com/p/pengertian-cms-content-management.html>. diunduh pada sabtu. 14.Januari.2017.

<https://putraparma.wordpress.com/category/uncategorized/>. diunduh pada sabtu. 14.Januari.2017.

# LAMPIRAN

## PEDOMAN WAWANCARA

1. Metode penjualan apa yang digunakan pada saat penjualan tiket online oleh PT. Garuda Indonesia?
2. Bagaimana sistem informasi penjualan tiket GOS pada PT. Garuda Indonesia?
3. Bagaimana sistem akuntansi dan keuangan PT. Garuda Indonesia ?
4. bagaimana sistem pengendalian internal terhadap sistem penjualan tiket GOS pada PT.Garuda Indonesia?
  - a. Bagaimana Lingkungan pengendalian internal manajemen marketing terhadap penjualan tiket online?
  - b. Bagaimana Penilaian resiko oleh manajemen terhadap pembatalan pembelian tiket?
  - c. Bagaimana bentuk tindakan pengendalian terhadap resiko pembatalan pembelian tiket?
  - d. Bagaimana Informasi dan komunikasi manajemen marketing mengenai pertanggung jawaban terhadap asset dan kewajiban dari penjualan tiket?
  - e. Bagaimana bentuk Pemantauan pengendalian internal yang dilakukan oleh manajemen terhadap penjualan tiket ?

## RIWAYAT HIDUP



**Mapparenta Syamsuddin**, lahir di Pallangga yang merupakan salah satu daerah di Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 03 Januari 1995, anak ketiga dari empat bersaudara dari pasangan Syamsuddin dan Kalsum. Adapun jenjang pendidikan penulis lalui yaitu di SDI Pallangga Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan pada tahun 2001 dan tamat pada tahun 2007, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMP Handayani Sungguminasa Kabupaten Gowa, Sulawesi Selatan dan tamat pada tahun 2010, kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di SMK Handayani Sungguminasa, Sulawesi Selatan dan tamat pada tahun 2013, kemudian pada tahun 2013 berhasil lulus tes perguruan tinggi pada jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar program strata satu (S1) non Pendidikan dan akan menyelesaikan masa perkuliahan di Universitas Muhammadiyah Makassar dengan judul skripsi “Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Tiket Pesawat Berbasis Online Pada PT. Garuda Indonesia (PERSERO)Tbk.”