

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Alat transportasi merupakan fasilitas, dimana masyarakat berhak mendapatkannya. Transportasi yang baik akan berperan penting dalam perkembangan wilayah terutama dalam aksesibilitas. Adapun yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kemampuan suatu wilayah atau ruang untuk diakses atau dijangkau oleh pihak dari luar daerah tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung. Mudahnya suatu lokasi dihubungkan dengan lokasi lainnya lewat jaringan transportasi yang ada, berupa prasarana jalan dan alat angkut yang bergerak di atasnya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa transportasi dibawah naungan Departemen Perhubungan. Kereta api adalah perusahaan yang menghasilkan jasa transportasi yang ingin selalu sukses dimata masyarakat yang seharusnya memiliki kompetensi, nilai rasa, memenuhi harapan masyarakat. Kereta api melayani perjalanan antar kota dengan mengedepankan keefisienan waktu. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus berupaya memenuhi keinginan masyarakat pengguna jasa, salah satunya waktu tempuh yang lebih singkat. Keselamatan harus menjadi prioritas utama sejalan dengan peningkatan kapasitas lintas dan peningkatan layanan kepada publik

khususnya masyarakat pengguna jasa Kereta Api. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki beberapa bagian di masing- masing kota besar.

Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas dan bukan benda, yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak konsumen terlibat secara aktif dalam proses produksi dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Bisnis perkeretaapian dalam aktifitas sehari-hari menangani berbagai macam kegiatan diantaranya menangani pembelian dan pemesanan tiket kereta api, bagian penjualan kereta api adalah bagian dari PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) yang melayani pemesanan (reservasi) tiket kereta api dan pembelian langsung diloket penjualan tiket kereta api tersebut.

Penjualan yang sering dihadapi pada saat ini yaitu keterlambatan pemesanan dalam penjualan tiket, sehingga antrian yang begitu panjang tidak bias dilayani dengan cepat. Kurang tenaga petugas loket dan banyaknya calon penumpang membuat petugas loket tidak dapat melakukan pelayanan secara optimal kepada calon penumpang. Sehingga membuat beberapa calon penumpang tidak puas dengan kualitas jasa yang diberikan. Maka dari itu pengolahan data pembeli tiket kereta api dan pemesanan tiket kereta api menuntut keahlian dan ketelitian dalam pengolahannya sehingga menghasilkan informasi yang tepat dan cepat. Dari latar belakang yang telah disampaikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil mengambil judul Tugas Akhir **“MEKANISME PENJUALAN TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI VIII SURABAYA STASIUN SIDOARJO “.**

1.2. Penjelasan Judul

Agar penulisan Tugas Akhir ini dapat mudah dipahami oleh pembaca, maka dapat diuraikan secara singkat judul Tugas Akhir. Berikut penjelasannya :

Mekanisme Penjualan

Mekanisme adalah upaya memberikan penjelasan mekanis yakni dengan gerak setempat dari bagian yang secara intrinsik tidak dapat berubah bagi struktur internal benda alam dan bagi seluruh alam. (Lorens Bagus. 1996 : 612-613)

Penjualan adalah kegiatan yang dilakukan oleh penjual dalam menjual barang atau jasa dengan harapan akan memperoleh laba dari adanya transaksi-transaksi tersebut dan penjualan dapat diartikan sebagai pengalihan atau pemindahan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjual ke pembeli. (Mulyadi 2008:202)

Mekanisme Penjualan adalah proses dari perusahaan menjual jasa melalui proses dari pemesanan secara langsung distasiun, pemesanan melalui online, pemesanan melalui pihak ketiga, proses selanjutnya pembayaran dari pemesanan, dan proses terakhir pencetakan tiket kereta api.

Tiket adalah tanda bukti yang memberikan hak kepada pemegangnya untuk memperoleh jasa angkutan kereta api. (Berdasarkan Sumber : Peraturan Dinas PT Kereta Api Indonesia Persero).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah suatu perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan jasa transportasi kereta api. Tempat dimana dilakukan penelitian Tugas Akhir

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam tugas akhir yang berjudul “**MEKANISME PENJUALAN TIKET PADA PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)** “ ialah :

Bagaimana mekanisme penjualan tiket pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)?

1.4. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dibuat, maka dapat diketahui tujuan dari penulisan ini adalah: Untuk mengkaji mekanisme penjualan tiket kereta api.

1.5. Manfaat Penelitian

a) Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan serta wawasan mengenai Mekanisme Penjualan Tiket Kereta Api.

b) Bagi Perusahaan

Memberikan saran serta masukan yang berguna bagi perusahaan dalam menjalankan dan menerapkan sistem akuntansi penjualan beserta sistem pengendalian internnya.

c) Bagi STIE Perbanas Surabaya

Mengembangkan pengetahuan yang diterima selama belajar diperkuliah serta menambah wawasan dalam mekanisme penjualan Tiket Kereta Api.

d) Bagi Pembaca

Sebagai bahan petunjuk sekaligus informasi yang diperlukan untuk mengetahui Mekanisme penjualan Tiket Kereta Api.

1.6. Metode Penelitian

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini akan dibahas secara deskriptif mengenai implementasi pengendalian piutang yang efektif di PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO).

a) Ruang Lingkup Penelitian

Agar tidak terjadi kesalahan menginterpretasikan Laporan Tugas Akhir, maka ruang lingkup pengamatannya dibatasi hanya pada prosedur pengendalian piutang terhadap penagihan.

b) Prosedur Pengumpulan Data

1) Metode Interview

Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan pekerja yang menangani langsung di bagian Hutang Piutang Niaga yang berkaitan langsung dengan obyek yang diteliti.

2) Metode Pemanfaatan Data Sekunder

Pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data dari sejumlah catatan, buku-buku, literatur-literatur, perjanjian kontrak kerja, *download* dari sistem yang dicetak *hardcopy*.