

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang masalah

Saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, hal ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas dan pelayanan agar dapat tetap bertahan dalam melangsungkan usahanya di tengah persaingan yang semakin ketat dan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Pada saat ini teknologi informasi sangat penting bagi manusia karena dapat menyajikan informasi yang tepat, cepat, akurat, dan tepat waktu. Pengadaan teknologi informasi bagi para pengusaha bukanlah suatu kebutuhan lagi, melainkan suatu keharusan untuk mendukung suatu aktivitas perusahaan agar dapat memenagkan persaingan.

Saat ini pengaruh globalisasi memicu para pelaku bisnis dan ekonomi untuk melakukan berbagai tindakan agar usahanya tetap efektif dan efisien, maka informasi akuntansi merupakan salah satu dasar yang sangat penting dalam pengambilan keputusan. Diperlukan sistem informasi akuntansi yang memadai untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sistem informasi akuntansi terdiri dari berbagai subsistem yang saling berkaitan, salah satu subsistem tersebut adalah penjualan.

Penjualan adalah bagian utama yang sangat penting bagi perusahaan untuk memperoleh laba. Kegiatan penjualan pada dasarnya melibatkan dua

pihak, yaitu penjual dan pembeli. Dalam kegiatan penjualan terdapat banyak dokumen-dokumen penting transaksi, bila ditemukan kesalahan maka hal tersebut akan berpengaruh pada proses selanjutnya. Hal ini yang membuat sebuah sistem sangat diperlukan agar dapat mengerjakan pekerjaan dengan cepat dan akurat dalam kegiatan operasional sehari-hari perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) kata kepuasan berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, dan *facio* yang berarti melakukan. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang ada karena perbandingan kinerja produk terhadap ekspektasi apabila kinerja berada di atas persepsi konsumen, maka konsumen akan sangat puas dan demikian pula sebaliknya apabila kinerja yang ada berada di bawah persepsi konsumen, maka konsumen akan kecewa.

PT X adalah sebuah perusahaan ritel modern dengan format supermarket dan departemen store. Gerai ini umumnya menjual berbagai produk makanan, minuman, dan barang kebutuhan hidup lainnya. Lebih dari dua ratus produk makanan dan barang kebutuhan hidup lainnya tersedia dengan harga bersaing, memenuhi kebutuhan konsumen terutama bagi masyarakat Jawa Barat dan sekitarnya.

Perkembangan teknologi yang semakin maju menuntut perusahaan untuk melakukan transaksi penjualan dengan lebih cepat, agar waktu yang digunakan pun lebih efektif.

Seperti yang telah kita ketahui, bahwa penjualan merupakan sumber utama penerimaan kas perusahaan. Karena itu diperlukan sistem informasi

yang memadai untuk melaksanakan kegiatan penjualan pada perusahaan guna memberikan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mengontrol dan memantau jalannya aktivitas perusahaan.

Salah satu faktor keberhasilan dari Departement Store adalah memberikan rasa puas kepada para pelanggan, agar pelanggan tersebut kembali lagi, atau bahkan memberi tahu relasinya tentang kelebihan-kelebihan yang terdapat pada departement store di lain pihak sistem informasi akuntansi merupakan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan. Pada toserba Griya kepuasan pelanggan relative nyaman, didukung oleh prduk-produk yang banyak, penataan produk yang rapih dan teratur, para karyawan cepat tanggap kepada para pelanggannya. Di lain sisi kekurangan pada Griya Departemen Store adalah kurangnya lahan parker untuk para pelanggan, terutama pelanggan yang memakai kendaraan mobil, kekurangan lain adalah timbangan pada lantai satu hanya ada satu, hal ini menyebabkan pada saat akhir pecan antrian pada bagian timbangan akan banyak.

Peranan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan yang baik dan benar yang sesuai dengan standar yang berlaku agar tercipta efektivitas dan efisiensi perusahaan dalam pengelolaan aktivitas perusahaan mereka dan juga akan meningkatkan kinerja perusahaan. Oleh karena itu penulis akan menyusun sebuah skripsi dengan judul **“PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENJUALAN PT X”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Apakah perusahaan telah menjalankan sistem informasi akuntansi penjualan secara memadai.
2. Bagaimana hasil peranan sistem informasi akuntansi penjualan terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

1.3 Tujuan.

Sesuai dengan masalah yang diidentifikasikan di atas maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk:

1. Mengetahui kelayakan system informasi akuntansi penjualan telah dijalankan dalam perusahaan.
2. Mengetahui peranan sistem informasi penjualan dalam meningkatkan efektivitas penjualan.

1.4 Batasan masalah.

Peneliti memberi batasan masalah

1. Penelitian ini difokuskan pada departemen bagian penjualan pada Yogya Departemen store Bandung.
2. Data yang digunakan yaitu data sistem informasi akuntansi pada sistem penjualan PT X, dan data tentang efektivitas penjualan PT X melalui kuisioner.

1.4.1 Lokasi penelitian.

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian akan dilakukan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil lokasi di PT X Jalan Sunda 60 Bandung.