

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dengan sejalannya perkembangan bidang teknologi pada masa sekarang ini, perusahaan-perusahaan makin dipacu untuk menggunakan teknologi yang maju sebagai nilai jual untuk tetap survive dan memenangkan persaingan yang kian hari semakin ketat. Akhir-akhir ini penggunaan internet yang menjurus kepada *cyberspace* kelihatannya akan mendominasi seluruh kegiatan bisnis secara global, teknologi akan berubah menjadi alat untuk persaingan antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya. Ini pun akan membawa dampak yang sangat besar bagi setiap perusahaan.

Memasuki era globalisasi, para pengusaha perlu mempertimbangkan pemanfaatan teknologi komputer dan telekomunikasi seperti internet untuk melakukan kegiatan bisnis dengan jangkauan pasar yang luas. Dengan teknologi itu, para pengusaha dapat membangun unit-unit bisnis secara elektronik, artinya tidak membutuhkan tempat secara fisik. Kini semakin banyak perusahaan di Indonesia yang menerapkan *e-commerce* sebagai sarana untuk membantu perkembangan perusahaan, terutama untuk memperbaiki proses bisnis mereka. Dampak pada aspek persaingan adalah terbentuknya tingkat kompetisi yang semakin nyata terlihat. Sehingga perusahaan harus memiliki kemampuan yang cepat untuk beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi sehingga perusahaan akan mampu bersaing dengan para kompetitornya. Penggunaan teknologi diharapkan

dapat memberikan manfaat yang besar terhadap dunia bisnis yang kompetitif. Perusahaan yang mampu bersaing dalam kompetisi tersebut adalah perusahaan yang mampu mengimplementasikan teknologi ke dalam perusahaannya. Salah satu implementasi teknologi dalam hal meningkatkan persaingan bisnis dan penjualan produk-produk adalah menggunakan *e-commerce* (Edwin, 2016) . Selama ini juga pelanggan yang ingin membeli suatu produk diharuskan untuk mendatangi tempat dari penjual produk sendiri dan hal itu sangatlah tidak efisien bagi para pelanggan yang mempunyai kesibukan-kesibukan yang sangat padat sekali. Dengan adanya layanan *e-business* ini maka pelanggan dapat mengakses serta melakukan pesanan dari berbagai tempat.

Dengan adanya *e-commerce* ini banyak perusahaan yang mencoba untuk membuat terobosan dengan membuat sistem pelayanan tiket elektronik (*e-ticketing*). Sistem penggunaan tiket elektronik (*e-ticketing*) dalam proses pelayanan merupakan suatu peranan penting dalam dunia informasi, khususnya untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pada masyarakat di era global ini. Menurut Novialita (2015), *e-ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket*. Sistem *E- ticketing* itu dapat membantu meningkatkan efektivitas yang terjadi dalam perusahaan, khususnya efektivitas penjualan produk ataupun jasa perusahaan.

Karena adanya internet dan kemajuan teknologi PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk telah membuktikan kepada seluruh *stakeholder* bahwa pengembangan dan inovasi teknologi produk yang berkelanjutan adalah mewujudkan kepedulian

PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk dalam meningkatkan layanan. Dalam mencapai kegiatannya yang ada pada PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk maka bekerjasama dengan beberapa perusahaan seperti Traveloka, Shopee, Lakupon. Ada pun salah satu tujuan tersebut yaitu meningkatkan pengunjung dengan cara menjual tiket elektronik.

Penerapan sistem ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi pengunjung dan pengguna sistem itu sendiri (*user*) dalam menyelesaikan pekerjaan dan kebutuhan yang akan meningkatkan efektivitas kinerja dan usaha perusahaan dalam memberikan pelayanan, yang juga pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap efektivitas penjualan produk perusahaan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai (Tri Elsa, 2015). Selain itu memudahkan bagi pengunjung dan pengguna sistem (*user*) dengan menerapkan sistem ini, PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk berharap dapat mengurangi penyimpangan yang terjadi selama proses penjualan tiket yang sedang berlangsung.

Tabel 1.1 Laporan Realisasi Penjualan di PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk

No	Tahun	Realisasi Penjualan	Presentase (%)
1.	2016	Rp 1.283.534.956.671	13,44%
2.	2017	Rp 1.240.030.154.039	-3,39%
3.	2018	Rp 1.283.885.459.736	3,54%
4.	2019	Rp 1.358.598.226.353	5,82%

Sumber : Laporan Tahunan PT Taman Impian Jaya Ancol

Berdasarkan Tabel 1.1, maka dapat disimpulkan bahwa selama tahun 2016 sampai 2019, PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk mempunyai presentase penjualan tertinggi selama tahun 2016 atau sebelum penerapan tiket elektronik, namun setelah penerapan tiket elektronik ditahun 2019, saat sistem ini berlangsung PT Taman Impian Jaya Ancol Tbk, mengalami penurunan persentase penjualan, itu berarti saat sistem ini diterapkan atau sedang berlangsung sistem ini belum memenuhi tingkat keefektifannya dalam penggunaannya, baik dilihat dari segi karyawan sebagai pengguna sistem (*user*) maupun dilihat dari persentase penjualan.

Efektivitas penjualan ini bisa terwujud apabila di suatu perusahaan itu memiliki sistem informasi akuntansi yang baik. Mulyadi (2014 : 3) sistem informasi akuntansi adalah organisasi, formulir, catatan, dan laporan yang dikordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Di dalam perusahaan sistem informasi akuntansi dapat berfungsi untuk mendorong seoptimal mungkin agar dapat menghasilkan berbagai informasi akuntansi yang terstruktur dan berguna bagi pihak internal perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan dan juga sangat penting untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan itu sendiri (Kurnia, 2020). Hubungan sistem informasi akuntansi dengan efektivitas penjualan adalah keduanya sangat signifikan karena zaman sekarang ini teknologi sudah semakin canggih, dengan adanya sistem informasi akuntansi ini membantu memudahkan pekerjaan salah satunya adalah untuk membuat tiket elektronik ini membantu meningkatkan efektivitas dalam penggunaannya.

Kinerja perusahaan merupakan suatu hasil yang ditunjukkan oleh perusahaan yang bersangkutan mengenai presentasi atau kemunduran yang dicapai perusahaan. Pengertian ekspektasi kinerja itu sendiri adalah tingkat dimana seorang individu menyakini bahwa dengan menggunakan sistem akan membantu dalam meningkatkan kinerjanya (Hamzah, 2010). Konsep ini menggambarkan manfaat sistem bagi pemakainya yang berkaitan dengan motivasi ekstrinsik, *job fit*, keuntungan relative. Efektivitas dapat digunakan untuk menilai kinerja seseorang/individu. Dilihat dari segi pengguna sistem informasi maka efektivitas difokuskan pada peranan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dimana sistem informasi yang dihasilkan mempunyai kemampuan implementasi dan kapasitas penyajian informasi yang sesuai dengan yang diharapkan pengguna sistem informasi.

Ekspektasi usaha mempunyai hubungan yang kuat dan konsisten dengan sistem informasi. Ekspektasi usaha merupakan tingkat kemudahan penggunaan sistem informasi yang akan dapat mengurangi upaya (tenaga dan waktu) individu dalam melakukan pekerjaannya (Hamzah, 2010). Tiga konstruk yang membentuk konsep ini adalah kemudahan penggunaan persepsian, kemudahan penggunaan, dan kompleksitas. Hubungan ekspektasi usaha dengan efektivitas penjualan tiket elektronik adalah efektivitas bisa dinilai dari waktu, biaya, dan tenaga. *Time is money* begitu lah kata pepatah. Masyarakat yang sibuk dan tidak mempunyai waktu karena aktivitas yang padat akan menggunakan cara yang mudah untuk melakukan kegiatan dengan bantuan teknologi. Efisien waktu yang didapat dari *e-ticketing* yakni pembelian melalui *online* tiket dapat dilakukan dimana-mana dan bisa

pembelian dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun. Bisa dilakukan langsung melalui website resmi atau juga bisa membeli dengan agen-agen lainnya.

Akan tetapi dalam sistem *e-ticketing* memiliki kekurangan dari internal maupun eksternal. Permasalahan internal yang sering dijumpai dalam sistem *e-ticketing* adalah kesalahan pada data disebabkan oleh sistem komputer, yang terkadang *e-ticket* tersebut tidak bisa di scan barcode karena kesalahan dan di komputer bertuliskan “data tidak tersedia” biasanya pengunjung harus menghubungi operator yang menjual tiket elektronik tersebut. Dan permasalahan dari eksternalnya adalah banyak oknum yang melakukan kecurangan seperti *copy paste* tiket elektronik dan menyebarkan secara ilegal. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian untuk mengetahui apakah dalam sistem *e-ticketing* yang diterapkan memiliki kecurangan baik secara internal ataupun eksternal.

Menurut pandangan Islam karakteristik jual beli online berbeda dengan jual beli online pada proses jual beli *offline* pada proses transaksi (akad). Akad merupakan unsur penting dalam suatu bisnis. Jual beli online sebenarnya hampir sama dengan bentuk jual beli dalam transaksi *as-salam* dan transaksi *al-istishna*, yaitu bentuk transaksi dengan sistem pembayaran secara tunai tetapi penyerahan barang ditangguhkan atau dapat dilakukan sesuai kesepakatan kedua belah pihak (Hasrian,2016). Karena itu, dalam bertransaksi atau jual beli online diperbolehkan selama: pertama, produk yang dijual halal dan baik barangnya. Artinya, produk perniagaan harus barang yang halal karena Islam mengharamkan hasil perniagaan harus barang atau layanan jasa yang haram. Kedua, kesesuaian harga dengan kualitas barang. Artinya, dalam jual beli online kerap kali dijumpai banyak pembeli yang

merasa kecewa setelah menerima barang yang dibeli secara online, entah itu kualitasnya. Ketiga, jujur antara pembeli dan penjual. Artinya, setiap perniagaan ditekankan untuk dilakukan secara jujur baik itu dalam jual online maupu offline. Walaupun jual beli online dianggap sebagian masyarakat sebagai jual beli yang memiliki banyak kemudahan dan keunggulan. Namun, bukan berarti tanpa masalah (Munir, 2017).

Berdasarkan uraian dan penjelasan diatas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul: **“PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, EKSPEKTASI KINERJA, EKSPEKTASI USAHA TERHADAP EFEKTIVITAS PENJUALAN TIKET ELEKTRONIK STUDI KASUS PT TAMAN IMPIAN JAYA ANCOL Tbk DAN TINJAUAN DALAM SUDUT PANDANG ISLAM”**.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Eletronik Pada PT Taman Impian Jaya Ancol?
2. Bagaimana Pengaruh Ekspektasi Kinerja Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Elektronik Pada PT Taman Impian Jaya Ancol?
3. Bagaimana Pengaruh Ekspetasi Usaha Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Elektronik Pada PT Taman Impian Jaya Ancol?

4. Bagaimana Sistem Informasi Akuntansi, Ekspektasi Kinerja, dan Ekspektasi Usaha, Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Elektronik Pada PT Taman Impian Jaya Ancol ditinjau dari sudut pandang Islam?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh jawaban dari masalah-masalah yang dirumuskan, yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap efektivitas penjualan tiket elektronik pada PT Taman Impian Jaya Ancol.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ekspektasi kinerja terhadap efektivitas penjualan tiket elektronik pada PT Taman Impian Jaya Ancol.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh ekspektasi usaha terhadap efektivitas penjualan tiket elektronik pada PT Taman Impian Jaya Ancol.
4. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi, ekspektasi kinerja, dan ekspektasi usaha, terhadap penjualan tiket elektronik pada PT Taman Impian Jaya Ancol ditinjau dari sudut pandang Islam.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi:

1. Bagi penulis

Sebagai bukti empiris yang ada tentang pengaruh sistem informasi akuntansi, ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, dan faktor sosial terhadap efektivitas penjualan suatu perusahaan.

2. Bagi perusahaan

Penulis berharap agar penulisan ini memberikan input dalam rangka pengembangan perusahaan terutam sebagai bahan evaluasi tentang pengaruh suatu sistem.

3. Bagi Akademis

Dapat dijadikan sebagai informasi atau bahan kepustakaan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian di bidang Sistem Informasi Akuntansi tentang Efektivitas Penjualan.