

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat telah mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya akses informasi, sehingga penggunaan internet menjadi kebutuhan utama di berbagai kalangan. Kondisi ini menciptakan peluang bagi perusahaan penyedia layanan teknologi informasi untuk menyediakan solusi komunikasi dan informasi yang terintegrasi.

Menurut Marlina (2021:1) Kemajuan pesat dalam teknologi informasi saat ini mendorong masyarakat untuk lebih menyadari pentingnya akses informasi. Oleh karena itu, kebutuhan serta minat terhadap pemanfaatan internet meningkat di berbagai kalangan, mulai dari masyarakat umum, perusahaan, hingga institusi pendidikan. Teknologi informasi memiliki peran strategis dalam mendukung pemenuhan kebutuhan masyarakat akan akses informasi yang cepat, akurat, dan mudah dijangkau. Seiring kemajuan tersebut, berbagai layanan berbasis teknologi seperti telepon, internet, dan televisi berlangganan muncul sebagai solusi komprehensif untuk menyampaikan informasi, hiburan, berita, serta pengetahuan. Situasi ini dapat menciptakan kesempatan besar bagi perusahaan yang beroperasi di sektor penyedia layanan dukungan teknologi internet.

Menurut Sandra (2023:3) Di era digitalisasi yang mengharuskan koneksi cepat dan stabil, keberadaan internet merupakan elemen yang tidak

terpisahkan dari aktivitas kehidupan sehari-hari. Ketersediaan dan stabilitas koneksi internet adalah faktor utama yang mendukung berbagai aktivitas digital. Permintaan akan sambungan internet tidak lagi terbatas pada sektor bisnis yang mengandalkan internet untuk kegiatan operasional dan pelayanan pelanggan, namun juga meluas di kalangan individu. Saat ini, masyarakat umum sangat mengandalkan internet untuk mendukung kegiatan sehari-hari, mulai dari bekerja di rumah, belajar online, menikmati hiburan digital, hingga menjalankan bisnis online secara mandiri.

Selain itu, peningkatan penggunaan perangkat cerdas seperti *Smart TV*, *CCTV*, dan peralatan rumah tangga yang terhubung dengan internet juga mendorong permintaan yang lebih besar untuk layanan internet yang cepat, stabil, dan terpercaya. Ini menunjukkan bahwa internet tidak lagi sekadar kebutuhan bisnis, melainkan telah menjadi kebutuhan dasar bagi individu dalam aktivitas sehari-hari.

Didirikan di Yogyakarta pada tahun 2009, PT Lintas Data Prima merupakan perusahaan telekomunikasi yang ada di Indonesia. Perusahaan ini memperoleh izin penyelenggaraan *Internet Service Provider (ISP)* dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) pada tahun 2011. Sejak saat itu, PT. Lintas Data Prima terus menunjukkan keberadaannya di dunia internet, yang terlihat dari Laporan Kinerja Operasi ke Kominfo yang meningkat setiap tahun dalam pengembangan jaringan.

Menurut Jatmiko (2020:5) PT. Lintas Data Prima merupakan suatu entitas usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan akses jaringan internet,

atau yang dikenal sebagai penyedia layanan internet (*Internet Service Provider*). Didirikan pada tahun 2009 di Yogyakarta. Pada saat ini telah bertransformasi menjadi *Manage Service Provider* yang menyediakan dan mengelola sumber daya *IT*, merancang dan membangun *Infrastructure*. Dalam meningkatkan layanan dan kualitas yang baik berbagai jenis layanan diberikan untuk mendukung produktifitas dan kepuasan pelanggan.

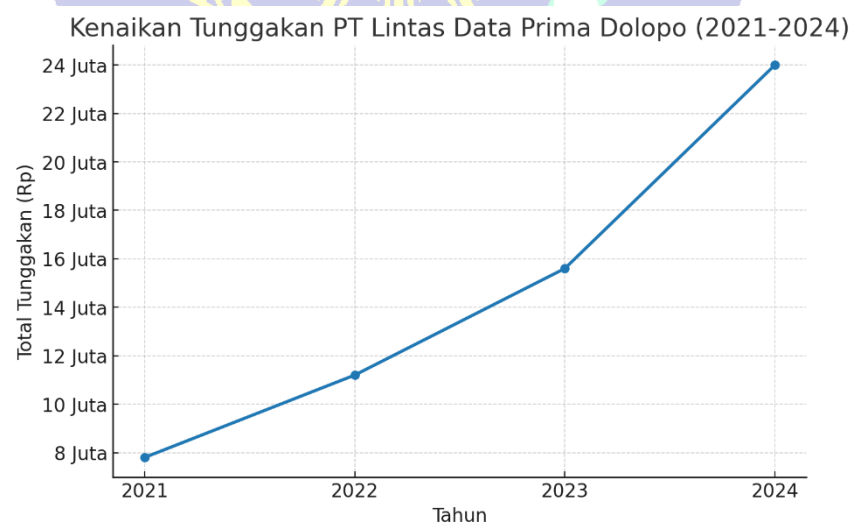
Strategi yang digunakan untuk menarik pelanggan adalah dengan menawarkan harga terjangkau bagi pelanggan baru serta memberikan spesifikasi layanan yang lebih baik dibandingkan produk sebelumnya. Selain itu, PT. Lintas Data Prima terus berupaya meningkatkan kualitas jaringan untuk memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga, sehingga berdampak secara langsung terhadap peningkatan produktivitas perusahaan.

Menurut Marlina (2021:3) Metode pembayaran yang diterapkan dalam proses pelunasan tagihan WiFi menggunakan sistem pascabayar. Metode ini memungkinkan pelanggan untuk membayar di akhir periode, biasanya setelah menikmati layanan internet selama satu bulan penuh. Dalam hal ini, biaya yang belum dibayar akan diakui sebagai piutang oleh perusahaan, dan akan ditindaklanjuti melalui proses penagihan setelah melewati waktu pembayaran yang telah ditetapkan. Salah satu ciri khas dari bisnis jasa internet adalah model penjualan berbasis kredit, di mana pelanggan menikmati layanan terlebih dahulu dan pembayaran dilakukan kemudian. Skema ini memberikan keuntungan berupa kemudahan dan fleksibilitas bagi pelanggan, namun di sisi

lain juga membawa risiko, yakni potensi munculnya piutang usaha yang dapat memengaruhi arus kas perusahaan.

PT Lintas Data Prima memiliki wewenang untuk melakukan penagihan piutang kepada pelanggan melalui berbagai bentuk komunikasi guna mengingatkan kewajiban pembayaran, Perusahaan mencatat baik tagihan untuk bulan berjalan maupun tagihan yang telah melewati tanggal jatuh tempo. Selain itu, perusahaan juga memberikan peringatan mengenai kemungkinan pemutusan layanan apabila pelanggan tidak menyelesaikan kewajibannya hingga batas waktu yang telah ditetapkan.

Hasil observasi awal pada PT Lintas Data Prima Dolopo menunjukkan bahwa sejumlah pelanggan mengalami kendala dalam pembayaran tagihan internet, seperti lupa membayar tepat waktu, tidak menerima notifikasi tagihan, atau ketidaksesuaian antara layanan dan tagihan yang diterima.



Bagan 1 Tunggakan PT Lintas Data Prima

Berdasarkan data dari tahun 2021 hingga 2024, terjadi peningkatan jumlah pelanggan aktif secara konsisten. Namun demikian, peningkatan jumlah pelanggan tersebut turut diiringi dengan kenaikan jumlah pelanggan yang mengalami tunggakan. Walaupun nilai tagihan yang berhasil dibayarkan juga terus bertambah, peningkatan signifikan pada angka tunggakan menunjukkan adanya kendala dalam efisiensi pencatatan dan pengelolaan tagihan.

Permasalahan ini muncul selama empat tahun terakhir, dan perlu diteliti lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana sistem informasi akuntansi biaya yang diterapkan mampu menjalankan fungsi pencatatan, pengelolaan, dan pengawasan piutang secara tepat dan efektif. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan evaluasi dan rekomendasi terhadap sistem yang sedang diterapkan saat ini.

Data dari bagian keuangan menunjukkan adanya peningkatan pada jumlah pelanggan yang menunggak pembayaran pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Di samping itu, ada keluhan dari pelanggan mengenai kurangnya transparansi informasi tagihan dan lambatnya respon terhadap pengaduan tagihan.

Menurut Ramadhani (2023:4) Agar dapat menjalankan operasionalnya secara efektif dan efisien, suatu perusahaan membutuhkan sistem pengelolaan data dan informasi yang mendukung. Kebutuhan ini dapat dipenuhi melalui penerapan sistem informasi akuntansi. Perancangan dan pemanfaatan sistem

secara optimal sangat diperlukan, mengingat informasi akuntansi merupakan bagian krusial dari keseluruhan informasi yang dibutuhkan oleh manajemen dalam proses pengambilan keputusan.

Sistem informasi akuntansi memegang peranan penting dalam perusahaan dan sangat dibutuhkan oleh manajemen. Sistem ini berperan dalam menyajikan informasi terkait laporan keuangan yang digunakan untuk menilai aktivitas operasional perusahaan serta mengevaluasi kinerja setiap unit yang memiliki tanggung jawab dan wewenang tertentu. Selain itu, sistem informasi akuntansi juga berfungsi sebagai sumber data utama yang mendukung proses pengambilan keputusan oleh manajemen. Pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi saat ini memberikan kontribusi besar terhadap efisiensi dan efektivitas dalam pemrosesan transaksi harian, serta telah diadopsi secara luas oleh dunia bisnis. Sistem Informasi Akuntansi yang berkaitan dengan pembayaran mencakup dokumen, catatan, dan sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal ini bertujuan untuk mencegah tindakan kecurangan oleh karyawan, seperti praktik *lapping* (penyalahgunaan dana hasil penagihan), yang dapat merugikan perusahaan dan menghambat kelancaran operasional.

Untuk menjaga dan melindungi aset perusahaan, setiap transaksi harus dicatat dan dibukukan agar dapat dimonitor dan dikendalikan, baik transaksi yang meningkatkan maupun yang mengurangi aset atau menimbulkan kewajiban. Proses pencatatan ini merupakan langkah awal dari siklus akuntansi. Dengan demikian, peran Sistem Informasi Akuntansi menjadi

sangat penting dalam proses identifikasi, pengumpulan, pengolahan, dan penyajian informasi keuangan.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA) berperan penting dalam mencatat dan mengelola biaya tagihan secara akurat, khususnya pada perusahaan penyedia layanan internet. Seiring berkembangnya teknologi, kebutuhan akan sistem yang efektif dalam pengelolaan tagihan wifi pascabayar semakin meningkat.

Menurut Ramadhani (2023:104) Penelitian yang berjudul "Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya pada Tagihan IndiHome Pelanggan PT Telkom STO Parepare" bertujuan untuk menganalisis bagaimana sistem informasi akuntansi biaya digunakan dalam proses penagihan layanan IndiHome. Fokus utama penelitian ini adalah pada efektivitas pencatatan, pengolahan, dan pelaporan biaya terkait layanan internet oleh pihak PT Telkom STO Parepare. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang digunakan sudah mendukung kegiatan operasional perusahaan, namun masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan integrasi data dan perlunya pembaruan perangkat lunak agar lebih efisien.

Menurut Marlina (2021:87) Hasil dari penelitian dalam laporan tugas akhir berjudul "Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan IndiHome pada PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat" menunjukkan bahwa prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk Witel Jakarta Barat telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Penagihan dilakukan melalui beberapa metode seperti panggilan

peringat, pesan WhatsApp, email, kunjungan langsung, hingga peringatan hukum bagi pelanggan dengan tunggakan lebih dari enam bulan. Hambatan yang dihadapi antara lain sulitnya menghubungi pelanggan dan ketidakhadiran saat kunjungan. Untuk mengatasi hal tersebut, disarankan pemutakhiran data kontak pelanggan dan peningkatan koordinasi sebelum kunjungan dilakukan.

Penelitian ini memiliki perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan penelitian Ramadhani (2023), Meneliti efektivitas sistem informasi akuntansi biaya pada PT Telkom STO Parepare mengenai pengolahan data dan pelaporan biaya layanan IndiHome, sementara Marlina (2021), Membahas mengenai prosedur penagihan piutang pelanggan IndiHome di PT Telkom Witel Jakarta Barat. Penelitian ini difokuskan pada PT Lintas Data Prima Dolopo, perusahaan yang bergerak sebagai penyedia layanan wifi berskala lokal, dengan fokus utama pada analisis sistem informasi akuntansi biaya dalam proses penagihan wifi. Perbedaan terletak pada objek penelitian, skala perusahaan, kompleksitas sistem, serta pendekatan analisis untuk mengkaji efisiensi pencatatan biaya, keakuratan pelaporan, dan kesesuaian sistem informasi akuntansi dengan kebutuhan operasional perusahaan lokal.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat disimpulkan, Sistem Informasi Akuntansi pada biaya tagihan layanan Wifi sangat diperlukan oleh PT. Lintas Data Prima, mengingat adanya pelanggan yang mengalami kendala terkait tagihan mereka. Permasalahan tersebut berpotensi merugikan kedua belah pihak baik pelanggan maupun pihak PT. Lintas Data Prima

sehingga sistem ini dibutuhkan untuk memastikan transparansi dan ketepatan informasi tagihan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Sistem Informasi Akuntansi sebagaimana bentuk pertanggungjawaban perusahaan terhadap pelanggan wifi, terutama terhadap pelanggan yang memiliki kendala dalam pembayaran tagihan wifi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan tagihan WiFi di PT Lintas Data Prima Dolopo, serta mengevaluasi efektivitasnya sebagai bentuk pertanggungjawaban perusahaan kepada pelanggan, terutama dalam menangani masalah piutang dan keterlambatan pembayaran.

Dengan mempertimbangkan betapa pentingnya fungsi sistem informasi akuntansi untuk menunjang operasional dan menjaga kepercayaan pelanggan, serta memperhatikan bahwa belum ada banyak penelitian yang secara khusus membahas Penerapan Sistem Informasi Akuntansi dalam pengelolaan biaya tagihan pascabayar di perusahaan layanan internet, penulis pun tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Wifi Pada PT. Lintas Data Prima Dolopo.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Mekanisme Sitem Informasi Akuntansi pembayaran biaya tagihan Wifi pelanggan pada PT. Lintas Data Prima Dolopo?
2. Bagaimana hambatan dalam melakukan penagihan piutang pelanggan Wifi pelanggan pada PT. Lintas Data Prima Dolopo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya tagihan wifi yang digunakan di PT Lintas Data Prima Dolopo.
2. Untuk menganalisis hambatan yang dialami oleh PT Lintas Data Prima Dolopo dalam melakukan penagihan piutang pelanggan Wifi.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Universitas

Sebagai tolak ukur ilmu yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, selanjutnya diharapkan dapat memberikan wawasan tentang pengetahuan dan pengembangan ilmu dalam bidang Akuntansi. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan kajian lanjutan yang relevan, serta dapat memperkuat reputasi akademik Universitas dalam hal publikasi ilmiah.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini adalah sebuah bentuk syarat dan pertanggungjawaban untuk menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penelitian ini dapat menjadi sarana untuk mengembangkan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan dalam bidang Akuntansi. Selain itu, penelitian ini juga dapat melatih kemampuan analisis kritis yang berguna untuk pengembangan karir akademik.

3. Bagi Objek Penelitian

Bagi PT Lintas Data Prima, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan yang membangun dalam upaya peningkatan kinerja PT Lintas Data Prima, perbaikan sistem kerja, pengambilan keputusan strategis, dan pengembangan layanan. Data dan analisis yang dihasilkan dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan kebijakan internal yang lebih efektif dan efisien, sehingga mendukung pertumbuhan bisnis PT Lintas Data Prima secara berkelanjutan.