

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Dengan semakin majunya perkembangan zaman dan teknologi informasi di era globalisasi ini, banyak perubahan yang terus-menerus terjadi dalam tatanan kehidupan. Hal ini juga berdampak secara global pada perusahaan-perusahaan di seluruh dunia, di mana hampir semua perusahaan baik perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur, perdagangan maupun jasa telah menerapkan teknologi informasi untuk kegiatan *back office* dan *front office*. Dengan demikian, perusahaan-perusahaan khususnya pada perusahaan jasa harus mampu meningkatkan kinerjanya agar dapat bertahan dalam dunia bisnis. Untuk itu, salah satu faktor yang penting bagi keberhasilan suatu bisnis dan organisasi adalah dengan meningkatkan efektivitas sistem informasi dan senantiasa mengikuti perkembangan dari teknologi-teknologi yang ada. Di samping itu, perusahaan perlu untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya agar pelanggannya tidak berpaling kepada perusahaan yang lain. Pelanggan tentunya merupakan salah satu faktor yang dapat menunjang kemajuan suatu perusahaan, dimana dengan banyaknya pelanggan maka aliran kas masuk perusahaan tidak akan terhenti. Pelanggan sebagai faktor utama perlu untuk dipertahankan karena mengingat begitu pesatnya dunia bisnis yang saling memperebutkan pelanggan. Apabila tidak dipertahankan, pelanggan

akan mudah untuk meninggalkan perusahaan yang satu dan beralih kepada perusahaan yang lain.

Bagi perusahaan-perusahaan jasa, pendapatan merupakan kegiatan yang sangat penting karena menjadi sumber pemasukan bagi perusahaan. Pendapatan merupakan suatu unsur penting bagi perusahaan karena merupakan suatu faktor penentu untuk melihat besarnya laba yang diperoleh. Pendapatan tersebut kemudian akan digunakan untuk membiayai aktivitas operasionalnya. Dengan demikian maka tentunya perusahaan membutuhkan suatu sistem pendapatan serta pengawasan yang memadai sehingga dapat menghindari terjadinya kecurangan yang mungkin dilakukan oleh karyawan maupun pelanggan.

PT Atlas Spa (Atlas Sports Club), merupakan salah satu perusahaan jasa yang terletak di jalan Dharmahasada Indah Barat III/64-66 Surabaya, yang bergerak di bidang olahraga. Pendapatan yang diterima Atlas Sports Club berasal dari berbagai macam departemen, diantaranya: *fitness center*, *laundry*, *cafeteria*, *swimming pool*, *swimsuit store*, *bakery*, *valet*, *parking area*, dan lain-lain. Penelitian ini memfokuskan pada bagian *fitness center* dikarenakan bagian *fitness center* memiliki jumlah pelanggan yang cukup banyak bila dibandingkan dengan departemen lainnya. Atlas Sports Club memiliki sistem pendapatan yang telah terkomputerisasi di bagian *fitness*. Fasilitas yang disediakan pada bagian *fitness* antara lain ruang *aerobic*, *indoor jogging track*, *indoor swimming pool*, *whirpoll*, sauna, tenis meja, lapangan basket dan lapangan

bulutangkis. Dalam rangka meningkatkan efektivitas dan efisiensi, Atlas Sports Club mulai melakukan perbaikan proses dalam aktivitasnya. Beberapa implementasi dari rencana perbaikan proses tersebut adalah pengadaan sarana teknologi informasi dan implementasi sistem informasi secara bertahap dengan melakukan pergantian sistem lama yang dinilai telah *out of date* dengan sistem informasi terkomputerisasi baru yang terintegrasi sehingga dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan dan dapat dipercaya bagi para pemakai.

Pengendalian akses terhadap sistem yang digunakan bagian *fitness center* pada perusahaan ini yaitu dengan memberikan *password* kepada seluruh karyawan yang bertugas sebagai resepsionis. *Password* yang diberikan kepada semua karyawan di bagian resepsionis adalah sama. Hal ini menunjukkan lemahnya pengendalian terhadap sistem yang digunakan, karena dengan pemberian *password* yang sama akan menyebabkan tidak adanya pertanggungjawaban yang jelas dari setiap karyawan. Di samping itu terdapat pemisahan tugas yang tidak jelas antara kasir dan bagian resepsionis, di mana kasir dapat melakukan tugas resepsionis untuk memasukkan data pelanggan dalam sistem apabila resepsionis tidak berada di tempat. Hal ini dapat memungkinkan terjadinya kecurangan oleh bagian kasir tersebut.

Adanya masalah lain pada bagian *fitness center* di perusahaan ini yaitu kurangnya pengendalian dan pengawasan dalam mengamankan kas perusahaan. Uang hasil pembayaran dari

pelanggan diletakkan hanya pada sebuah keranjang apabila kasir tidak ada ditempat. Selain itu, dapat memungkinkan adanya pengunjung *non member* yang dapat menggunakan fasilitas di Atlas Sports Club secara bebas terutama saat banyak *member* yang berdatangan karena karyawan-karyawan tersebut akan direpotkan dengan pengunjung yang merupakan *member*.

Adapun hal lainnya yaitu Atlas Sports Club mengharuskan *member* baru untuk membayar biaya selama dua bulan pertama, setelah itu apabila pelanggan lupa untuk membayar selama satu bulan maka dengan sendirinya sistem akan *menonaktifkan* serta menghapus data pelanggan tersebut tanpa ada konfirmasi terlebih dahulu. Perusahaan ini tidak menerapkan suatu sistem yang mampu untuk mempertahankan pelanggannya. Apabila pelanggan ingin melakukan perpanjangan keanggotaan setelah keanggotaannya *dinonaktifkan*, pelanggan harus melakukan pengisian formulir lagi seperti yang dilakukan pada saat melakukan pendaftaran dan kemudian datanya akan di-*input*. Hal ini dinilai kurang efisien karena pemborosan waktu dan banyaknya data yang di-*input*. Atlas Sports Club memerlukan sistem pengingat untuk memperpanjang keanggotaan pelanggannya sekaligus melakukan pemisahan antara anggota yang aktif dengan anggota yang tidak aktif. Anggota yang telat membayar selama satu bulan akan dipisahkan secara otomatis oleh sistem ke dalam keranjang sistem dan apabila pelanggan telah melakukan pembayaran, maka datanya akan diambil lagi. Hal ini bertujuan untuk menghindari *penginputan* data yang terlalu banyak.

Oleh karena itu, diperlukan perancangan sistem informasi pendapatan yang lebih baik untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan pengendalian internal pada Atlas Sports Club.

Berdasarkan masalah-masalah yang terjadi pada Atlas Sports Club, peneliti ingin menganalisis serta memberikan saran perbaikan bagi sistem pendapatan Atlas Sports Club dalam penelitian yang berjudul Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pendapatan pada Atlas Sports Club (Studi Kasus: Perusahaan Kebugaran).

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dibahas adalah: “Bagaimana perancangan sistem informasi akuntansi pendapatan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendapatan dalam kegiatan operasional perusahaan serta pengendalian internal di Atlas Sports Club?”

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian skripsi ini adalah :

1. Mendapatkan gambaran yang nyata tentang sistem informasi akuntansi sehingga dapat melakukan peningkatan terhadap pengendalian internal Atlas Sports Club.
2. Menganalisis sistem pendapatan Atlas Sports Club serta memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dalam sistem

pendapatan dalam upaya untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem pendapatan Atlas Sports Club.

3. Merancang sistem informasi akuntansi yang mampu memenuhi kebutuhan Atlas Sports Club.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Akademik**

Menambah wawasan peneliti mengenai penerapan sistem informasi akuntansi untuk sistem pendapatan yang sebenarnya dibandingkan dengan teori-teori yang pernah peneliti pelajari, dan dapat menjadi pengetahuan yang berguna pada saat memasuki dunia usaha yang sebenarnya serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

##### **b. Manfaat Praktik**

1. Dapat menginformasikan kepada pihak manajemen mengenai kelemahan yang terjadi pada sistem pendapatan serta memberikan masukan bagi perusahaan terhadap masalah yang sedang dihadapi sehingga dapat membantu menghindari risiko yang terjadi.
2. Diharapkan dengan adanya perancangan sistem informasi akuntansi pendapatan pada Atlas Sports Club dapat menjadi solusi dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami, sehingga dapat mengembangkan sistem perusahaan untuk menjadi lebih maksimal dalam pencapaian kinerja sesuai dengan tujuan yang diharapkan perusahaan.

## **1.5. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari 5 bab, yaitu:

### **BAB 1: PENDAHULUAN**

Bab ini berisi prolog sebelum memasuki bab-bab berikutnya dan akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi penelitian terdahulu beserta dasar-dasar teoritis dan konsep yang berhubungan dengan sistem pendapatan dan perancangan sistem komputerisasi serta kerangka berpikir.

### **BAB 3: METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai desain penelitian yang digunakan, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

### **BAB 4: ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, deskripsi data, analisis data, dan pembahasan terhadap permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

### **BAB 5: SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

Bab ini merupakan uraian penutup yang terdiri dari kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran.