

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan bisnis transportasi di Indonesia, telah mencapai kemajuan yang sangat pesat. Hal ini terbukti dengan dikembangkannya transportasi darat, laut, dan udara. Transportasi darat, laut, udara misalnya busway, waterway, pesawat, kereta api, dan lain-lain. Mereka mengalami persaingan yang semakin ketat, sehingga harus meningkatkan pelayanan untuk pengguna jasa transportasinya, diantaranya memberikan pelayanan yang ramah dan harga yang bersaing.

Persaingan yang ketat menyebabkan perusahaan harus mampu mempertahankan dan meningkatkan laba (*income*) perusahaan. Untuk tetap memperoleh laba (*income*), maka perusahaan harus menetapkan strategi-strategi yang lebih baik, yang diharapkan dapat membantu dan mendukung perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Dalam perusahaan transportasi, *ticketing* (tiket) adalah salah satu aktivitas perusahaan yang sangat berpengaruh pada laba (*income*) karena dari aktivitas *ticketing* inilah akan diperoleh pendapatan yang akan menunjang operasional perusahaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), 1989, Jakarta : Balai Pustaka

*”ticketing atau tiket itu sendiri merupakan karcis atau surat kecil sebagai tanda telah membayar ongkos.”*

Kereta api merupakan salah satu transportasi yang paling diminati oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia, untuk itu diperlukan adanya pelayanan yang baik dan dapat bekerja secara efektif dan efisien sehingga dapat membangkitkan kepercayaan bagi para pengguna jasa transportasinya. Sama seperti halnya bisnis transportasi lainnya, dalam bisnis kereta api, aktivitas *ticketing* sangat berpengaruh terhadap keberhasilan perusahaan yaitu dalam mencapai laba (*income*). Untuk mengetahui apakah aktivitas *ticketing* dapat mempengaruhi *income* perusahaan maka diperlukan pemeriksaan operasional, dimana arti dari pemeriksaan operasional menurut Nugroho Widjayanto (1985 : 11)

*”pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan yang bertujuan untuk memeriksa kehematan, efisiensi, efektivitas kegiatan dan juga menilai apakah cara-cara pengelolaan yang diterapkan dalam lingkungan tersebut sudah berjalan dengan baik.”*

Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional diharapkan cara ini dapat membantu manajemen perusahaan untuk mengantisipasi penyimpangan yang ada dan juga memberikan rekomendasi untuk mengatasi kelemahan-kelemahan yang ada dalam perusahaan.

Latar belakang inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan dituang dalam judul:

**” PEMERIKSAAN OPERASIONAL SEBAGAI ALAT BANTU  
MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN *INCOME* PERUSAHAAN  
KHUSUSNYA DIBIDANG *TICKETING* PADA PT KAI ”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Apakah pemeriksaan operasional dalam bidang *ticketing* telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku?
2. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional dalam membantu manajemen meningkatkan *income* perusahaan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pemeriksaan operasional aktivitas *ticketing* apakah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku.
2. Untuk mengetahui peranan pemeriksaan operasional dalam aktivitas *ticketing* apakah sudah membantu manajemen meningkatkan *income*

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan data dan informasi yang berhasil dikumpulkan dari hasil penelitian, khususnya yang berkaitan dengan pemeriksaan operasional dalam aktivitas *ticketing*, diharapkan skripsi ini dapat berguna bagi:

1. Penulis,

Selain menambah wawasan bagi si penulis, penelitian ini juga sebagai bahan studi perbandingan antara teori yang di dapat selama perkuliahan

dengan praktek yang ada dalam dunia usaha di Indonesia khususnya mengenai masalah pemeriksaan operasional pada PT KAI dalam aktivitas *ticketing*.

2. Perusahaan,

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan dan bahan pertimbangan pada manajemen perusahaan tentang pemeriksaan operasional untuk menunjang keefektivan perusahaan dan dapat membantu manajemen dalam memberikan perbaikan, saran dan rekomendasi mengenai aktivitas *ticketing* perusahaan.

3. Pihak ketiga

Sebagai informasi dasar dan bahan perbandingan untuk mengadakan penelitian lebih lanjut, dan secara langsung atau tidak langsung dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada masyarakat mengenai pemeriksaan operasional.

### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi berusaha memberikan fasilitas, pelayanan, dan kepuasan yang lebih baik kepada para pengguna jasa transportasi agar tetap bertahan. Segala kegiatan dalam perusahaan diusahakan agar dilaksanakan sesuai dengan kebijakan-kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan perusahaan, oleh karena itu seluruh bagian di dalam perusahaan termasuk aktivitas *ticketing* pada prinsipnya berusaha untuk menghindari ketidakefisienan dalam hal-hal lain yang merugikan bagi upaya

pencapaian tujuan perusahaan dalam usaha mencapai tujuan perusahaan pada umumnya.

Aktivitas *ticketing* adalah salah satu aktivitas perusahaan yang memiliki sensitivitas yang sangat tinggi terhadap laba perusahaan, dimana 70% tingkat laba yang optimal dapat dicapai melalui penjualan tiket dan sisanya didapat melalui angkutan barang, sewa tanah, dan lain-lain. Penjualan tiket yang efektif dan efisien dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan laba perusahaan, namun kondisi yang sebaliknya dapat terjadi apabila penjualan tiket tidak dikelola dengan baik sehingga menyebabkan tidak adanya pendapatan yang cukup untuk menutupi seluruh biaya operasi perusahaan.

Dalam suatu perusahaan besar, untuk mencapai tingkat laba yang diinginkan akan tergantung kepada manajemen yang efektif disertai dengan operasi perusahaan yang efisien, untuk mencapai hal tersebut manajemen harus cermat dalam menelaah dan menganalisis aktivitas perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya agar dapat terus bertahan dan berkembang.

Untuk mencapai tujuan perusahaan manajemen memerlukan pemeriksaan operasional. Pemeriksaan operasional itu sendiri merupakan alat bantu bagi manajemen untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi aktivitas perusahaan, mengidentifikasi peluang dilakukannya peningkatan, mengidentifikasi berbagai masalah yang memerlukan perbaikan dan memberikan rekomendasi kepada manajemen (Nugroho Widjayanto, 1985).

Untuk memenuhi sasaran audit, audit harus terpisah dari fungsi penguasaan, pelaksanaan, dan kedudukan. Auditor harus *independent* dari kegiatan yang

diperiksanya. Auditor tidak berwenang untuk memerintah atau memaksakan kehendaknya kepada bagian-bagian yang ia periksa, ia hanya meneliti apakah pengendalian intern telah dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, dan kemudian memberikan laporan mengenai hasil temuannya kepada manajemen serta memberikan saran-saran perbaikan jika terdapat kelemahan pada struktur yang bersangkutan sehingga manajemen dapat segera mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan. Dengan adanya pemeriksaan operasional, diharapkan tantangan-tantangan yang timbul dalam perusahaan akan dapat diatasi, karena manajemen akan bertindak lebih hati-hati dalam menjalankan tugas dan mengelola perusahaan.

### **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Sebagai lokasi penelitian, penulis melakukan penelitian pada PT Kereta Api Indonesia, adapun waktu penelitian dilakukan pada tanggal 6 September sampai dengan 27 September 2007.