

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan dalam dunia usaha yang pesat pada era globalisasi saat ini mengakibatkan munculnya perusahaan-perusahaan baru yang siap bersaing dengan perusahaan yang telah ada. Perusahaan baru tersebut ada yang dari dalam maupun luar negeri.

Seiring dengan semakin berkembangnya perusahaan, maka kegiatan dan masalah yang dihadapi perusahaan akan semakin kompleks sehingga semakin sulit untuk mengawasi seluruh kegiatan dan operasi perusahaan, dimana semakin besar kemungkinan untuk terjadinya *fraud*. Masalah-masalah *fraud* yang muncul dalam perusahaan merupakan tanda bahwa terdapat fungsi di dalam perusahaan yang tidak dilaksanakan secara taat dan konsisten, dampaknya tata kelola perusahaan menjadi tidak sehat (Suginam, 2016).

Setiap perusahaan didirikan dengan tujuan untuk memperoleh laba, untuk dapat mencapai tujuan tersebut diperlukan suatu aktivitas dan sarana. Dalam suatu perusahaan, penjualan merupakan aktivitas yang sangat penting untuk memperoleh keuntungan, untuk itu rawan sekali terjadinya praktek kecurangan (*fraud*) untuk mencapai target laba ataupun tujuan perusahaan. Segala bentuk kecurangan dapat

dihindari jika pengendalian internal dalam perusahaan berjalan dengan baik. Jika pengendalian internal suatu satuan usaha lemah, maka kemungkinan terjadinya kesalahan, ketidakakuratan ataupun kecurangan dalam perusahaan sangat besar (Agoes 2012:103). Salah satu bagian yang terdapat dalam perusahaan yang membutuhkan pengendalian tersebut yaitu bagian penjualan, oleh karena itu perlu adanya alat pengendalian internal penjualan yang memadai agar hasil penjualan dapat dipertanggungjawabkan dan digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditentukan. Alat pengendalian tersebut adalah pengendalian intern yang terdiri dari kebijakan dan prosedur yang diciptakan untuk memberikan jaminan yang memadai untuk melindungi aktiva perusahaan, efisiensi, efektivitas, operasi, dan ketaatan terhadap peraturan dan hukum yang berlaku serta meyakinkan ketelitian dan keandalan akuntansi.

BUMN (Badan Usaha Milik Negara) adalah badan usaha yang seluruhnya atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan ( UU Republik Indonesia No.19 Tahun 2003). Perusahaan Perseroan (Persero) yaitu BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi dalam saham dan seluruh atau paling sedikit 51% sahamnya dimiliki negara. Contohnya PT Telkom (Telekomunikasi), PT Pos Indonesia, PT PLN (Perusahaan Listrik Negara), dan PT KAI (Kereta Api Indonesia).

Salah satu BUMN yang sadar akan pentingnya pengendalian internal atas penjualan adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Sebagai salah satu perusahaan BUMN terbesar di Indonesia dengan unit bisnis yang kompleks PT.

Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki aktivitas di bidang penjualan tiket kereta api yang sangat tinggi. Beberapa tahun belakangan ini PT Kereta Api Indonesia (Persero) membuat sistem *E-Ticket* atau *electronic ticketing* yang artinya adalah suatu cara untuk mendokumentasikan semua informasi proses penjualan tiket disimpan secara digital dalam sistem komputer milik perusahaan. Dengan jumlah aktivitas penjualan tiket kereta api *online* yang sangat tinggi, apabila tidak dikendalikan dengan baik maka kemungkinan terjadinya kerugian dan kecurangan atas penjualan akan meningkat.

Untuk gambaran yang lebih jelas, berikut penulis sajikan contoh fenomena mengenai terjadinya kecurangan (*fraud*) dalam penjualan tiket *online* yang terjadi pada tahun 2014, 2015, dan 2016, sehingga mengakibatkan kerugian yang dirasakan masyarakat akibat penjualan Elektronik Tiket (*E-ticketing*) pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Menurut berita yang berjudul “Carut Marut Penjualan Tiket KA Online Lebaran 2014”, terobosan yang digagas PT Kereta Api Indonesia (KAI) dalam membenahan sistem penjualan tiket dari cara konvensional (pembelian langsung di loket) ke komputerasi (*online*) ternyata tak berjalan mulus, sistem penjualan tiket *online* yang dilakukan serentak menyebabkan banyak konsumen tidak mendapatkan tiket dan tak sedikit calon penumpang yang gagal *log in* sehingga tidak bisa memesan tiket.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menduga, ada praktik mafia dalam penjualan tiket kereta Lebaran tersebut. “Ini pasti ada patgulipat karena penjualan baru dibuka, tapi dalam beberapa menit tiket kereta mudik

maupun balik hampir merata langsung habis. Ini rasanya tidak mungkin,” tutur Pengurus Harian YLKI, Tulus Abadi, ketika dikonfirmasi SH, baru-baru ini.

Terkait kasus ini, YLKI mendesak regulator segera mengaudit sistem penjualan *online* tiket dari PT KAI karena dicurigai ada permainan. "Bukan tidak mungkin ada yang bermain di dalam, misalnya praktik percaloan yang selama ini cukup marak dan meresahkan," ucapnya. Ia beranggapan, praktik percaloan tiket sudah berubah bentuk karena tak lagi didominasi perorangan, namun beralih kepada calo terorganisasi, yakni perusahaan-perusahaan agen perjalanan.

**(Sumber: <http://poskotanews.com/2014/05/17/hl-carut-marut-penjualan-tiket-ka/> dan <http://sinarharapan.co/news/read/140519051/Carut-Marut-Penjualan-Online-TiketKereta> Lebaran-span-span-**

Pada tahun 2015 terdapat berita mengenai penjualan tiket *online* yang didapat pada situs *Varia.id* dengan judul berita “Meski Sudah Online, Tiket Mudik Kereta Api Sulit Didapat PT KAI telah membuka penjualan tiket kereta api mudik Jumat 10 April 2015. Tetapi baru dibuka beberapa menit saja sudah ludes terjual. Ada apa?”.

Berita tersebut berisikan masyarakat yang ingin mudik menggunakan kereta api harus gigit jari. Sebab, tiket kereta api hampir semua jurusan sudah ludes terjual. Dari penelusuran *VARIA.id*, di situs resmi PT Kereta Api Indonesia (KAI), hampir semua jurusan khususnya dari Jakarta tertera tulisan habis. Tiket sudah habis sejak H-7 sebelum lebaran 17-18 Juli mendatang.

Ambil contoh, tiket jurusan Jakarta - Solo, untuk keberangkatan tanggal 10 Juli 2015 tarif ekonomi sudah sudah habis terjual. Tak jauh berbeda, tiket jurusan Pasar Senen menuju stasiun-stasiun lain di Jawa Tengah dan Jawa Timur. Semua

tiket kelas ekonomi sudah ludes terjual. Padahal, PT KAI baru membuka pada umum secara resmi pada Jumat 10 April 2015. "Jangankan hitungan hari, hitungan menit saja sudah langsung habis," kata Sekretaris Jenderal (Sekjen) Asosiasi Penumpang Kereta (Aspeka) Anthony Ladjar saat dihubungi *VARIA.id*, di Jakarta, Rabu, 14 April 2015.

Melihat fenomena tersebut, Anthony mengatakan, tidak heran masyarakat curiga ada permainan di balik penjualan tiket mudik. Dia mengungkapkan, bisa saja pihak PT KAI bermain dengan agen-agen dalam menjual tiket. Misalnya, sebelum tiket resmi di jual, oknum petugas sudah berkoordinasi dengan pemodal atau agen. Kemudian, pihak oknum atau pemodal ini tinggal menyiapkan *database* untuk mengisi biodata. "Jaringan-jaringan seperti ini sudah terorganisir, sulit dideteksi. Tetapi, biasanya transaksinya ramai beberapa menit sebelum jam 12 malam," ungkapnya. Permainan oknum-oknum nakal ini jelas merugikan masyarakat. Pasalnya, pemudik yang tidak kebagian tiket, mau tidak mau harus membeli tiket yang dijual dengan harga lebih mahal. Dengan begitu, jelas masyarakat yang dirugikan. "Kalau PT KAI jelas tidak dirugikan, tapi masyarakat. Sebenarnya istilah calo itu justru yang seperti ini. Keuntungannya juga tidak sedikit, misal satu kereta ekonomi itu kursi sekitar 600-700 penumpang, harga tiket diambil Rp 250 ribu, setelah di tangan calo dijual Rp 350 ribu, sudah berapa?," katanya. Anthony mengakui, praktik calo tiket sulit diberantas, terlebih jika ada oknum PT KAI bermain. Upaya yang bisa dilakukan PT KAI adalah hanya menambah tiket atau gerbong tambahan dan menyediakan pembelian langsung di loket.

(Sumber: <http://www.varia.id/2015/04/16/meski-sudah-online-tiket-mudik-kereta-api-sulit-didapat/>).

Keluhan mengenai penjualan tiket *online* yang habis hanya dalam hitungan menit saja terjadi pula pada tahun 2016 yang didapat dari situs kompasiana.com dengan judul “Kapan Mafia Tiket KA Lebaran Bisa Dibongkar, Pak Jokowi?”.

Dini hari tadi, tepat jam 00.01 Tiket Kereta Lebaran untuk H-3 Lebaran sudah dibuka oleh PT KA. Tepat pukul 00.00 hingga pukul 00.15, website PT KA tidak bisa diakses sama sekali. Bukan error websitenya tetapi loadingnya tidak pernah berhasil selama 15 menit tersebut. Tidak satupun tiket yang didapat untuk H-3 Lebaran. Kesimpulan adalah website P KA pada saat dini hari tadi pukul 00.00 hingga pukul 00.15, Servernya memang sengaja “Ditutup Untuk Umum”. *Data Base* Penjualan saat dini hari tadi diubah menjadi manual. Tepat pukul 00.20, website PT.KA sudah bisa diakses. Dan hasilnya “ratusan ribu kursi sudah terjual”. Bayangkan saja, Ratusan ribu tiket Kereta Lebaran Ludes dalam waktu 15 menit, ini tidak masuk akal sekali. Adik dan teman saya sudah memberikan nama User & Password untuk membuka 2 website Agen Travel mereka jadi semalam saya membuka 2 browser (Mozilla dan Chrome sekaligus) di laptop. Saya juga log in langsung ke *Website* PT KA. Sementara untuk 2 HP yang ada saya gunakan untuk membuka Traveloka dan Tokopedia. Dengan begitu pada tengah malam tadi saya menggunakan 6 arah menuju halaman Penjualan Tiket Kereta Lebaran, dan hasilnya tidak ada satu pun perangkat-perangkat yang saya gunakan bisa membantu saya mendapatkan Tiket Lebaran.

Secara Logika, secara Fakta dari setiap Pembelian Tiket *online*, untuk sebuah tiket yang dijual seharusnya membutuhkan minimal 10 menit Proses Pembeliannya. 5 menit proses Booking dan 5 menit proses Issued. Bagaimana mungkin ratusan ribu Tiket dalam 15 menit sudah melewati Proses Booking dan Issued sekaligus?, dan saya juga sempat ditawari Tiket H-3 Lebaran lewat Calo dengan harga 3 kali lipat dari harga resminya.

Kesimpulannya hanya 1. Kemungkinan besar *database* Penjualan Tiket sengaja dikunci oleh orang IT dari PT KA. Kemungkinan besar *database* penjualan diubah secara manual dan direportasekan sudah habis terjual. Inilah yang Nampak di layar monitor setiap calon pembeli. Praktik Kartel seperti ini sudah berlangsung bertahun-tahun. Dan jutaan orang tidak bisa membeli Tiket dengan tarif sesuai tarif resmi. Jangan sampai ada "permainan" dari oknum oknum tertentu (calo calo tiket) yang membuat masyarakat kesulitan untuk mengakses dan menikmati layanan publik ini, kita ini satu bangsa dan satu negara, jangan sampai kepentingan segelintir orang membuat susah orang banyak.

Kapan Fenomena seperti ini bisa berakhir ya , Pak Jokowi? Membongkar Kartel Tiket Kereta sebenarnya tidak sulit loh pak Jokowi. Sebenarnya ada cara mudah untuk mengetahui kecurangan ini, bila ada pihak yang mengaudit PT KAI dan agen agen travel penyedia tiket kereta api secara *online* ini, bisa kita lihat dan bandingkan dari IP atau *link* mana yang paling banyak menyedot kursi atau bangku kereta. Kemudian cara lain mengusut Mafia Tiket Lebaran buka saja database penjualan tiket PT KA, seharusnya pada data Penjualan Tiket H-3 Lebaran tertera ratusan ribu nama pembeli disertai nomor KTPnya. Bila Kursi tersedia untuk H-3

Lebaran adalah sebanyak 300 ribu dan Tiket sejumlah itu sudah terjual, maka pada database Penjualan seharusnya ada 300 ribu Nama Penumpang yang berbeda dengan 300 ribu Nomor KTP yang Valid. Bila databasenya tidak seperti itu maka tinggal dicari saja : siapa saja yang mengotak-atik database Penjualan dan Server PT KA dan siapa saja yang menginstruksikannya.

**(Sumber : [http://www.kompasiana.com/kapan-mafia-tiket-ka-lebaran-bisa-dibongkar-pak-jokowi\\_58d4a57658977342094b3d](http://www.kompasiana.com/kapan-mafia-tiket-ka-lebaran-bisa-dibongkar-pak-jokowi_58d4a57658977342094b3d)).**

Beberapa fenomena di atas terjadi pada tahun 2014, 2015, dan 2016, fenomena tersebut menunjukkan bahwa tiket Kereta Api yang dijual *online* pada situs resmi KAI ludes hanya dalam waktu beberapa menit membuat masyarakat curiga dan menduga telah terjadinya permainan dari oknum-oknum tertentu di balik penjualan tiket Kereta Api *online*. Hal ini menunjukkan penjualan tiket *online* kereta api terbukti dapat berdampak kerugian yang dirasakan masyarakat secara langsung yakni sistem penjualan tiket *online* yang dilakukan serentak malah menyebabkan banyak konsumen tidak mendapatkan tiket karena harus berebutan dengan konsumen lainnya melalui internet. Beberapa fenomena di atas menggambarkan masih lemahnya pengendalian di dalam perusahaan dalam mengelola penjualan tiket *online* kereta api, karena kecurangan (*fraud*) dalam penjualan tiket *online* kereta api tidak akan terjadi apabila pengendalian internal perusahaan berjalan dengan baik.

Dalam upaya mewujudkan pengendalian internal penjualan yang baik, salah satu aplikasi yang penting dari pengendalian internal adalah audit internal yang dilakukan baik secara keseluruhan maupun terhadap salah satu bagian di dalam

perusahaan secara terus menerus. Audit tersebut dilakukan agar tidak terdapat penyimpangan-penyimpangan, untuk menilai kelayakan dan efektivitas pengendalian internal dan menilai kualitas dari aktivitas yang telah dijalankan. Tugas dari audit internal adalah untuk membantu meningkatkan pengendalian internal perusahaan, termasuk pengendalian atas penjualan, membantu semua anggota manajemen dalam melaksanakan tanggung jawab, dan pendapat yang objektif mengenai kegiatan yang telah diperiksa. Audit internal itu sendiri adalah fungsi penilaian yang independen dalam suatu organisasi untuk menguji dan mengevaluasi kegiatan organisasi yang dilaksanakan.

Penelitian ini merupakan hasil pengembangan dari penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Marianthy Sukirman (2013) yang berjudul “Peranan Audit Internal Dalam Menunjang Pengendalian Intern Penjualan (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia)”. Adapun hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut dapat dilihat dari hasil uji regresi yang telah dilakukan yang memiliki hasil sig 0,00 yang memenuhi kriteria penerimaan hipotesis yaitu  $\text{sig} \leq 0,005$ , sehingga hipotesis yang diajukan yaitu audit internal memiliki peranan terhadap pengendalian intern penjualan (studi kasus pada PT Kereta Api Indonesia) dapat diterima.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan dan fenomena yang terjadi pada lingkungan perusahaan, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai hal tersebut guna menyusun skripsi dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menempuh sidang sarjana pada jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan, dengan judul **“Pengaruh Audit Internal Terhadap Pengendalian Internal Penjualan *E-ticket* dan**

## **Dampaknya Terhadap Pencegahan *Fraud* (Studi Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero))”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul penelitian pada latar belakang penelitian, maka masalah penelitian yang dapat diidentifikasi oleh penulis yang akan di bahas dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan audit internal pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Bagaimana pengendalian internal penjualan *E-ticket* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Bagaimana pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Bagaimana pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *E-ticket* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
5. Bagaimana pengaruh audit internal terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Bagaimana pengaruh pengendalian internal penjualan *E-ticket* terhadap pencegahan *Fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
7. Bagaimana pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *E-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Penelitian dimaksudkan untuk menganalisis pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *e-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan audit internal pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui pengendalian internal atas penjualan *E-Ticket* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Untuk mengetahui pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Untuk mengetahui pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *E-ticket* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
5. Untuk mengetahui pengaruh audit internal terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal penjualan *E-ticket* terhadap pencegahan *Fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

7. Untuk mengetahui pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *E-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat baik dari segi kegunaan praktis maupun teoritis. Adapun penjelasan mengenai kedua kegunaan tersebut antara lain :

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian skripsi ini dilakukan guna untuk mencapai tujuan utama yaitu dapat mengetahui bagaimana terdapat pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *e-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sehingga penulis kemudian dapat membandingkan antara teori yang sudah dipelajari di perkuliahan dengan praktek yang terjadi di lapangan. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca serta para peneliti berikutnya sebagai bahan tambahan dan sumber referensi.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

1. Bagi Penulis
  - Menambah ilmu yang telah diterima dalam perkuliahan tentang audit internal, pengendalian internal penjualan serta pencegahan *fraud* dengan membandingkan praktek yang terjadi di lapangan.

- Mendapat gambaran umum mengenai pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *e-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
- Menjadi salah satu bekal bagi penulis jika pada kemudian hari penulis bekerja di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

## 2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perusahaan dan menjadi masukan dalam mengambil keputusan kaitannya dengan pemaksimalan pengaruh audit internal terhadap pengendalian internal penjualan *e-ticket* dan dampaknya terhadap pencegahan *fraud* pada perusahaan, serta menjadi sarana untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat dimana mahasiswa merupakan bagian dari masyarakat.

## 3. Bagi Pihak Lain

Dapat menjadi salah satu acuan dan sumber informasi bagi para pembaca, serta dapat menjadi salah satu referensi bagi para peneliti selanjutnya mengenai pembahasan pada bidang yang sama.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis melaksanakan kegiatan penelitian pada bagian Satuan Pengawasan Intern (SPI) di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang beralamatkan di Jalan Perintis Kemerdekaan No.1, Babakan Ciamis, Sumur Bandung, Kota Bandung. Waktu penelitian dimulai pada bulan 31 Januari 2017 sampai dengan 31 Maret 2017.