

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Indonesia merupakan negara berkembang dan telah memasuki era reformasi yang telah mengalami banyak perubahan dari jaman kemerdekaan hingga sekarang. Dengan keanekaragaman suku, bahasa, agama, ras dan budaya yang dimiliki ditambah dengan sumber daya baik alam maupun manusia yang berlimpah membuat kita semakin bangga menjadi bangsa yang merdeka. Pemerintah berusaha mengembangkan dan membawa negara menuju cita-cita nasional, maka pemerintah secara aktif melakukan pembangunan di berbagai bidang, salah satunya adalah bidang transportasi.

Pemerintah menyediakan berbagai sarana transportasi, baik di darat, laut maupun udara yang dapat digunakan masyarakat untuk membantu memperlancar aktivitas sehari-hari. Salah satu sarana transportasi darat yang disediakan oleh pemerintah ialah kereta api yang dikelola oleh PT Kereta Api Indonesia, dalam kegiatan operasionalnya PT Kereta Api Indonesia terbagi-bagi dalam Daerah Operasi (Daop) yang mengelola wilayahnya secara efektif dan efisien.

Kecepatan dan keekonomisan yang dapat diperoleh dari jasa transportasi ini menyebabkan PT Kereta Api Indonesia banyak diminati oleh pemakai. Dengan tujuan untuk selalu mengutamakan keselamatan dan kenyamanan, maka PT Kereta Api Indonesia berupaya meningkatkan pelayanannya.

Supaya dapat menjangkau semua kalangan baik dari kalangan bawah, menengah dan atas, PT Kereta Api Indonesia menyediakan berbagai jenis kereta dari kelas ekonomi, bisnis dan eksekutif yang tarif nya disesuaikan dengan kemampuan penumpang. Untuk menjangkau kalangan atas supaya tertarik untuk berpergian dengan kereta api, PT Kereta Api Indonesia meningkatkan pelayanannya dengan menyediakan gerbong eksekutif, misalnya: dengan pemberian roti, minum dan bantal, gerbong yang berpendingin dan juga televisi.

PT Kereta Api Indonesia juga meningkatkan pelayanannya dalam hal penjualan tiket yang dapat dipesan beberapa hari sebelum keberangkatan dan dapat dilakukan secara *on-line*. Agar dapat tercapai pengelolaan operasional kereta api secara efektif dan efisien, terlebih lagi penjualan tiket maka dibutuhkan suatu perangkat yang dikenal sebagai pengendalian.

Pengendalian merupakan suatu proses untuk mencapai pelaksanaan kegiatan operasional secara efektif dan efisien yang ditekankan pada perencanaan dan pengendalian. Oleh karena itu dibutuhkan perencanaan dan pengendalian yang baik terhadap pengelolaan aktivitas perusahaan sehingga dapat diperoleh hasil yang memuaskan. Perencanaan dan pengendalian merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan karena keduanya berperan dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Tujuan utama perusahaan adalah memperoleh laba yang optimal dengan pengorbanan yang sekecil-kecilnya. Laba baru dapat diperoleh jika perusahaan telah melakukan aktivitas penjualan, oleh karena itu aktivitas penjualan menjadi tulang punggung dari seluruh aktivitas perusahaan karena menjadi sumber

pendapatan perusahaan. Dalam aktivitas penjualan dibutuhkan pengendalian yang memadai sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan, baik disengaja maupun tidak disengaja di dalam pelaksanaan kegiatan operasional, sehingga jika terjadi kesalahan atau kecurangan akan dapat dideteksi sedini mungkin.

Dalam jasa transportasi kereta api, pendapatan baru dapat diperoleh melalui penjualan tiket kereta api yang menjadi aktivitas yang penting karena menjadi sumber pendapatan perusahaan. Masalah yang ditemukan dalam penjualan tiket seperti: adanya penumpang yang tidak bertiket, tiket yang dibeli tidak sesuai dengan tujuan yang sesungguhnya dan adanya kesalahan dari penjual tiket dalam hal tarif dan tujuan. Oleh karena itu, dibutuhkan pengendalian yang memadai agar dapat meminimalisasi kecurangan dan kesalahan yang mungkin terjadi yang dilakukan baik oleh penumpang maupun oleh penjual tiket.

Dengan adanya pengendalian, efektivitas penjualan tiket kereta api dapat ditingkatkan sehingga hasil penjualan yang didapatkan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Meskipun demikian tidak berarti bahwa dengan adanya pengendalian yang handal akan dapat menghilangkan semua kesalahan dan kecurangan yang terjadi yang dapat menurunkan efektivitas penjualan tapi hanya berupaya untuk meminimalisasi kecurangan atau kesalahan yang mungkin terjadi.

Berdasarkan hal tersebut di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berhubungan dengan pengendalian penjualan tiket kelas eksekutif, yang hasilnya penulis sajikan dalam skripsi berjudul: “Peranan Pengendalian Penjualan Tiket Dalam Meningkatkan Efektivitas Penjualan Tiket Kelas Eksekutif (Studi Kasus pada PT Kereta Api [Persero] Daop 2 Bandung)”

1.2 Identifikasi Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pengendalian penjualan tiket kelas eksekutif pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung?
2. Bagaimana peranan pengendalian penjualan tiket kelas eksekutif dalam meningkatkan efektivitas penjualan tiket kelas eksekutif pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah diidentifikasi di atas, maksud dan tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pelaksanaan pengendalian penjualan tiket kelas eksekutif pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Mengetahui peranan pengendalian penjualan tiket kelas eksekutif dalam meningkatkan efektivitas penjualan tiket kelas eksekutif pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Penulis, sebagai suatu kesempatan untuk dapat menambah pengetahuan mengenai teori yang sudah dipelajari selama duduk di bangku kuliah dengan praktik kerja yang sebenarnya terjadi di lapangan. Selain itu juga untuk

memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian akhir Sarjana Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

2. Perusahaan, untuk memberikan sumbangan pemikiran yang didasarkan pada analisis mengenai peranan pengendalian penjualan dalam kaitannya untuk meningkatkan efektivitas penjualan tiket kelas eksekutif.

1.5 Rerangka Penelitian

Setiap perusahaan baik perusahaan besar maupun yang kecil memerlukan pengendalian yang baik. Dalam perusahaan yang volume kegiatannya masih sedikit, pimpinan perusahaan dapat langsung mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas dalam perusahaan, akan tetapi dalam perusahaan yang volume kegiatannya besar, pimpinan perusahaan tidak dapat secara langsung mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas perusahaan.

Menurut Strong pengertian pengendalian yang dikutip oleh Hasibuan (1996,245) adalah sebagai berikut:

“Controlling is the process of regulating the various factors in an enterprise according to the requirement of its plans.”

Pengendalian sangat dibutuhkan dalam suatu perusahaan, baik perusahaan besar maupun kecil. Pengendalian yang baik atas penjualan dapat menjadi pendorong kuat untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, dan sebaliknya, pengelolaan penjualan yang lemah akan dapat mengikis habis sumber daya perusahaan sehingga pada akhirnya akan dapat mengancam kelangsungan hidup perusahaan. Oleh karena itu dibutuhkan pengendalian penjualan yang baik dalam suatu perusahaan.

Menurut Wilson dan Campbell (1993,259) yang dialihbahasakan oleh Tjintjin Fenix Tjendera mengatakan:

“Pengendalian penjualan meliputi analisis, penelaahan, dan penelitian yang diharuskan terhadap kebijaksanaan, prosedur, metode, dan pelaksanaan yang sesungguhnya untuk mencapai volume penjualan yang dikehendaki, dengan biaya yang wajar, yang menghasilkan laba kotor yang diperlukan untuk mencapai hasil pengembalian yang diharapkan atas investasi (return on investment = ROI).”

Dalam pengendalian penjualan terdapat analisa, penelaahan dan penelitian yang harus dilaksanakan terhadap kebijakan, prosedur dan metode yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dan juga terhadap pelaksanaan yang sesungguhnya untuk dapat mencapai tujuan dari pengendalian penjualan, yaitu mencapai volume penjualan yang dikehendaki dengan biaya yang wajar sehingga dapat menghasilkan laba kotor yang diperlukan untuk mencapai hasil pengembalian yang diharapkan atas investasi yang telah ditanamkan. Dengan pengendalian penjualan, aktivitas penjualan menjadi lebih efektif karena aktivitas menjadi lebih terkendali dan terarah pada pencapaian tujuan penjualan.

Atas dasar rerangka pemikiran di atas maka penulis menarik suatu hipotesis bahwa: “Pengendalian penjualan yang memadai akan meningkatkan efektivitas penjualan”.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.1 Pendekatan dan Teknik Penelitian

Dalam penelitian ini penulis melakukan pendekatan studi kasus dengan penelitian deskriptif analisis, yaitu metode yang berusaha mengumpulkan,

mengkaji, dan menganalisa data sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti.

Untuk teknik penelitian, penulis menggunakan dua cara, yaitu:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penulis mengunjungi stasiun kereta api secara langsung untuk dapat mengumpulkan bukti-bukti yang menjadi dasar untuk menarik kesimpulan. Penelitian lapangan ini bertujuan untuk mencari data primer. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan yang dijadikan objek penelitian. Penelitian lapangan dapat dilakukan dengan cara: wawancara langsung, observasi, dan pengumpulan data tertulis berupa dokumen.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian dilakukan dengan mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan objek penelitian. Dalam penelitian kepustakaan, data yang dibutuhkan diperoleh dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku yang relevan untuk memperoleh data sekunder. Informasi yang diperoleh melalui penelitian kepustakaan akan dipergunakan sebagai dasar pemikiran teoritis dalam melihat dan membahas kenyataan yang ditemukan dari hasil penelitian lapangan.

1.6.2 Batasan Penelitian

Dalam penelitian, peneliti menetapkan pembatasan penelitian, yaitu penelitian hanya akan dilakukan untuk kelas eksekutif jenis Argo Gede, Harina dan Turangga pada PT Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. Bertempat di Jalan Stasiun Timur 14 Bandung. Penelitian ini dimulai pada bulan Mei 2006.