

**ANALISIS PERUBAHAN DAN PERBEDAAN HARGA**

**DI INDOMARET**

**WILAYAH YOGYAKARTA**

**Ditulis Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna Memperoleh Gelar**

**Sarjana Strata-1 Di Program Studi Akuntansi**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha**



**DISUSUN OLEH**

**NAMA : NOVI ROOSITA MARDIATI**

**NIM : 134214137**

**JURUSAN : AKUNTANSI**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan Rahmat dan Hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Analisis Perubahan dan Perbedaan harga PT Indomarco Prismatama” sebagai syarat kelulusan program pendidikan sarjana stara satu (S1) pada Program Studi Fakultas Ekonomi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini atas dasar keterbatasan dari penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Selanjutnya dalam penulisan skripsi ini penulis diberi bantuan oleh berbagai pihak.

Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Priyastiwi, M.Si, Ak., CA. Selaku dosen pembimbing yang rela meluangkan waktu untuk memberikan banyak masukan dan arahan dari awal hingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Mohammad Mahsun, M.Si., Akt. Selaku Ketua STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Sulastiningsih, M.Si. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

4. Bapak dan Ibu Dosen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta yang telah memberikan pengetahuan dan bantuan kepada penulis dalam perkuliahan.
5. Seluruh staff karyawan STIE Widya Wiwaha Yogyakarta atas bantuannya selama perkuliahan berlangsung.
6. Kedua orang tua atas semua doa dan kasih sayang serta pengorbanan selama ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata semoga segala bantuan yang telah diberikan, sebagai amal soleh yang senantiasa mendapatkan Ridho Allah SWT. Sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 2017

Novi Roosita Mardiaty

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Peneliti .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	7
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
1.6 Sistematika penulisan .....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	
2.1 Sistem Informasi Akuntansi .....	10
2.1.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi .....	10
2.1.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi .....	11
2.1.3 Komponen – Komponen Utama Sistem Informasi Akuntansi .....	12
2.1.4 Peranan Sistem Infomasi Akuntansi .....	14
2.2 Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	15
2.2.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	15
2.2.2 Unsur – Unsur Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	16
2.2.3 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai	18
2.2.4. Dokumen – Dokumen Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	19
2.2.5 Prosedur dalam Sistem Informasi Akuntansi Penjualan	

	Tunai .....	20
2.2.6	Catatan Akuntansi Yang Digunakan Dalam Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	22
2.2.7	Informasi Yang Diperlukan Oleh Manajemen Dalam Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai .....	22
2.3	Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer .....	23
2.4	Pengendalian Internal .....	29
2.4.1	Pengertian Pengendalian Internal .....	29
2.4.2	Tujuan Pengendalian Internal .....	31
2.4.3	Karakteristik Pengendalian Internal .....	32
2.4.4	Unsur – Unsur Pengendalian Internal .....	33
2.4.5	Komponen – Komponen Sistem Pengendalian Internal .....	36
2.5	Penilaian Pengendalian Internal Sistem Informasi .....	45
 <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Jenis Penelitian .....	58
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	58
3.3	Subyek dan Responden penelitian .....	59
3.4	Data Yang Digunakan .....	59
3.5	Pengumpulan Data .....	59
3.6	Teknik Analisis Data .....	60
 <b>BAB IV ANALISIS DATA</b>		
4.1	Gambaran Umum PT Indomarco Prismatama .....	63
4.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	64
4.2.1	Visi .....	64
4.2.2	Misi .....	64
4.3	Budaya Perusahaan .....	64
4.4	Produk dan Jasa .....	64
4.4.1	ATM Indomaret .....	64
4.4.2	Western Union .....	65

4.4.3 I Tiket .....	65
4.4.4 I Payment .....	65
4.4.5 Virtual .....	65
4.4.6 Indomaret Card .....	66
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan .....	67
4.6 Data Hasil Penelitian .....	70
4.7 Analisis Data .....	71
4.7.1 Pengkodean Terbuka ( <i>Open coding</i> ) .....	71
4.7.2 Reduksi Data .....	94
4.7.3 Pengkodean Terporos ( <i>Axial Coding</i> ) .....	107
4.7.4 Pengkodean Terpilih ( <i>Selective Coding</i> ) .....	110
4.7.5 Penyajian Data ( <i>Display Data</i> ) .....	115
4.7.6 Verifikasi Data ( <i>Conclusion</i> ) .....	119
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	120
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	121
5.3 Kritik dan Saran .....	121
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Informasi akuntansi merupakan salah satu dasar penting dalam pengambilan alokasi sumber daya perusahaan waralaba untuk mendapat informasi yang tepat dan akurat, maka diperlukan suatu sistem informasi yang dibuat menurut pola yang terpadu sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perusahaan untuk melaksanakan kegiatan perusahaan. Sistem informasi akuntansi penjualan merupakan salah satu sub sistem informasi akuntansi yang menjelaskan bagaimana seharusnya prosedur dalam melakukan kegiatan penjualan dari hasil penjualan sehingga tindakan manipulasi terhadap penjualan dapat dihindari. (Ayuliana, 2011 : 2)

Adapun tujuan dari sistem informasi akuntansi pada perusahaan waralaba antara lain untuk mendapatkan/mengolah informasi secara cepat dan tepat, membantu mengawasi dan mengambil keputusan – keputusan, melakukan proses input dan output dengan tepat, memantau persediaan, melakukan laporan ke pusat, mengurangi human eror, dan melacak setiap transaksi. Seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan primer masyarakat, berbagai industri di Indonesia mulai banyak dikembangkan dengan sistem usaha waralaba. Dalam penelitian ini penulis akan memfokuskan pada perusahaan waralaba Indomaret. Pengambilan objek penelitian pada Indomaret ini berdasarkan pengamatan peneliti bahwa penjualan di perusahaan tersebut mempunyai tingkat kedatangan konsumen yang tinggi

dari hari ke hari, karena lokasi dan fasilitas yang cukup memberikan keleluasaan kepada konsumen. Perusahaan ini telah membuka beberapa cabang diberbagai daerah guna meningkatkan pendapatan. (Ayuliana, 2011 : 2)

Indomaret merupakan salah satu jaringan waralaba terbesar diIndonesia yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari – hari. Tahun 1997 perusahaan mengembangkan bisnis gerai waralaba pertama diIndonesia dengan lebih dari 230 toko. Jumlah gerai sampai tahun 2015 adalah 11.400 toko dengan rincian 60% milik sendiri dan sisanya waralaba milik masyarakat dan sampai 2016 gerai bertambah menjadi 12.100 toko. Mitra usaha waralaba ini meliputi koperasi, badan usaha dan perorangan. Indomaret terdapat di kota-kota besar di Indonesia seperti Jabodetabek, Sumatera, Jawa, Madura, Bali, Lombok, Kalimantan dan Sulawesi. Motto perusahaan adalah "mudah dan hemat". (wikipedia.org/wiki/Indomaret)

Dengan semakin banyaknya gerai Indomaret yang dibuka, tidak jarang banyak terjadi masalah disetiap gerai. Seperti perubahan harga mendadak, potongan harga yang tidak sesuai, dan perbedaan harga kasir dengan label harga (*price tag*) . Hal ini menimbulkan gejolak dikalangan masyarakat. Berikut adalah contoh yang disajikan pada tabel berdasarkan pengalaman pribadi penulis maupun masyarakat luas.

Tabel 1.1 Perbedaan Harga

**Perbedaan Harga Dibeberapa Gerai Indomaret**

NO.	DAERAH	JENIS	HARGA LABEL	HARGA KASIR	SELISIH
1	Indomaret Jl. Tamansiswa Yogyakarta	COKLAT	Rp 5.900,-	Rp 7.900,-	Rp 2.000,-
2	Indomaret Jl. Menteri supeno Yogyakarta	GULA PASIR	Rp 9.700,-	Rp 12.900,-	Rp 3.200,-
		ITEM TANPA HARGA	Item tanpa harga yang dibiarkan tidak diganti, atau <i>label harga (price tag)</i> yang bergeser dari barang yang dimaksud.		
3	Indomaret Jl. Glagahsari Yogyakarta	SUSU	Rp 64.500,-	Rp 66.200,-	Rp 1.700,-

Sumber : Laporan Indomaret

Kejadian perubahan harga pada beberapa item tak hanya terjadi pada satu gerai di suatu daerah saja. Tabel tersebut menunjukkan contoh yang terjadi di tiga daerah berbeda. Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa makanan ringan berupa coklat yang dikemas dengan plastik. Pada saat melihat di label harga (*price tag*) harga item tersebut Rp 5.900,- tetapi pada saat membayar dikasir harga berubah menjadi Rp 7.900,- dengan

adanya perubahan harga dikasir terbut maka terjadi selisih Rp 2.000,-. Untuk item gula pasir, gula tersebut memiliki merek yang sangat terkenal tak heran jika harga jualnya juga mahal. Ada saat pembeli melihat harga pada label harga (*price tag*) gula tersebut lebih murah dari biasanya, konsumen tersebut lalu membawa nya kekasir bermaksud untuk membeli, namun yang terjadi dikasir ternyata harga menjadi lebih mahal dan terjadi selisih Rp 3.200,-. Selanjutnya item susu juga mengalami selisih harga pada saat dikasir sebesar Rp 1.700,-.

Item tanpa harga yang dibiarkan mungkin juga sudah sehari – hari tidak diganti juga terjadi. Meskipun di gerai banyak sekali item yang di display bukan berarti itu menjadi alasan untuk lalai mengganti label harga (*price tag*) . Jika konsumen tidak teliti membaca label harga (*price tag*) , dan hanya sekedar melihat harga, tentunya hal ini akan menjadi selisih paham pada saat di kasir. Padahal harga tersebut bukanlah harga yang dimaksud melainkan barang yang ada disampingnya.

Perbedaan harga, diskon, atau harga promo adalah informasi yang disampaikan oleh kantor pusat. Perubahan harga adalah mutlak keputusan kantor pusat yang terjadi setiap hari pada item tertentu dan diinformasikan melalui sistem komputer yang bisa diakses oleh setiap gerai Indomaret. Sebelum toko dibuka para pemegang shift memiliki wewenang dan kewajiban, mengecek perubahan harga tersebut untuk kemudian di cetak sebagai label harga (*price tag*). Apabila ada ketidaksesuaian harga kasir dan label harga (*price tag*), besar kemungkinan adalah kelalaian pemegang shift yang tidak betul – betul mengecek dan mencetak secara menyeluruh, atau

tidak adanya *double cek* setelah pemegang shift atau memang seluruh tim toko kurang terkoordinir dengan baik. Atas kelalaian itu pula banyak komplain yang berdatangan dari masyarakat. Sebagai konsumen perubahan harga akan dianggap biasa terjadi, tetapi yang menimbulkan kekecewaan konsumen adalah mengapa label harga (*price tag*) dan harga kasir berbeda.

Masyarakat sebagai konsumen banyak yang mengeluhkan kejadian perbedaan harga ini. Sebagian dari mereka ada yang langsung mengecek nota yang diberikan kasir lalu komplain apabila ada perbedaan harga, namun ada pula konsumen yang bersikap acuh atau mengetahui perbedaan tersebut tetapi tidak diungkapkan. Tentunya insiden ini dapat menimbulkan rasa ketidakpercayaan di masyarakat terhadap perusahaan. Bukan tidak mungkin apabila satu konsumen yang menemui kejadian perbedaan harga menceritakan, menginformasikan atau memberitahu konsumen yang lain. Informasi di masyarakat dapat beredar dengan sangat cepat apalagi pada masa ini internet sangat mudah diakses dimanapun serta didukung pula sosial media yang sering digunakan masyarakat untuk menyebarkan informasi penting dan isu – isu terhangat mengenai apapun yang terjadi dilingkungannya.

Persepsi yang beredar dimasyarakat pun beragam. Ada yang menanggapi hal tersebut sengaja dilakukan oleh tim toko agar bisa mendapat keuntungan pribadi. Tetapi ada pula yang menanggapinya dengan berfikir positif bahwa memang karyawan lupa mengganti label harga (*price tag*). Meskipun kini Indomaret sudah menjamur diberbagai daerah di seluruh Indonesia dan sudah mendapatkan banyak konsumen, perusahaan

dirasa perlu mengevaluasi perbedaan harga dan kinerja karyawan yang sesuai mutunya, untuk menjaga kepercayaan konsumen, agar dapat terus meningkatkan omzed, agar selalu *eksis* dikalangan pebisnis retail lainnya serta meningkatkan citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem informasi akuntansi pada PT indomarco Primastama. Teknik pengumpulan seluruh data-data yang dibutuhkan dengan menggunakan metode observasi dan dokumentasi dengan metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan membandingkan antara teori yang ada dengan kenyataan sebenarnya pada PT Indomarco Primastama yang disajikan dalam bentuk uraian. Oleh karena itulah penelitian ini mengambil judul **“ANALISIS PERUBAHAN DAN PERBEDAAN HARGA DIINDOMARET WILAYAH YOGYAKARTA”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Adanya perbedaan harga di Indomaret yang menyebabkan berbagai komplain dari pelanggan sehingga membuat citra perusahaan menurun, meskipun banyak gerai indomaret yang tersebar di Wilayah Jogja, namun jika hal kecil seperti perbedaan harga ini terus terjadi, maka bukan tidak mungkin dengan rentang waktu tertentu Indomaret akan ditinggal kan oleh pelanggannya.

### **1.3 PERTANYAAN PENELITIAN**

1. Mengapa terjadi perubahan dan perbedaan harga antara label harga (*price tag*) dengan sistem di PT Indomarco Primastama?
2. Bagaimana proses terjadinya perubahan harga di PT Indomarco Primastama?
3. Apakah cara pencegahan pihak Indomaret untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan harga?

### **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan dari penelitian ini antara lain :

- a. Mengetahui penyebab terjadinya perubahan dan perbedaan harga PT Indomarco Primastama.
- b. Mengetahui proses terjadinya perubahan harga yang terjadi di PT Indomarco Primastama.
- c. Mengetahui cara pencegahan pihak Indomaret untuk mengantisipasi terjadinya perbedaan harga.

### **1.5 MANFAAT PENELITIAN**

1. Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi peneliti untuk menerapkan ilmu yang dipelajari sehingga dapat mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi yang tepat untuk diterapkan pada perusahaan waralaba Indomaret.
2. Bagi obyek penelitian yaitu PT. Indomarco Primastama, penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk dijadikan bahan pertimbangan

terhadap penganalisaan, pemecahan masalah yang ada dan pengembangan usaha yang mungkin dilakukan.

3. Bagi kalangan akademis penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan referensi untuk keperluan akademis.
4. Bagi masyarakat penelitian ini dapat menjadi sumber informasi dan juga dapat dijadikan masukan untuk penelitian-penelitian serupa berikutnya.

## **1.6 SISTEMATIKA PENULISAN**

Pembahasan pada penelitian ini disusun dan disesuaikan dengan menggunakan kerangka sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi : latar belakang, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pengertian sistem informasi akuntansi, sistem informasi akuntansi penjualan dan pengendalian internal.

### **BAB III : METODA PENELITIAN**

Dalam bab ini penulis membahas tentang jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subyek dan objek penelitian, data yang digunakan, pengumpulan data serta teknik analisis data.

### **BAB IV : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi analisis dari data yang diperoleh dan pembahasannya.

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini penulis menguraikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran dari keseluruhan hasil pembahasan yang mungkin bermanfaat bagi perusahaan, pembaca, dan penulis.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 SISTEM INFORMASI AKUNTANSI

##### 2.1.1 Pengertian sistem informasi akuntansi

Menurut Mulyadi (2010 : 5), sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Menurut Krismaji (2010:3), sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan dan mengoperasikan bisnis. Menurut Romney dan Steinbert (2014 : 11), sistem informasi akuntansi data serta proses pengembangan, pengukuran, dan komunikasi informasi.

Jadi, sistem informasi akuntansi adalah serangkaian proses, prosedur dan kegiatan yang saling berhubungan, berkaitan erat, melengkapi satu sama lain untuk mengolah, memproses, kegiatan akuntansi guna menghasilkan informasi akuntansi. Informasi akuntansi tersebut nantinya bermanfaat untuk merencanakan strategi bisnis periode selanjutnya, mengoperasikan proses bisnis, dan mengendalikan proses bisnis. Sistem informasi akuntansi juga

merupakan komunikasi akuntansi yang menghasilkan susunan proses yang sistematis, teratur, dan terarah.

#### 2.1.2 Tujuan sistem informasi akuntansi

Menurut James A. Hall (2009 : 21), adapun tujuan dari sistem informasi akuntansi yaitu sebagai berikut :

- a. Mendukung fungsi penyediaan pihak manajemen. Administrasi mengacu pada tanggungjawab pihak manajemen untuk mengelola dengan baik sumber daya perusahaan. Sistem informasi akuntansi menyediakan informasi mengenai penggunaan eksternal melalui laporan keuangan tradisional serta dari berbagai laporan lain yang diwajibkan. Secara internal, pihak manajemen menerima informasi pelayanan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.
- b. Mendukung pengambilan keputusan pihak manajemen. Sistem informasi akuntansi memberikan pihak manajemen informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggungjawab pengambilan keputusan tersebut.
- c. Mendukung operasional harian perusahaan. Sistem informasi akuntansi menyediakan informasi bagi para personel operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaan hariannya dalam cara yang efisien dan efektif.

Menurut Krismaji (2010 : 23), tujuan pokok sistem informasi akuntansi akuntansi adalah sebagai berikut :

“mengumpulkan dan memproses data tentang kegiatan organisasi bisnis secara efektif dan efisien, menghasilkan informasi yang berguna untuk pembuatan keputusan, melakukan pengawasan yang memadai untuk menjamin bahwa data transaksi telah dicatat dan diproses secara akurat, serta untuk melindungi data tersebut dan aktiva lain yang dimiliki oleh perusahaan”.

### 2.1.3 Komponen utama sistem informasi akuntansi

Menurut Mulyadi (2010 : 11), setiap sistem informasi terdiri dari blok – blok bangunan yang membentuk sistem tersebut. Seperti halnya bangunan rumah, sistem informasi memiliki komponen utama yang membentuk struktur bangunan sistem informasi;

#### a. Blok masukan (*input block*)

Blok masukan merupakan data yang dimasukkan ke dalam sistem informasi beserta metode dan media yang digunakan untuk menangkap dan memasukkan data tersebut ke dalam sistem. Masukan terdiri dari transaksi, permintaan, pertanyaan, perintah, dan pesanan.

b. Blok model (*model block*)

Blok ini terdiri dari *logico – mathematical* model yang mengelola masukan data yang disimpan dengan berbagai macam cara untuk memproduksi hasil yang dikehendaki atau keluaran. *Logica – methemathical* model dapat mengkombinasikan unsur – unsur data untuk menyediakan jawaban atas suatu pertanyaan, atau dapat meringkas atau menggabungkan data menjadi suatu laporan yang ringkas.

c. Blok keluaran (*output block*)

Keluaran merupakan faktor utama yang menentukan blok – blok lain suatu sistem informasi. Jika blok keluaran suatu sistem informasi tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai informasi, perancangan blok masukan, model, teknologi, basis data pengendalian tidak ada manfaatnya. Keluaran sistem akuntansi dapat berupa laporan keuangan, faktur, surat order penjualan, cek, dan lain – lain.

d. Blok teknologi (*teknologi block*)

Teknologi menangkap masukan, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan menyimpan keluaran serta mengendalikan seluruh sistem. Dalam sistem informasi berbasis komputer, teknologi terdiri dari tiga

komponen : komputer dan menyimpan data diluar, telekomunikasi, dan perangkat lunak.

e. Blok basis data (*data base block*)

Basis data merupakan tempat untuk menyimpan data yang digunakan untuk melayani kebutuhan pemakai informasi basis data bisa berupa pita magnetik, disk, diskette, kaset, kartu magnetik, chip dan microfilm.

f. Blok pengendalian (*control block*)

Sistem informasi harus dilindungi dari bencana dan ancaman, seperti bencana alam, kebakaran, kecurangan, kegagalan sistem, kesalahan dan penggelapan, penyadapan, ketidakefisienan, sabotase, orang – orang yang dibayar untuk melakukan kejahatan.

#### 2.1.4 Peranan sistem informasi akuntansi

Merancang sistem informasi akuntansi yang tepat dapat memberikan nilai tambah yang optimal bagi organisasi. Tujuan merancang sistem akuntansi tersebut dapat menghasilkan hal – hal sebagai berikut :

- a. Jika sistem dan prosedur kerja ditata secara tepat maka produk yang dihasilkan lebih efisien, melalui sistem informasi akuntansi dapat dibuat sistem operasional prosedur sehingga tidak ada

pekerjaan yang menyimpang dan memudahkan pengendalian produksi oleh manajer.

- b. Sebuah pekerjaan yang dilakukan terencana sesuai prosedur dapat meningkatkan efisiensi. Perancangan sistem informasi akuntansi yang baik dapat membantu memperbaiki efisiensi jalannya suatu proses.
- c. Informasi yang diterima dengan tepat waktu dapat meningkatkan kualitas pengambilan keputusan. Melalui sistem informasi akuntansi dapat dihasilkan informasi yang akurat sehingga pengambilan keputusan dengan informasi tepat waktu dapat meningkatkan kinerja organisasi.

## **2.2 SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PENJUALAN TUNAI**

### **2.2.1 Pengertian sistem informasi akuntansi penjualan tunai**

Pengertian sistem informasi akuntansi penjualan tunai menurut susanto (2001:30), adalah :

“sistem informasi akuntansi penjualan tunai adalah kerangka kerja dalam sumber daya manusia, alat, metode dan semuanya itu dikoordinasikan untuk mengolah data penjualan menjadi informasi penjualan yang berguna bagi pihak – pihak yang membutuhkannya”.

Pengertian sistem informasi penjualan tunai menurut Mulyadi (2010:3), adalah :

“sistem informasi akuntansi penjualan adalah suatu jaringan prosedur yang terdiri dari formulir – formulir, catatan – catatan, dan laporan yang terkoordinir dan terdapat komponen bangunan sistem yaitu input, model, output, basis data dan pengendalian sehingga mampu menyediakan informasi mengenai penjualan.

Jadi, sistem informasi akuntansi penjualan tunai adalah serangkaian proses, prosedur dan kegiatan transaksi yang saling berhubungan dan berkaitan erat, yang menggunakan dokumen/catatan/formulir/faktur penjualan. Selain itu ada juga sumber daya manusia yang semuanya tekoordinir untuk mengolah data penjualan menjadi informasi penjualan yang berguna bagi pihak – pihak yang membutuhkannya.

2.2.2 Unsur – unsur sistem informasi akuntansi penjualan tunai menurut Mulyadi (2010 : 236), adalah :

- a. Input, dalam sistem informasi akuntansi penjualan, data masukan adalah transaksi penjualan dan retur penjualan merupakan data masukan dan menggunakan formulir, faktur penjualan (sesuai dengna format yang benar) sebagai medianya.
- b. Model yaitu mengolah data masukan, daam sistem informasi akuntansi penjualan tunai yaitu mengklasifikasikan serta

meringkas data – data masukan untuk memperoleh informasi yang penting secara global seperti transaksi penjualan selama beberapa bulan.

- c. Output, pada sistem informasi akuntansi penjualan keluarannya dapat berupa laporan – laporan seperti laporan keuangan dan laporan harga pokok penjualan. Sedangkan media yang dipakai untuk menyajikan berbagai laporan dapat berupa monitor, printer, speaker dan sebagainya.
- d. Teknologi, yaitu menangkap masukan, menjalankan model, mengakses data, dan menyampaikan keluaran serta mengendalikan sistem. Dalam sistem informasi akuntansi penjualan teknologi ini dapat berupa *cash register*.
- e. Basis data, merupakan tempat untuk penyimpanan data yang digunakan untuk pemakai informasi adapaun media yang dipakai untuk penyimpanan data adalah seperti kartu buku besar, *floppy disk*, *compact disk*, dan lain – lain, yang sekiranya data – data tersebut dapat dipastikan aman.
- f. Pengendalian, semua sistem informasi harus dilindungi dari bencana dan ancaman. Beberapa cara yang perlu dirancang untuk menjaga keselamatan sistem informasi akuntansi adalah :
  - Penggunaan sistem pengelolaan catatan.
  - Penerapan pengendalian akuntansi .

- Pengembangan rancangan - rancangan induk sistem informasi.
- Pembuatan rencana darurat dalam hal sistem informasi gagal menjalani fungsinya.
- Penerapan prosedur seleksi karyawan.
- Pembuatan dokumentasi secara lengkap yang digunakan oleh perusahaan.
- Perlindungan dari bencana api dan putusnya aliran listrik.
- Pembuatan tempat penyimpanan data diluar perusahaan sebagai cadangan (back up).

### 2.2.3 Fungsi sistem informasi akuntansi penjualan tunai

Menurut Mulyadi (2010:462), fungsi terkait sistem informasi akuntansi penjualan tunai adalah :

- a. Fungsi penjualan, dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggungjawab untuk menerima orderan tersebut kepada pembeli untuk kepentingan pembayaran harga barang ke fungsi kas.
- b. Fungsi kas, dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan fungsi ini bertanggungjawab sebagai penerima kas dari pembeli.
- c. Fungsi gudang, dalam transaksi penerimaan kas dari penjualan tunai, fungsi ini bertanggungjawab untuk menyiapkan barang

yang dipesan oleh pembeli, serta menyerahkan barang tersebut ke fungsi penerimaan.

- d. Fungsi pengiriman, fungsi ini bertanggungjawab untuk mengemas barang dan menyerahkan barang yang telah dibayar harganya oleh pembeli.
- e. Kegiatan pencatatan, menurut Diana (2011:89), fungsi ini meliputi kegiatan untuk menyiapkan dokumen transaksi, mencatat ke dalam jurnal dan buku besar, membuat rekonsiliasi dan menyusun laporan
- f. Fungsi akuntansi, fungsi ini bertanggungjawab sebagai pencatat transaksi penjualan dan penerimaan kas dan membuat laporan penjualan.

#### 2.2.4 Dokumen dokumen sistem informasi akuntansi penjualan tunai

Menurut Mulyadi (2010:463), dokumen – dokumen yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi penjualan tunai adalah :

- a. Faktur penjualan tunai, dokumen ini digunakan untuk merekam berbagai informasi yang diperlukan oleh manajemen mengenai transaksi penjualan tunai. Faktur penjualan tunai diisi oleh fungsi penjualan.
- b. Pite register kas, dokumen ini merupakan bukti penerimaan kas yang dikeluarkan oleh fungsi kas dan merupakan dokumen

pendukung faktur penjualan tunai yang dicatat dalam jurnal penjualan.

- c. Bukti setor bank, dokumen ini dibuat oleh fungsi kas sebagai bukti penyetoran kas ke bank. Dokumen ini dibuat tiga rangkap.
- d. Rekap harga pokok penjualan, dokumen ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk meringkas harga pokok yang dijual selama satu periode.

#### 2.2.5 Prosedur dalam sistem informasi akuntansi penjualan tunai

Prosedur yang membentuk sistem informasi akuntansi penjualan tunai menurut Mulyadi (2010:469), diantaranya :

- a. Prosedur order penjualan, dalam prosedur ini fungsi penjualan menerima pesanan dari pembeli dan membuat faktur penjualan tunai untuk memungkinkan pembeli melakukan pembayaran harga barang ke fungsi kas dan untuk memungkinkan fungsi gudang dan fungsi pengiriman menyiapkan barang yang akan diserahkan kepada pembeli.
- b. Prosedur penerimaan kas, dalam prosedur ini fungsi kas menerima pembayaran harga barang dari pembeli dan memberikan tanda pembayaran (berupa pita register kas dan cap “lunas” pada faktur penjualan tunai) kepada pembeli untuk memungkinkan pembeli tersebut melakukan pengambilan barang yang dibelinya.

- c. Prosedur pencatatan penjualan tunai, dalam prosedur ini fungsi akuntansi melakukan pencatatan transaksi penjualan tunai dalam jurnal penjualan dan jurnal penerimaan kas. Disamping itu fungsi akuntansi juga mencatat berkurangnya persediaan barang yang dijual dalam kartu persediaan.
- d. Prosedur penyetoran kas ke bank, pengendalian internal terhadap kas mengharuskan penyetoran dengan segera ke bank semua kas yang diterima pada suatu hari. Dalam prosedur ini fungsi kas menyetorkan kas yang diterima dari penjualan tunai ke bank dalam jumlah penuh.
- e. Prosedur pencatatan penerimaan kas, dalam prosedur ini fungsi akuntansi mencatat penerimaan kas berdasar bukti setor bank yang diterima dari bank melalui fungsi kas.
- f. Prosedur pencatatan harga pokok penjualan, dalam prosedur ini fungsi akuntansi membuat rekapitulasi harga pokok penjualan berdasarkan data yang dicatat dalam kartu persediaan. Berdasarkan rekapitulasi harga pokok penjualan ini, fungsi akuntansi membuat bukti memorial sebagai dokumen sumber untuk pencatatan harga pokok penjualan keandalan jurnal.
- g. Sistem penerimaan kas dari sistem informasi akuntansi penjualan tunai, terdapat prosedur yakni : penerimaan kas dari *over the counter sale*, yaitu pembeli datang sendiri ke perusahaan, melakuakn pemilihan barang atau produk yang akan dibeli, dan

perusahaan menerima uang tunai, cek pribadi atau pembayaran langsung dari pembeli dengan credit card, sebelum barang diserahkan kepada pembeli.

2.2.6 Catatan akuntansi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi penjualan tunai yaitu :

- a. Jurnal penjualan, digunakan oleh fungsi akuntansi untuk mencatat dan meringkas data penjualan.
- b. Jurnal penerimaan kas, untuk mencatat penerimaan kas dari berbagai sumber, diantaranya dari penjualan tunai.
- c. Jurnal umum, digunakan untuk mencatat harga pokok produk yang dijual.
- d. Kartu persediaan, digunakan untuk mencatat berkurangnya harga pokok produk yang dijual. Selain itu, kartu ini juga digunakan untuk mengawasi mutasi dan persediaan barang yang disimpan digudang.
- e. Kartu gudang, untuk mencatat berkurangnya kuantitas produk yang dijual.

2.2.7 Informasi yang diperlukan oleh manajemen dalam sistem informasi akuntansi penjualan tunai :

- a. Jumlah pendapatan penjualan menurut jenis produk atau kelompok produk selama jangka waktu tertentu.
- b. Jumlah kas yang diterima dari penjualan tunai.
- c. Jumlah harga pokok yang dijual selama jangka waktu tertentu.
- d. Kuantitas produk yang dijual.
- e. Otorisasi pejabat yang berwenang.

### 2.3 SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BERBASIS KOMPUTER

*Computer Based Information System* (CBIS) atau yang dalam Bahasa Indonesia disebut juga Sistem Informasi Berbasis Komputer merupakan sistem pengolahan data menjadi sebuah Informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan. Sistem Informasi yang akurat dan efektif, dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah “*computer-based*” atau pengolahan informasi yang berbasis pada komputer. Sistem Informasi “berbasis komputer” mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah sistem informasi.(rizkafarhati : 2016)

Menurut Brigida (2012), CBIS atau *Computer Base Information System*, mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting

dalam sebuah sistem informasi, meskipun secara teoritis, penerapan sebuah sistem informasi memang tidak harus menggunakan komputer dalam kegiatannya, namun pada prakteknya dengan data dan kebutuhan informasi yang begitu kompleks maka peran teknologi komputer begitu dibutuhkan, peran komputer inilah yang dikenal dengan istilah “*computer based*” karena digunakan untuk mengolah informasi dalam sebuah sistem maka disebut “*Computer Base Information System*” atau sistem informasi berbasis komputer. (rizkafarhati : 2016)

Jadi Sistem informasi akuntansi berbasis komputer adalah sistem informasi yang menggunakan teknologi komputer dalam mengelola data atau transaksi perusahaan menjadi suatu informasi yang tepat, akurat, dan relevan dalam pengambilan keputusan. Pemrosesan data secara manual sudah tidak relevan lagi bagi perusahaan yang memiliki tingkat volume transaksinya tinggi dan rumit. Pencatatan secara manual sudah tidak mampu melakukan *back up* kesalahan-kesalahan atau penyimpangan-penyimpangan yang sering terjadi dalam perusahaan. Akibatnya informasi yang dihasilkan tidak akurat lagi dalam pengambilan keputusan. Komputer menjadi pilihan utama perusahaan dalam menangani kekompleksan dan kerumitan data atau transaksi perusahaan. Perbedaan sistem komputer dan manual hanya pada proses pengolahan data input menjadi output. Pada sistem informasi akuntansi basis komputer data diolah oleh komputer yang biasa disebut sebagai pengolahan data elektronik.

Sistem informasi yang dalam perusahaan yang sudah didukung oleh teknologi informasi (sistem informasi berbasis komputer) merupakan

bagian dari sistem yang ada yang dapat memberikan informasi bagi semua tingkat manajemen, mulai dari manajemen tingkat atas, seperti direktur dan eksekutif manajemen menengah seperti kepala cabang, divisi serta manajemen tingkat bawah seperti supervisor. (<http://rumah-akuntansi.blogspot.co.id> : 2013)

Menurut <http://rumah-akuntansi.blogspot.co.id> : 2013 Adapun unsur – unsur yang ada dalam fungsi layanan computer adalah :

1. Pemrosesan Data Terpusat (*centralized data processing*)

Semua data dilakukan oleh satu atau lebih komputer besar yang ditempatkan di sebuah lokasi pusat dan melayani para pengguna di seluruh perusahaan. Fungsi layanan komputer biasanya diperlakukan sebagai pusat biaya yang biaya operasionalnya dibebankan kembali pada para pengguna akhirnya.

2. Administrasi basis data

Perusahaan yang diatur secara terpusat memelihara sumberdaya datanya dalam lokasi terpusat yang digunakan bersama oleh pengguna akhir.

3. Pemrosesan data

Kelompok pemrosesan data mengelola sumberdaya komputer yang digunakan untuk pemrosesan rutin transaksi. Ini terdiri atas berbagai fungsi organisasi berikut :

- Pengendalian data (*data control*)

Sebagai perantara antara pengguna akhir dengan pemrosesan data

– Konversi data (*data conversion*)

Menyalin data transaksi dari bentuk dokumen kertas ke dalam media magnetis/disket.

– Perpustakaan data (*data library*)

Ruang yang bersebelahan dengan pusat komputer dan yang menyediakan tempat penyimpanan yang aman bagi file data yang tidak aktif.

Kegiatan pemrosesan data dilakukan oleh sistem informasi akuntansi yang mengumpulkan data dari aktivitas perusahaan, merubahnya menjadi informasi dan menyediakan informasi tersebut bagi pengguna sistem internal dan eksternal perusahaan.

Pada tahap ini data dikumpulkan dari seluruh sistem fisik dan lingkungan, dimasukkan kedalam database. Perangkat lunak pengolahan data mengubah data menjadi informasi untuk manajemen perusahaan perorangan dan organisasi dilingkungan perusahaan. Pengolahan data memiliki empat tugas utama, yaitu :

– Pengumpulan data

Saat perusahaan menyediakan produk dan jasa kelilingkungan, setiap kegiatan dijelaskan oleh sebuah record data. Sistem pengolahan data mengumpulkan data yang menjelaskan setiap

tindakan internal perusahaan dan transaksi lingkungan perusahaan.

– Manipulasi data

Operasi manipulasi data yang mengubah data menjadi informasi, meliputi pengklasifikasian, penyortiran, perhitungan, perangkuman.

– Penyimpanan data

Data disimpan pada media penyimpanan sekunder, dan dapat diambil sewaktu – waktu dibutuhkan. Data saling terintegrasi secara logis hingga membentuk database. Hampir semua data tersimpan dalam database merupakan data akuntansi.

– Penyiapan dokumen

Sistem informasi akuntansi menghasilkan output yang digunakan oleh internal dan eksternal perusahaan. Output dikeluarkan dengan dua cara :

a. *By action*, output dihasilkan ketika terjadi sesuatu. Misalnya pembuatan nota ketika ada penjualan tunai.

b. *By time schedule*, output dihasilkan berdasarkan waktu – waktu tertentu. Misalnya pembayaran gaji karyawan.

#### 4. Pengembangan dan Pemeliharaan Sistem

Kebutuhan sistem informasi para pengguna dipenuhi melalui dua fungsi yang saling berhubungan. Para partisipan dalam pengembangan sistem meliputi :

- Profesional sistem meliputi analisis sistem, *designer* basis data, dan pemrograman yang *mendesign* dan membangun sistem. Hasil usaha mereka adalah sistem informasi yang baru.
- Pengguna akhir adalah bagi siapa sistem dibangun. Mereka adalah para manajer yang menerima laporan dari sistem dan para personel operasional yang bekerja secara langsung dengan sistem tersebut sebagai tanggungjawab harian mereka.
- Pemegang kepentingan adalah orang – orang yang memiliki kepentingan atas sistem tersebut tapi bukan pengguna akhirnya. Meliputi : akuntan, auditor internal dan eksternal, dan pihak lain yang mengamati perkembangan sistem.

#### 5. Pemrosesan Data Terdistribusi

Alternative dari model terpusat adalah konsep pemrosesan data terdistribusi DDP (*distributed data processing*). DDP melibatkan pengaturan ulang fungsi layanan komputer menjadi unit pemrosesan informasi IPU (*informasi processing unit*) kecil yang didistribusikan kepada pengguna akhir dan ditempatkan dibawah kendali mereka. IPU dapat didistribusikan berdasarkan fungsi bisnis, lokasi geografis. Dalam

tahun – tahun terakhir ini, DDP telah menjadi kemungkinan ekonomi dan operasional dan telah mengubah secara evolusioner operasi bisnis.

## 2.4 PENGENDALIAN INTERNAL

### 2.4.1 Pengertian pengendalian internal

Pengertian pengendalian internal menurut (Vinsensius Cici Mone : 2016), adalah :

Dasar pemikiran mengenai pengendalian internal telah disusun dalam suatu kerangka dasar pengendalian internal COSO (*COSO Internal Control Framework*). Sistem pengendalian menurut *the commite of Sponsoring Organization (COSO)* didefinisikan sebagai sebagai berikut :

“Pengendalian internal merupakan suatu proses yang dipengaruhi oleh satu lingkungan dari direktur, manajemen, dan personil lainnya yang dirancang guna memberikan jaminan yang layak atas pencapaian berbagai tujuan organisasi dengan kategori; 1) efektivitas dan efisiensi operasi; kehandalan laporan keuangan; dan 3) ketaatan terhadap ketentuan dan peraturan yang berlaku”.

Pengertian pengendalian internal menurut (Tan Kwang En : 2011), adalah :

Menurut AICPA dalam *Statement On Auditing Standard* No. 1 (AICPA, seperti dikutip oleh Basalamah, 2008:135), definisi pengendalian intern sebagai berikut:

“Pengendalian Internal terdiri dari rencana organisasi serta seluruh metode koordinasi dan pengukuran yang diterapkan oleh perusahaan untuk menjaga aktivitya, menguji keakuratan dan keandalan data akuntansinya, mendukung efisiensi operasionalnya, serta mendorong dipatuhinya kebijakan – kebijakan manajerial yang telah ditetapkan”

Jadi, Pengendalian internal adalah aktivitas atau kegiatan yang dirancang dan dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menjaga aset perusahaan dengan cara menguji keakuratan dan keandalan data kauntansinya. Dalam berjalannya proses kegiatan pengendalian internal ini juga memicu keluarnya aturan – aturan yang diterapkan oleh perusahaan yang mendorong dipatuhinya kebijakan – kebijakan manajerial yang telah ditetapkan.

Menurut Vinsensius Cici Mone : 2016, laporan *COSO* juga menekankan bahwa konsep fundamental (*fundamental concept*) dinyatakan dalam definisi berikut iini :

- a. Pengendalian internal merupakan suatu proses. Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal merupakan cara yang digunakan untuk mencapai tujuandan bukan menjadi tujuan itu

sendiri. Pengendalian internal terdiri dari serangkaian tindakan yang melekat dan terintegrasi dalam infrastruktur satuan usaha.

- b. Pengendalian internal dipengaruhi oleh manusia. Pengendalian internal tidak hanya terdiri dari buku pedoman kebijakan dan formulir, tetapi juga termasuk dewan komisaris, manajemen dan personil lainnya.
- c. Pengendalian internal hanya diharapkan untuk memberikan keyakinan yang memadai dan bukan keyakinan penuh karena adanya kelemahan – kelemahan bawaan yang melekat pada seluruh sistem pengendalian internal dan perlunya mempertimbangkan biaya dan manfaat yang bersangkutan dengan penetapan pengendalian tersebut .
- d. Pengendalian internal diarahkan pada pencapaian tujuan dalam kategori yang saling tumpang tindih dari pelaporan keuangan, kepatuhan, dan operasi.

#### 2.4.2 Tujuan pengendalian internal

Pengendalian internal menurut *Comitte Of Sponsoring Organization of the Traedway Comission* merupakan suatu proses yang dilakukan oleh dewan komisaris, manajemen, dan personel lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai terkait pencapaian tujuan sebagai berikut :

- a. Keandalan pelaporan keuangan

Pengendalian internal yang ada membuat manajemen memiliki tanggung jawab untuk menyiapkan laporan keuangan untuk pihak internal maupun eksternal organisasi.

b. Kepatuhan terhadap hukum dan aturan yang berlaku

Pengendalian internal ini bertujuan agar organisasi melakukan kegiatannya sesuai dengan peraturan dan hukum yang berlaku.

c. Efektivitas dan efisiensi kegiatan operasional perusahaan

Pengendalian internal dalam suatu organisasi dapat menjadi instrumen agar pengguna sumber daya dapat dimanfaatkan secara efisien dan efektif dalam operasi perusahaan.

Menurut Mardi (2011:59), tujuan pengendalian internal sebagai berikut :

- a. Menjaga keamanan harta milik perusahaan.
- b. Memeriksa ketelitian dan kebenaran informasi akuntansi
- c. Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan
- d. Membantu menjaga kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

#### 2.4.3 Karakteristik pengendalian internal

Menurut Yuda (2013:4), karakteristik yang baik akan mendukung terciptanya pengendalian internal yang efektif. Rencana organisasi, sistem otoritas dan prosedur pencatatan yang tepat,

praktek yang sehat serta kualitas pengamat yang cocok harus terintegrasi dengan baik dalam pelaksanaan tugasnya. Kelancaran pekerjaan akan memudahkan pengendalian internal terlaksana dalam mencapai tujuan.

#### 2.4.4 Unsur – unsur pokok pengendalian internal

Menurut mulyadi untuk menciptakan sistem pengendalian intern yang baik dalam perusahaan maka ada empat unsur pokok yang harus dipenuhi antara lain (Mulyadi, 2009:166).

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggungjawab dan wewenang secara jelas.

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tanggungjawab fungsional kepada unit – unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan – kegiatan pokok perusahaan. Pembagian tanggungjawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan ini didasarkan pada prinsip – prinsip berikut ini :

- Harus dipisahkan fungsi – fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi.
- Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggungjawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.

- b. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan

Dalam organisasi setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya kegiatan. Formulir merupakan media untuk merekam penggunaan wewenang untuk memberikan pelaksanaan pencatatan formulir ini harus diawasi sedemikian rupa untuk mengawasi pelaksanaan otorisasi.

c. Praktik yang sehat

Cara – cara umum yang sering digunakan perusahaan untuk menciptakan praktik yang sehat antara lain :

- Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang.
- Pemeriksaan mendadak akan mendorong karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang ditetapkan.
- Setiap transaksi tidak boleh dilakukan dari awal hingga akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi saja tanpa ada campur tangan unit organisasi lain.

- Perputaran jabatan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya sehingga persekongkolan diantara mereka dapat terhindar.
- Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak, sehingga apabila terjadi kecurangan dalam departemen bersangkutan diharapkan dapat diungkap oleh yang menggantikannya untuk sementara waktu tersebut.
- Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya sehingga keandalan pencatatan dapat teruji.
- Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur – unsur sistem pengendalian internal yang lain. Agar efektif dsalam menjalankan fungsinya, maka satuan pengawas internal ini harus tidak melaksanakan fungsi operasi, Fungsi penyimpanan, fungsi akuntansi dan juga harus bertanggungjawab langsung kepada manajemen puncak.

d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggungjawabnya

Diantara unsur pengendalian internal lainnya, unsur mutu karyawan merupakan unsur yang paling penting sebab struktur organisai, sistem otorisasi dan pencatatan, serta berbagai cara yang diciptakan untuk mendorong praktik yang sehat semuanya

sangat tergantung pada mutu karyawannya. Adapun cara untuk memperoleh karyawan yang bermutu antara lain dengan mengadakan seleksi saat perekrutan karyawan baru, mengadakan pelatihan, memberikan imbalan yang sesuai, menanamkan rasa memiliki perusahaan sehingga ia akan termotivasi untuk melakukan pekerjaannya dengan benar.

#### 2.4.5 Komponen – komponen sistem pengendalian internal

Menurut Commitee of Sponsoring *Organizations of Treadway Commission (COSO)* (2013:56), Pengendalian Internal mempunyai lima komponen, yaitu :

##### a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian adalah seperangkat standar, proses, dan struktur yang memberikan dasar untuk melaksanakan pengendalian internal diseluruh organisasi.

Terdapat enam lingkungan pengendalian yakni :

##### – Struktur organisasi

Struktur organisasi perusahaan menggambarkan pembagian otoritas dan tanggungjawab dalam perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

##### – Komitmen terhadap integritas dan nilai – nilai etika

Penting bagi manajemen untuk menciptakan budaya organisasi yang menekankan pada integritas dan nilai – nilai etika. Perilaku etis dan tidak etis ini akan menciptakan suasana yang dapat mempengaruhi validitas proses pelaporan keuangan.

– Komitmen terhadap kompetensi

Perusahaan harus merekrut karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya guna mendorong kreativitas dan inisiatif dalam menghadapi kondisi yang dinamis saat ini. Oleh karena itu, penting bagi bagian personalia untuk mengisi lowongan kerja dengan personil yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang sesuai dengan pekerjaan yang harus dikerjakan.

– Peraturan dan kode etik karyawan

Manajemen harus mempunyai peraturan dan kode etik secara tertulis, agar karyawan mengetahui aktivitas yang boleh dan aktivitas yang tidak boleh dilakukan.

– Metode penetapan tanggungjawab dan wewenang

Otoritas adalah hak yang dimiliki karena posisi formal seseorang untuk memberi perintah kepada bawahan. Tanggungjawab adalah kewajiban seseorang untuk menjalankan tugas tertentu dan untuk diminta

pertanggungjawaban atas hasil yang dicapai. Penetapan otoritas dan tanggungjawab ini nampak dalam deskripsi pekerjaan (job desk). Oleh karena itu, penting bagi sebuah organisasi untuk memiliki deskripsi pekerjaan yang jelas.

- Kebijakan dan praktik untuk mengelola sumber daya manusia

Kegiatan sumber daya manusia meliputi perekrutan karyawan baru, orientasi karyawan, promosi karyawan, kompensasi karyawan, konseling karyawan, perlindungan karyawan, dan pemberitahuan karyawan. Kebijakan sumber daya manusia yang baik akan membantu perusahaan untuk mencapai operasi yang efisien dan memelihara integritas data.

b. Penilaian Risiko (*Risk Assesment*)

Sebuah prasyarat untuk penilaian risiko (*Risk Assesment*) adalah pembentukan tujuan, terkait pada tingkat yang berbeda dari entitas. Manajemen menentukan tujuan dalam kategori yang berkaitan dengan operasi, pelaporan, dan menganalisa risiko untuk tujuan entitas. Penilaian risiko juga mengharuskan manajemen untuk mempertimbangkan dampak dari kemungkinan perubahan dalam lingkungan eksternal dan dalam lingkungan internal yang mungkin membuat pengendalian

internal tidak efektif. Penilaian risiko (*risk assesment*) terdiri dari :

- Personil baru yang memiliki pemahaman berbeda atau tidak memadai atas pengendalian internal
- Sistem informasi dan teknologi yang baru atau yang diperbarui mempengaruhi pemrosesan transaksi
- Produk dan aktivitas baru yang tidak dimengerti oleh karyawan akan menimbulkan risiko terganggunya proses bisnis perusahaan.
- Bencana alam atau kerusuhan politik, seperti kebakaran, banjir, gempa bumi, tsunami, angin ribut, perang, atau kerusuhan masa.

c. Kegiatan Pengendalian (*Control Activities*)

Kegiatan pengendalian (*Control Activities*) adalah tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dilakukan. Kegiatan pengendalian (*Control Activities*) dilakukan di semua tingkat entitas, pada berbagai tahap dalam proses bisnis, dan pada lingkup teknologi. Kegiatan pengendalian (*Control Activities*) terdiri dari :

- *Design* dokumen yang baik dan bernomorurut tercetak

*Design* dokumen yang baik adalah *design* dokumen yang sederhana sehingga meminimalkan kemungkinan kesalahan mengisi dokumen. Dokumen juga harus memuat tempat untuk tanda tangan bagi mereka yang berwenang untuk mengotorisasi transaksi. Jika dokumen digunakan sebagai bukti peralihan harta, maka perlu ada kolom untuk tanda tangan bagi mereka yang berwenang untuk mengotorisasi transaksi. Jika dokumen digunakan sebagai bukti peralihan harta, maka perlu ada kolom untuk tanda tangan dan nama terang penerima. Dokumen perlu bernomorurut tercetak sebagai wujud pertanggungjawaban penggunaan dokumen.

- Pemisahan tugas

Terdapat tiga pekerjaan yang harus dipisahkan agar karyawan tidak memiliki peluang untuk mencuri harta perusahaan dan memalsukan catatan akuntansi. Ketiga pekerjaan tersebut adalah fungsi penyimpan harta, fungsi pencatat, dan fungsi otoritas.

- Otorisasi yang memadai atas transaksi bisnis

Otorisasi adalah pemberian wewenagn dari manajer kepada bawahannya untuk melakukan aktivitas atau untuk mengambil keputusan tertentu. Misalnya, manajer memberi

wewenang kepada kasir untuk menerima uang dari konsumen. Otorisasi ini diwujudkan dalam bentuk tanda tangan atau paraf dalam dokumen transaksi. Ada kalanya perusahaan menetapkan otorisasi yang bertingkat, misalnya untuk pengeluaran kas kurang dari satu juta, harus dilakukan dengan otorisasi manajer puncak.

– Mengamankan harta dan catatan perusahaan

Ketika orang berpikir tentang aset, mereka sering kali berpikir tentang kas dan aset fisik seperti persediaan dan perlengkapan. Akan tetapi dimasa sekarang ini, informasi atau catatan perusahaan juga merupakan salah satu aset penting bagi perusahaan yang dapat dilakukan perusahaan untuk mengamankan harta dan informasi tersebut, antara lain meliputi :

- a) Membatasi akses fisik terhadap harta (seperti penggunaan register kas, kotak brankas, dan lain sebagainya)
- b) Menjaga catatan dan dokumen dengan menyimpan catatan dan dokumen dalam lemari yang terkunci, serta dengan membuat back-up yang memadai.
- c) Pembatasan akses terhadap ruang komputer dan terhadap file perusahaan.

- Menciptakan adanya pengecekan independen

Beragam aktivitas untuk pengecekan independen antara lain meliputi :

- a) Membandingkan catatan dengan aktual fisik. Misalnya, perusahaan dapat membandingkan anantara catatan persediaan dengan saldo persediaan yang benar – benar ada.
- b) Prinsip double entry bookeping. Prinsip bahwa total debit akan sama dengan total kredit merupakan salah satu sarana pengecekan.
- c) Menciptakan adanya review atau pengecekan independen. Contohnya adalah laporan keuangan perusahaan diaudit oleh auditor independen.

d. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Informasi diperlukan entitas untuk melaksanakan tanggung jawab pengendalian internal untuk mendukung pencapaian tujuannya. Manajemen menggunakan informasi yang relevan untuk mendukung berfungsinya komponen lain dari pengendalian internal. Komunikasi adalah bersifat terus menerus yang menyediakan, berbagi, dan memperoleh informasi yang diperlukan. Komunikasi internal adalah sarana untuk menyebarkan informasi ke seluruh organisasi. Komunikasi

eksternal adalah menyediakan informasi kepada eksternal dalam menanggapi kebutuhan dan harapan pihak eksternal. Terdapat empat informasi dan komunikasi terdiri dari :

- Mengidentifikasi dan mencatat semua transaksi yang valid

Perusahaan harus mengidentifikasi dan mencatat semua transaksi yang valid.

- Mengklasifikasi transaksi

Perusahaan harus mengklasifikasi transaksi sebagaimana seharusnya agar pencatatan transaksi menjadi tepat.

- Mencatat transaksi pada periode akuntansi yang tepat

Perusahaan harus mencatat transaksi pada periode akuntansi yang tepat agar keterangan tanggal di catatan tidak menyesatkan pengguna laporan keuangan.

- Menyajikan transaksi dan pengungkapan terkait dalam laporan keuangan secara tepat

Perusahaan harus menyajikan transaksi dan pengungkapan terkait dalam laporan keuangan secara tepat agar laporan keuangan dapat dipertanggungjawabkan dan dapat diandalkan.

e. Kegiatan Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Kegiatan pemantauan (*Monitoring Activities*) adalah evaluasi berkelanjutan, evaluasi terpisah. Evaluasi berkelanjutan, dibangun dalam proses bisnis pada tingkat yang berbeda dari entitas, memberikan informasi yang tepat waktu. Sedangkan evaluasi terpisah, dilakukan secara periodik akan bervariasi dalam lingkup dan frekuensi tergantung pada penilaian risiko, efektivitas evaluasi yang berkelanjutan, dan pertimbangan manajemen lainnya. Terdapat dua aktivitas pemantauan (*Monitorin Activities*) yakni :

– Supervisi yang efektif

Supervisi yang efektif meliputi pelatihan terhadap karyawan, memonitor kinerja karyawan, mengoreksi kesalahan yang mereka lakukan, serta mengamankan harta dengan mengawasi karyawan yang memiliki akses terhadap harta perusahaan. Supervisi sangat penting, terutama di perusahaan kecil yang tidak memiliki pemisahan tugas yang cukup memadai.

– Pengauditan internal

Pengauditan internal meliputi :

- a) Evaluasi kepatuhan karyawan terhadap kebijakan dan prosedur manajemen, dan terdapat aturan atau regulasi yang berlaku.
- b) Evaluasi terhadap efektivitas dan efisiensi manajemen.

## 2.5 PENILAIAN PENGENDALIAN SISTEM INFORMASI

terdapat beberapa cara dalam rangka melakukan penilaian pengendalian yang ada dalam suatu sistem informasi, yaitu : deskriptif, bagan arus, internal control questioner dan diagram arus data.

### 1. Deskriptif

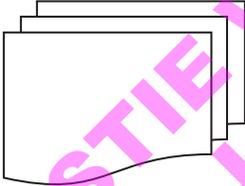
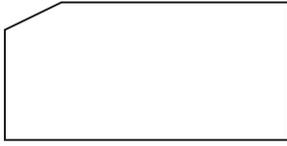
Deskriptif adalah upaya pengolahan data menjadi sesuatu yang dapat diutarakan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh pemakai informasi.

### 2. Bagan arus

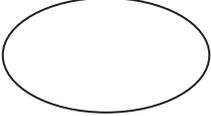
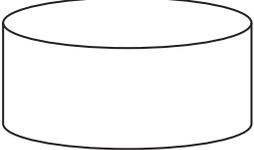
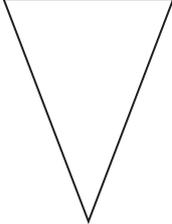
Bagan arus adalah suatu penggambaran arus dokumen dengan mempergunakan arus diagram dan simbol – simbol standar. Bagan arus yang baik, akan mudah dipahami oleh pembaca laporan serta dapat menunjukkan kekurangan dan kelebihan dalam pengendalian yang ada, dengan cara menggambar secara jelas bagaimana sistem itu beroperasi. Adapun simbol document flowchart tampak pada tabel 2.5.1

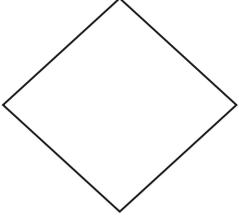
Tabel 2.5.1 Simbol – symbol Bagan Alir Dokumen

**Simbol – Simbol Bagan Alir Dokumen**

SIMBOL	KETERANGAN	PENGERTIAN
	Dokumen	Sebuah dokumen atau laporan, dokumen dapat dibuat dengan tangan atau dicetak oleh komputer.
	Dokumen rangkap	Digambarkan dengan menumpuk simbol dokumen dan pencetakan nomor dokumen dibagian depan dokumen pada bagian kiri atas.
	Pemasukan data online	Entry data oleh alat online seperti terminal CRT atau monitor komputer PC.

SIMBOL	KETERANGAN	PENGERTIAN
	Pemrosesan komputer	Sebuah fungsi pemrosesan yang dilaksanakan oleh komputer biasanya menghasilkan perubahan terhadap data atau informasi.
	Kegiatan manual	Sebuah kegiatan pemrosesan yang dilakukan secara manual.
	Arus dokumen atau pemrosesan	Arah arus dokumen atau pemrosesan : arus normal adalah ke kanan atau ke bawah
	Terminal	Menunjukkan awal dan akhir suatu sistem akuntansi.

SIMBOL	KETERANGAN	PENGERTIAN
	Penghubung pada halaman yang sama	Menghubungkan bagan alir dalam halaman yang sama.
	Disk bermagnet	Data disimpan secara permanen pada disk bermagnet digunakan untuk menyimbolkan file induk.
	Penghubung pada halaman yang berbeda	Menghubungkan bagan alir dalam halaman yang berbeda.
	Arsip	Arsip dokumen disimpan secara manual. Huruf didalamnya menunjukkan cara pengiritan arsip.

SIMBOL	KETERANGAN	PENGERTIAN
	Keputusan	Sebuah tahap pembuat keputusan
	Anatasi	Tambahan penjelasan deskriptif atau keterangan, atau catatan sebagai klasifikasi.

Sumber : James A. Hall (2010:49)

### 3. *Internal control questioner*

*Internal control questioner* adalah suatu rangkaian pertanyaan mengenai pengendalian dalam suatu area pemeriksaan. Cara ini dapat di pergunakan untuk menunjukkan daya aspek pengendalian yang lemah. Pertanyaan – pertanyaan ini dapat diartngkai berupa questioner yang dikenal sebagai internal control questioner. Pada umumnya kuesioner berbentuk pertanyaan yang akan dijawab YA atau TIDAK, dimana menjawab tidak menunjukkan potensi adanya kelemahan pengendalian untuk area tersebut.

Menurut Tugiman (2000:49), pokok – pokok pengendalian menjadi titik perhatian dalam melakukan penilaian atas pengendalian intern,

baik pengendalian umum maupun pengendalian aplikasi sistem akuntansi berbasis komputer adalah :

a. Pengendalian Umum

Review pengendalian umum meliputi :

1) Organisasi

Review yang dilakukan untuk meyakinkan bahwa unsur pengendalian yang ada dalam struktur organisasi pada unit pengelolaan data elektronik telah memadai. Unsur tersebut meliputi :

- Struktur organisasi formal.
- Pengelolaan data cukup tinggi dalam struktur organisasi.
- Terdapat pemisahan yang jelas antara fungsi pengolahan data dengan pemakai pada bagian PDE.

2) Pemisahan tugas

Terdapat fungsi – fungsi yang ada dibagian pengolah data telah terdapat uraian tugas dan tanggungjawab yang jelas dan tertulis.

- Terdapat pemisahan fungsi antara programmer dan operator.
- Terdapat pemisahan fungsi antara manajer dengan programmer.

- Terdapat fungsi DBA (*Data Base Administrator*) yang terpisah dari data/programmer librarian maupun dari programmer.
- Terdapat pemisahan fungsi antara manajer dengan operator.

### 3) Kepegawaian

Penetapan pegawai harus memperhatikan persyaratan khusus serta program peningkatan keahlian dibidang komputer. Review terhadap masalah kepegawaian meliputi hal – hal berikut :

- Terdapat ketetapan tertulis tentang persyaratan ketrampilan bagi setiap posisi yang ada dibagian pengolahan data.
- Latar belakang pendidikan setiap pegawai telah mendukung pekerjaannya.
- Program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan personil, dibagian pengolah personil.

### 4) Pengendalian operasi

- Melakukan penjadwalan terhadap seluruh operasi komputer sehingga dapat diselesaikan tepat waktu dan efisien.
- Terdapat staf yang bertanggungjawab untuk mengolah media komputer.
- Terdapat prosedur pengelolaan media komputer dalam rangka melindungi data dari penyalahgunaan/kerusakan.

- Terdapat standar penggunaan identifikasi terhadap seluruh media magnetis yang dipergunakan.

5) *Physical logical access dan physical security*

- Adanya personil yang bertanggungjawab mengenai masalah physical dan logical acces.
- Lokasi ruang komputer induk terpisah dengan bagian lain.
- Keberadaan ruang komputer induk tidak mencolok.
- Terdapat pemisahan antara ruang komputer induk dengan ruang operasi.
- Semua ruang komputer selalu terkunci setiap saat.
- Terdapat metode pembatasan akses terhadap fasilitas library yang ada.
- Terdapat instalasi komputer yang kritis, dipakai metode pengawasan yang lebih ketat mengenai pembangunan physical access.
- Individu yang bukan staff bagian pengolahan data selalu didampingi bila mereka masuk ke ruang komputer ataupun storage.
- Setiap pegawai yang berkepentingan telah diberikan user-ID yang unik.

- Untuk setiap user-ID perlu dialokasikan secara privilege yang sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.
- Kepada seluruh prosedur log-in setiap pegawai diharuskan memberikan user-ID dan password.
- Terdapat pembatasan kesalahan dalam prosedur log-in sebelum terjadi penolakan.
- Terdapat fasilitas automatic log-off atau mati dengan sendirinya, bilamana dalam jangka waktu tertentu tidak terdapat aktivitas pada komputer.
- Peraturan password dapat menjamin bahwa tidak terdapat kemungkinan suatu password diketahui pihak lain.
- Terdapat keharusan untuk mengubah password apabila telah melewati batas umur tertentu
- Lokasi instalasi komputer telah cukup aman dari kemungkinan gangguan ataupun bencana dari luar ruangan.
- Kontruksi bangunan ruang instalasi komputer terbuat dari bahan – bahan yang tidak rawan akan api atau tidak mudah rusak.

6) *Environment control*

Untuk menghindari kerugian besar, karena kerusakan perangkat yang disebabkan oleh kebakaran perlu tindakan preventif sebagai berikut :

- a) Adanya pemeliharaan secara berkala terhadap alat pemadam kebakaran yang terdapat diruang komputer.
- b) Terdapat prosedur tertulis mengenai tata cara penanganan kebakaran.
- c) Terdapat pelatihan dalam rangka menghadapi bahaya kebakaran.
- d) Ruang komputer telah dilengkapi dengan alat pendingin serta alat pengukur kelembapan.
- e) Tersedianya fasilitas *Unintereupted Power Supply* (UPS) untuk semua media komputer yang digunakan.

7) Pemulihan masalah

Pedoman atau standar untuk pemulihan masalah sangat diperlukan untuk acuan pelaksana apabila terjadi bencana yang dapat merusak perangkat maupun software, untuk mempermudah/memperlancar proses pemuliharaan masalah. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemulihan masalah antara lain :

- Telah terdapat prosedur back-up yang memadai terhadap data/aplikasi kritis.
- Terdapat cadangan perangkat keras yang memadai untuk menjalankan aplikasi yang kritis apabila perangkat yang ada tidak dapat dipergunakan.
- Telah tersedia *off-side storage* untuk menyimpan back-up data/aplikasi/dokumen yang penting.

b. Pengendalian Aplikasi

Review atas pengendalian aplikasi meliputi pengendalian terhadap input, proses dan output.

1. Input

- Terdapat prosedur persiapan data yang harus ditaati oleh pemakai, termasuk koreksi data untuk menjamin seluruh transaksi yang telah direkam
- Terdapat prosedur yang menjamin bahwa seluruh transaksi yang masuk dan terekam ke dalam komputer adalah hanya transaksi yang telah terotorisasi secara sah.
- Terdapat prosedur yang menjamin bahwa seluruh transaksi yang terotorisasi telah direkam secara akurat kedalam media komputer.

## 2. Proses

- Terdapat prosedur yang dapat menjamin bahwa seluruh transaksi yang terotorisasi telah diproses.
- Terdapat prosedur yang dapat menjamin bahwa seluruh transaksi yang terotorisasi telah diproses secara akurat.
- Source dokumen asli telah disimpan untuk jangka waktu tertentu sehingga memungkinkan dilakukannya rekonstruksi data.

## 3. Output

- Terdapat proses yang dapat menjamin bahwa output dari sistem informasi akuntansi selalu direview oleh pemakai manajemen untuk menentukan kelengkapan, akurasi dan konsistensinya.
- Terdapat suatu metode data yang meyakinkan bahwa prosedur pengendalian yang mencakup kelengkapan akurasi dan keabsahan selalu dijalankan.
- Terdapat kebijakan dan prosedur yang mengatur lamanya suatu data/dokumen tersebut dimusnahkan.

### c. Pengujian substantif

Proses audit yang dirancang untuk menguji adanya salah saji yang secara material mempengaruhi kewajaran penyajian laporan

keuangan sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.  
Ada tiga jenis substantif test, yaitu : prosedur analitis, test rincian transaksi, dan test rincian saldo.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan penelitian adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif juga merupakan suatu pendekatan induktif untuk penyusunan pengetahuan yang menggunakan riset dan menekankan subjektivitas serta arti pengalaman bagi individu (Broccopp, Marie, Hastings-Tsolma : 2000). Metode penelitian dipilih peneliti untuk mengungkapkan pendapat / tanggapan masyarakat tentang pengertian, penyebab, tanda, dan mengatasi perubahan harga mendadak yang terjadi di Indomaret.

#### **3.2 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN**

3.2.1 Penelitian ini dilakukan di Indomaret Wilayah Yogyakarta, yaitu :

- Gerai Indomaret cabang Jl. Tamansiswa No. 85, Wirogunan, Mergangsan, Yogyakarta
- Gerai Indomaret cabang Jl. Mentri supeno No. 79, Pandean, Umbulharjo, Yogyakarta
- Gerai Indomaret cabang Jl. Kusumanegara No. 24, Tahunan, umbulharjo, Yogyakarta

### 3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus dan September 2017.

## 3.3 SUBJEK DAN RESPONDEN PENELITIAN

### 3.3.1 Subyek Penelitian

Pada penelitian ini yang akan menjadi subyek penelitian adalah PT. Indomarco Primastama.

### 3.3.2 Responden Penelitian

Pada penelitian ini yang akan menjadi responden penelitian adalah dua Kepala toko Indomaret, dua wakil kepala toko Indomaret, dua marchendiser Indomaret, dua kasir Indomaret dan 4 konsumen indomaret.

## 3.4 DATA YANG DIGUNAKAN

1. Data gambaran umum mengenai PT Indomarco Prismatama agar pembaca mengetahui sejarah perusahaan.
2. Struktur organisasi toko Indomaret
3. proses perubahan harga dilakukan wawancara.
4. perbedaan harga dilakukan wawancara.

## 3.5 PENGUMPULAN DATA

Untuk menjawab rumusan masalah diatas digunakan teknik analisis deskripsi kualitatif, maka penulis menggunakan teknik analisis data yakni :

1. Untuk mengetahui perubahan dan perbedaan harga barang antara label harga (*price tag*) dan harga kasir.

Untuk mengetahui perubahan harga dan penyebab terjadinya perbedaan harga barang di Indomaret diperlukan dilakukan wawancara kepada Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir Indomaret.

2. Untuk mengetahui proses perubahan harga

Untuk mengetahui proses perubahan harga diperlukan bagan alur proses perubahan harga dengan melakukan wawancara kepada fungsi - fungsi terkait yaitu Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir Indomaret yang memiliki kewenangan serta mendeskripsikan tugas masing – masing fungsi di gerai Indomaret.

3. Untuk mengetahui cara pencegahan mengantisipasi terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label, dilakukan wawancara kepada Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir Indomaret.

### **3.6 TEKNIK ANALISA DATA**

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang saling jalin – menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan yang disebut analisis (Ulber Silalahi, 2009 : 339).

Untuk menjawab rumusan masalah diatas digunakan teknik analisis deskripsi kualitatif, penulis menggunakan teknik analisis seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan – catatan tertulis dilapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung secara terus – menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebenarnya bahkan sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (acapkali tanpa disadari sepenuhnya) kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, rnebuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data/proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian/Display Data

Pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan

3. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus – menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

#### **4.1 GAMBARAN UMUM PT INDOMARCO PRISMATAMA**

PT Indomarco prismetama adalah perusahaan nasional yang didirikan berdasarkan akta notaris No. 207, tertanggal 21 November 1998, dna SIUP No. 789/0902/PB/XII/88 tanggal 20 Desember 1988 dengan NPWP 1.337.994.6-041 dari Departemen Keuangan RI Ditjen Pajak Penjaringan Jakarta Utara. Indomaret merupakan jaringan minimarket yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari – hari dengan luas penjualan dari 200 M2. Dikelola oleh PT Indomarco Prismetama, pertama dibuka di Ancol, Jakarta Utara. Hingga Desember 2010 Indomaret mencapai 4955 gerai. Dari total itu 3058 adalah milik sendiri dan sisanya 1897 gerai waralaba milik masyarakat, yag tersebar dikota – kota di Jabotabek, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Yogyakarta, Bali, dan Lampung.

Indomaret mudah ditemukan didaerah perumahan, gedung perkantoran dna fasilitas umum karena penempatan lokasi gerai didasarkan pada moto “Mudah dan Hemat”. Lebih dari 3500 jenis produk makanan dan non – makanan tersedia dengan harga bersaing, memenuhi hampir semua kebutuhan konsumen sehari – hari. Diukung oleh 13 pusat distribusi yang menggunakan teknologi mutakhir, Indomaret merupakan salah satu asset bisnis yang sangat menjanjikan. Keberadaan indomaret diperkuat oleh anak perusahaan dibawah bendera grup INTRACO, yaitu Indogrosir, BSD Plaza dan Charmant.

## **4.2 VISI DAN BUDAYA PERUSAHAAN**

### **4.2.1 Visi**

Menjadi aset nasional dalam bentuk jaringan ritel waralaba yang unggul dalam persaingan global.

### **4.2.2 Misi**

Mudah dan Hemat

## **4.3 BUDAYA PERUSAHAAN**

Dalam bekerja kami menjunjung tinggi nilai – nilai :

- Kejujuran, kebenaran dan keadilan
- Kerjasama tim
- Kemajuan melalui inovasi yang ekonomis
- Kepuasan pelanggan

## **4.4 PRODUK DAN JASA**

### **4.4.1 ATM Indomaret**

Untuk meningkatkan pelayanan kepada konsumen, Indomaret bekerja sama dengan PT. Rintis Sejahtera (dalam jaringan prima) mengembangkan ATM Indomaret. Fasilitasnya antara lain : tarik tunai, cek saldo, transfer antar rekening dan transfer antar bank.

#### **4.4.2 Western Union**

Merupakan layanan jasa pengiriman dan penerimaan uang dari/ke dalam dan luar negeri tanpa perlu memiliki rekening di bank.

#### **4.4.3 I Tiket**

Indomaret memberikan layanan pembelian tiket secara online, melalui I Tiket pelanggan tidak perlu mengantri membeli tiket. Tiket yang disediakan adalah tiket wahana rekreasi, tiket show/konser/even dan tiket transportasi.

#### **4.4.4 I Payment**

I payment merupakan layanan pembayaran tagihan bulanan, cicilan, dan belanja online. Berikut adalah beberapa tagihan yang bisa dibayar melalui kasir Indomaret : Listrik, PDAM, Telkom, BPJS, PBB, Top Up Grab, Sales Stock, Qoo10, Thrimas Finance, Clumbia, Matahari Mall.com, Elevania, Blibli, Kaskus, Cipika, Shopee, dll.

#### **4.4.5 Virtual**

##### **– Rekening Ponsel**

Indomaret bekerja sama dengan Bank CIMB Niaga untuk menerima pembayaran rekening ponsel dari CIMB Niaga selain itu pelanggan juga akan mendapatkan bonus menarik jika bertransaksi menggunakan rekening ponsel.

– **T Cash**

Memanfaatkan teknologi pembelian/pembayaran digital menggunakan ponsel di lebih dari seribu gerai indomaret sepanjang Lampung – Jawa – Bali dengan aman dan nyaman.

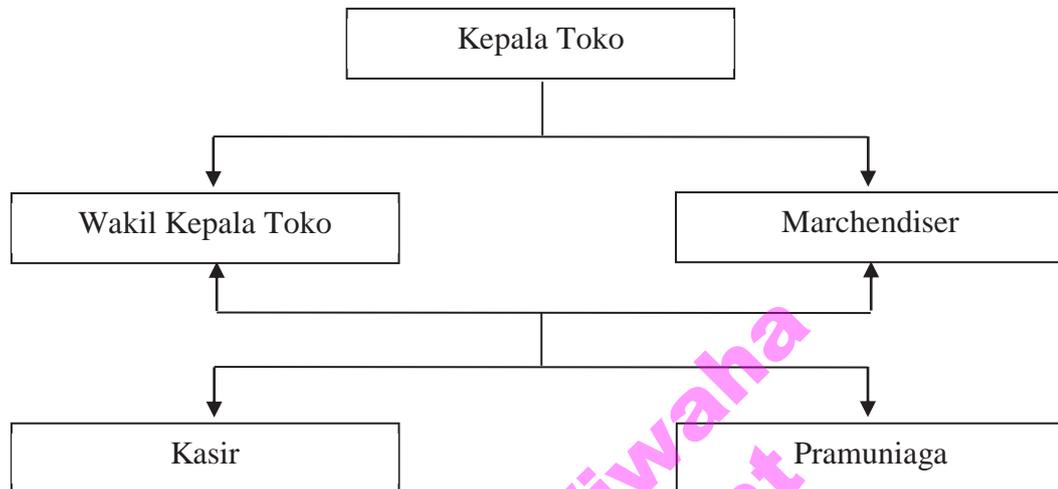
**4.4.6 Indomaret Card**

Kartu ini tidak hanya berfungsi sebagai kartu anggota, Indomaret Card merupakan kartu multifungsi dengan teknologi contactless smart card hasil kerja sama dengan Bank Mandiri, dan yang pertama kali diterapkan di minimarket Indonesia. Selain membebaskan konsumen dari keharusan membawa uang tunai untuk berbelanja, kartu ini dapat digunakan untuk membayar tagihan telepon, listrik, TV kabel dll. Selain itu bisa juga digunakan di SPBU dan area parkir yang telah bekerja sama dengan Bank Mandiri.

## 4.5 STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN

Gambar 4.5.1 Bagan Struktur Organisasi Toko Indomaret

### Struktur Organisasi Toko Indomaret



Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari masing-masing divisi pada struktur organisasi pada toko Indomaret :

1. Kepala Toko, bertugas :
  - Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional.
  - Mengkoordinir semua aktivitas toko di dalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk pemenuhan kepuasan pelanggan dan meningkatkan jumlah pelanggan di toko.
  - Menkoordinir dan mengelola bawahan sesuai dengan budaya perusahaan.
  - Berkoordinir atau berhubungan dengan Area Coordinator atau Departemen lain sehubungan dengan adanya masalah atau program-program tertentu yang berkaitan dengan toko.

- Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas operasional sehari-hari.

2. Wakil Kepala Toko, bertugas :

- Mengkoordinir dan menjalankan semua kegiatan operasional
- Mengkoordinir semua aktivitas toko didalam memberikan pelayanan kepada semua pelanggan yang diarahkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan meningkatkan jumlah pelanggan ditoko.
- Melakukan evaluasi berkaitan dengan pelaksanaan tugas – tugas operasional sehari – hari.
- Melapor atau meminta persetujuan kepada Kepala Toko mengenai keputusan yang berhubungan dengan toko.

3. Marchendiser, bertugas :

- Mengkoordinir permintaan barang dagangan dari distributor center
- Mengkoordinir pengeluaran atau retur barang dari toko ke distribution center.
- Mengkoordinir pendisplay-an barang dagangan baik dirak – rak penjualan ataupun gudang.
- Mengkoordinir dan memastikan sarana promosi terpasang sesuai petunjuk.
- Menjaga dan merawat sarana promosi tersebut.
- Menggantikan kepala toko atau wakil kepala toko apabila sedang off.

4. Kasir, bertugas :

- Memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Melaksanakan kebersihan
- Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan
- Melakukan pengawasan dan pencegahan barang hilang
- Menerima penitipan barang
- Melakukan proses transaksi penjualan langsung
- Pemajangan barang (display)
- Persiapan retur barang
- Informasi dan penawaran program promosi
- Pencetakan barang
- Stock opname
- Penyebaran leaflet

5. Pramuniaga, bertugas :

- Memberikan pelayanan kepada pelanggan
- Melaksanakan kebersihan
- Mempersiapkan sarana kerja yang diperlukan
- Melakukan pengawasan dan pencegahan barang hilang
- Menerima penitipan barang
- Melakukan proses transaksi penjualan langsung
- Pemajangan barang (display)
- Persiapan retur barang
- Stick opname

- Penyebaran leaflet
- Informasi barang kosong kepada Marchendiser atau kepala toko atau wakil kepala toko.

#### **4.6 Data Hasil Penelitian**

Data hasil penelitian diperoleh dari teknik wawancara. Wawancara dilakukan terhadap duabelas orang responden yang dianggap representative terhadap obyek masalah dalam penelitian. Berikut ini merupakan data dari ke duabelas responden dalam penelitian ini :

1. Yuda Pratama (Kepala toko), Ade Suhendar (Marchendiser), dan Ika Dewi (Kasir) Indomaret Jl. Mentri Supeno Yogyakarta
2. Agung Wicaksono (Kepala toko) dan Ilham Sufi (wakil kepala toko) Indomaret Jl. Tamansiswa Yogyakarta
3. Freda Pamungkas (wakil kepala toko), Afrizal (Marchendiser), dan Sundari (Kasir) Indomaret Jl. Kusumanegara
4. Mita Apriliasari, Tri Cahyani, Restiana Ningrum, dan Ramadhan Arif konsumen Indomaret

Data yang diperoleh dari wawancara berupa jawaban informasi atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti melalui wawancara yang dilakukan secara tatap muka langsung dengan responden, yang kemudian data jawaban tersebut disajikan dalam bentuk transkrip wawancara responden yang mengenai perbedaan harga kasir dan harga label ditoko Indomaret guna menjawab rumusan masalah terbukti atau tidak. Kutipan hasil wawancara

dari responden penelitian tersebut secara lebih rinci diuraikan serta dijelaskan dalam sub bab hasil penelitian berikut ini.

## 4.7 Analisis Data

Berikut ini adalah bagian dari open coding yang dibuat berdasarkan topik penelitian yang dilakukan

### 4.7.1 Pengkodean Terbuka (Open Coding)

Open coding hasil wawancara ini dilakukan dengan penyajian transkrip hasil wawancara, lalu melakukan reduksi data untuk menemukan inti dari wawancara dengan pemberian kata kunci/tema.

Berikut adalah hasil wawancara dengan karyawan Indomaret :

#### ➤ Hasil wawancara 1

Responden : Yuda Pratama

Profesi : Kepala Toko Indomaret

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Mentri Supeno

1. Peneliti : Mas yuda sudah berapa lama bekerja diIndomaret?

Yuda : Sudah lima tahun mbak.

2. Peneliti : Setiap gerai Indomaret ada berapa karyawan?

Yuda : Tergantung mbak, kalau toko yang ramai bisa sampai empat belas karyawan kalau kalau toko masih sepi maksimal delapan orang saja.

3. Peneliti : Digerai ini sendiri ada berapa karyawan?  
Yuda : Disini kebetulan ramai mbak, ada 12 karyawan.
4. Peneliti : Lalu tugas mas Yuda sebagai kepala toko apa saja?  
Yuda : Yaa mengkoordinir berjalannya kelangsungan kegiatan toko mbak.
5. Peneliti : Selama bekerja diIndomaret apakah mas Yuda pernah dirotasi?  
Yuda : Pernah mbak. Dulu saya pernah di kaliurang, di gedongkuning, di jl imogiri itu, terus disini mbak.
6. Peneliti : Apakah mungkin dirotasi nya sampai keluar kota?  
Yuda : Enggak mbak. Cuma didalam area jogja aja. Paling kalau keluar kota jogja Cuma di bantul, wonosari, sleman, kulonprogo.
7. Peneliti : DiIndomaret sendiri ada semacam audit internal tidak mas?  
Yuda : Ada mbak. Kita setiap bulan pasti selalu diperiksa oleh petugas dari kantor pusat.
8. Peneliti : Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa

harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?

Yuda : Yang berwenang menentukan harga setiap ada perubahan harga adalah kantor pusat. Tim toko hanya tinggal mengecek saja setiap hari dikomputer kasir.

9. Peneliti : Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?

Yuda : Via sistem yang terpasang dikomputer kasir.

10. Peneliti : Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?

Yuda : Saya sendiri sebagai kepala toko.

11. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Yuda : Rp 100 s.d Rp 1.000 untuk menyesuaikan harga pasar.

12. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat,

mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Yuda : Memang sering terjadi komplain seperti itu. Itu bisa kesalahan toko yang tidak mengecek kembali, tapi bisa juga kesalahan konsumen saat melihat harga.

13. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Yuda : Paling kami bagi tugas saja. Misalnya hari ini kasir yang mengecek perubahan harga, MD (Marchendiser) nya yang mencetak, nanti yang mengganti label bareng – bareng dan terakhir dicek kembali.

#### ➤ Hasil wawancara 2

Responden : Agung Wicaksono

Profesi : Kepala Toko Indomaret

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Tamansiswa

1. Peneliti : Mas Agung sudah berapa lama bekerja diIndomaret?

Agung : Baru dua tahun ini mbak.

2. Peneliti : Ditoko Indomaret ini ada berapa karyawan mas?

Agung : Disini ada sepuluh karyawan.

3. Peneliti : Selama bekerja diIndomaret apakah mas pernah dirotasi?

Agung : Dulu pertama kali ditempatkan di Indomaret Soetomo, terus dipindah ke karangkajen lalu disini.

4. Peneliti : Kalau untuk menjadi kepala toko itu apakah harus ada tingkat pendidikan tertentu atau ada syarat lain mas?

Agung : Iya biasanya kalau kepala toko dan wakil kepala toko minimal D3.

5. Peneliti : Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turu. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?

agung : Kalau itu tugas dan tanggungjawab kantor pusat. Kita yang ditoko tinggal mencetak saja setiap hari label harganya.

6. Peneliti : Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan

semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?

Agung : Mengecek komputer kasir menggunakan User Id masing – masing karyawan

7. Peneliti : Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?

Agung : Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir.

8. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Agung : Tujuannya ya menyesuaikan harga pasar. Sekita Rp 100 s.d Rp 1.000.

9. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Agung : Iya benar. Kami sering mendapat komplain perbedaan harga. Tetapi kalau kejadian yang pernah dialami diIndomaret Jl. Tamansiswa ini dikarenakan konsumen yang kurang teliti melihat

harga. Yang dia lihat ternyata harga item yang disamping item yang ingin dia beli sehingga tentu saja terjadi selisih.

10. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Agung : Yaa hanya dilakukan pengecekan ulang saja.  
Kalau label yang baru sudah terpasang semua, kami mengecek ulang.

### ➤ Hasil Wawancara 3

Responden : Ilham Sufi

Profesi : Wakil Kepala Toko Indomaret

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Tamansiswa

1. Peneliti : Mas Ilham sudah lama bekerja di Indomaret?

Ilham : Sudah 3 tahun mbak.

2. Peneliti : Selama bekerja di Indomaret ini mas Ilham pernah dirotasi?

Ilham : Iya mbak, pernah dipindah ke daerah dekat bandara itu, ke ngampilan, ke sleman pernah juga.

3. Peneliti : Tugas mas Ilham sendiri sebagai wakil kepala toko apa saja?

Ilham : Saya ya mengkoordinir teman – teman. Mengecek display item. Menggantikan kepala toko kalau tidak ada.

4. Peneliti : DiIndomaret ini ada semacam audit internal tidak mas?

Ilham : Ada mbak. Biasanya setiap bulan ada. Tapi tanggalnya tidak tentu.

5. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Ilham : Betul. Memang komplain perbedaan harga sering terjadi. Saya akui tim toko kurang teliti saat pengecekan harga baru, atau bisa juga pada saat mencetak label harga baru, belum tercetak semua.

6. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Ilham : Melakukan pengecekan ulang.

➤ Hasil Wawancara 4

Responden : Freda Pamungkas

Profesi : Wakil Kepala Toko Indomaret

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Kusumanegara

1. Peneliti : Mas Freda sudah lama bekerja diIndomaret?

Freda : Sudah 4 tahun mbak.

2. Peneliti : Selama bekerja diIndomaret ini mas Freda pernah dirotasi?

Freda : Pernah mbak.

3. Peneliti : Pernah dirotasi kemana saja?

Freda : Ke parangtriris pernah. Mentri supeno, ngampilan, sorogonen. Tergantung kebutuhan saja mbak.

4. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Freda : Banyak sekali konsumen yang mengeluhkan perbedaan harga. Akan tetapi itu bukan melulu kesalahan karyawan toko, terkadang konsumen yang kurang teliti melihat harga.

5. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Freda : Label harga baru yang sudah diganti dicek kembali, apakah sudah terpasang semua atau belum.

➤ **Hasil Wawancara 5**

Responden : Ade Suendar

Profesi : Marchendiser

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Mentri Supeno

1. Peneliti : Mas Ade sudah lama bekerja diIndomaret?

Ade : Sudah 4 tahun mbak.

2. Peneliti : Selama bekerja diIndomaret ini mas Ade pernah dirotasi?

Ade : Sering mbak. Tergantung kebutuhan gerai lain mbak.

3. Peneliti : Tugas mas freda sebagai marchendiser apa saja?

Freda : Mengkoordinir permintaan, pengeluaran, dan retur

barang, display barang ke rak, menggantikan kepala toko dan wakil kepala toko jika tidak ada ditempat.

4. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Freda : Tujuannya ya menyesuaikan harga pasar. Sekita Rp 100 s.d Rp 1.000.

5. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Freda : Iya memang benar. Sebagai karyawan Indomaret kami meminta maaf kepada konsumen karena kurang teliti saat penggantian label harga.

6. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Freda : Label baru yang sudah terpasang dicek kembali.

➤ Hasil Wawancara 6

Responden : Afrizal

Profesi : Marchendiser

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Kusumanegara

1. Peneliti : Sudah berapa lama mas Afrizal bekerja diIndomaret?

Afrizal : Sudah 6 tahun mbak.

2. Peneliti : Selama bekerja diIndomaret apakah sudah pernah dirotasi?

Afrizal : Ya sering mbk. Kita menyesuaikan kebutuhan masing – masing gerai. waktunya tidak tentu. Lama nya seorang karyawan ditempatkan di suatu toko juga tidak tentu.

3. Peneliti : Ditoko Indomaret ada semacam audit internal tidak mas?

Afrizal : Ada mbak. Biasanya setiap bulan ada petugas dari kantor pusat.

4. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Afrizal : Tujuannya ya menyesuaikan harga pasar. Sekita Rp 100 s.d Rp 1.000.

5. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Afrizal : O iya itu sering. Pada saat perubahan harga, label baru tercetak semua, atau pada saat penggantian label belum terpasang semua.

6. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Afrizal : Pengecekan ulang oleh personil yang berbeda.

➤ **Hasil wawancara 7**

Responden : Ika Dewi

Profesi : Kasir

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Mentri Supeno

1. Peneliti : Mbak Ika sudah berapa lama bekerja diIndomaret?

Ika : Sudah mbak. Sudah enam tahun.

2. Peneliti : Sudah pernah dirotasi kemana saja mba Ika?

Ika : Wah, kalau dirotasi sering mbak. Tergantung tokonya. Pernah didaerah bantul, didekat bandara, di gondokusuman, di katamso.

3. Peneliti : Tugas mba Ika sebagai kasir apa saja?

Ika : Menerima transaksi penjualan, menjaga kebersihan, menyiapkan retur, display barang, menerima penitipan barang.

4. Peneliti : Sebagai kasir yang menerima income, mbak Ika membuat laporan keuangan juga atau hanya input transaksi saja?

Ika : Enggak mbak. Kasir tidak membuat laporan keuangan. Hanya input saja. Semua kegiatan di komputer kasir sudah terekam oleh kantor pusat.

5. Peneliti : Lalu pertanggung jawaban kasir terhadap uang income yang diterima bagaimana?

Ika : Kita menghitung mbak, tetapi menghitungnya bareng kepala toko atau wakil kepala toko.

6. Peneliti : Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?

Ika : Penentuan harga dilakukan oleh kantor pusat untuk menyesuaikan harga pasar.

7. Peneliti : Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?

Ika : Melihat komputer kasir, kantor pusat bisa mengakses sistem yang ada di komputer kasir. jadi perubahan harga bisa langsung disesuaikan oleh kantor pusat sedangkan tim toko hanya perlu mengecek dan mencetak saja.

8. Peneliti : Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?

Ika : Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir.

9. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Ika : Tujuannya ya menyesuaikan harga pasar. Sekita Rp 100 s.d Rp 1.000.

10. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Ika : Benar. pada saat proses penggantian label di rak,  
tidak dicek kembali.

11. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah  
terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?

Ika : Yaa hanya dilakukan pengecekan ulang saja.  
Kalau label yang baru sudah terpasang semua,  
kami mengecek ulang.

➤ **Hasil wawancara 8**

Responden : Sundari

Profesi : Kasir

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Kusumanegara

1. Peneliti : Mbak Sundari sudah bekerja berapa lama  
di Indomaret?

Sundari : Tiga tahun mbak.

2. Peneliti : Sebagai kasir yang menerima income, mbak Ika  
membuat laporan keuangan juga atau hanya input  
transaksi saja?

Sundari : Hanya input transaksi mbak, kalau laporan  
keuangan itu langsung petugas kantor pusat yang  
membuat, karena semua kegiatan komputer kasir  
langsung terekam di kantor pusat.

3. Peneliti : Kemudian uang income yang diperoleh dari penjualan setiap hari itu disetor ke rekening pusat atau disimpan di brankas saja atau bagaimana?

Sundari : Dalam satu hari itu kan ada 3 shift mbak, pagi siang dan malam. Nanti uang nya dikumpulkan dulu dari shift satu sampai shift tiga. Disimpan di brankas dulu. Kalau shift malam sudah berakhir baru uang tersebut disetorkan ke pusat. Kalau shift malam biasanya berakhirnya pagi. Nah, pagi itu juga langsung di setor ke kantor pusat.

4. Peneliti : Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turu. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?

sundari : Untuk penentuan harga, yang memutuskan adalah kantor pusat. Tim toko hanya tinggal mengupdate/mencetak label saja.

5. Peneliti : Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?

Sundari : Melihat komputer kasir. harga sudah disesuaikan

oleh kantor pusat. Karena kantor pusat bisa mengakses setiap komputer kasir, sehingga database harga pada mesin kasir pun sudah otomatis terganti.

6. Peneliti : Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?

Sundari : Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir.

7. Peneliti : Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?

Sundari : Tujuannya ya menyesuaikan harga pasar. Sekita Rp 100 s.d Rp 1.000.

8. Peneliti : Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?

Sundari : Iya betul. Itu kesalahan tim toko yang tidak mengecek seluruh perubahan harga atau malah label harga yang baru belum dipasang semua.

9. Peneliti : Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah  
Sundari : terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?  
Selalu mengecek ulang saat penggantian label  
harga baru.

Berikut adalah hasil wawancara dengan konsumen Indomaret :

➤ **Wawancara 1**

Responden : Mita Aprilia

Profesi : Konsumen

Lokasi : Toko Indomaret Jl. Mentrisupeno

1. Peneliti : Mbak Mita sering belanja diIndomaret?

Mita : Lumayan sering mbak.

2. Peneliti : Biasanya beli apa mbak?

Mita : Ya apa aja, sabun, cemilan, minuman. Apa saja  
mbak.

3. Peneliti : Mbak Mita pernah memanfaatkan promosi

promosi yang ditawarkan Indomaret mbak?

Mita : Ya cuma kalau pas tau ada promo aja.kalau enggak  
ya enggak sampai nyari tau atau bagaimana. Biasa  
aja

4. Peneliti : Mbak mita pernah enggak belanja terus pas dikasir

harganya beda dengan yang di label?

Mita : Pernah mbak.

5. Peneliti : diIndomaret mana mbak?

Mita : Ya disini juga. Di Mentrisupeno ini.

6. Peneliti : Itu mbak Mita mau beli apa, memangnya selisihnya banyak mbak?

Mita : Ya selisihnya cuma Rp 200 sih, waktu itu saya beli Abc kacang hijau.

7. Peneliti : Memangnya harganya berapa sih mbak?

Mita : Harga pas di label itu Rp 4.000 pas mau bayar kasirya bilang Rp 4.200.

8. Peneliti : Lalu bagaimana mbak Mita menyikapi hal itu?

Mita : Yaudahlah kalau saya mah, 200 perak ini. Saya bayar aja.

## ➤ Wawancara 2

Responden : Tri Cahyani

Profesi : Konsumen

Lokasi : Jl. Tamansiswa Gg Manukderuk

1. Peneliti : Mbak tri sering enggak belanja diIndomaret?

- Tri : Ya lumayan sering mbak.
2. Peneliti : Selama ini mbak Tri pernah enggak menjumpai perbedaan harga, pas lihat dilabel sekian ternyata pas dikasir harganya jadi sekian?
- Tri : Pernah dulu tapi sudah lama.
3. Peneliti : Diindomaret mana mbak?
- Tri : diIndomaret Glagahsari.
4. Peneliti : Waktu itu mbak Tri mau belanja apa?
- Tri : Mau beli sabun cuci daia.
5. Peneliti : Memangnya berapa harganya mbak, apakah selisihnya banyak mbak?
- Tri : Harganya pas aku lihat dilabel itu Rp 15.000,- tapi pas mau bayar ternyata harganya Rp 14.900,-. Cuma selisih Rp 100,-.
6. Peneliti : Lalu bagaimana mbak Tri menyikapi hal itu?
- Tri : Aku langsung nanya ke kasirnya “mbak enggak salah nih harganya, dilabel Rp 15.000”,- terus kata kasirnya memang harganya Rp 14.900,-.

➤ **Wawancara 3**

Responden : Restina Ningrum

Profesi : Konsumen

Lokasi : Indomaret Jl. Kusumanegara

1. Peneliti : Mbak Restina sering belanja diIndomaret ya?

Restina : Sering mbak

2. Peneliti : Biasanya beli apa mbak?

Restina : Ya macem – macem mbak. Belanja bulanan

3. Peneliti : Mbak Restina pernah enggak belanja terus pas dikasir harganya beda dengan yang di label?

Restina : O iya itu pernah mbak

4. Peneliti : diIndomaret mana mbak?

Restina : Itu dulu waktu di Indomaret Imogiri.

5. Peneliti : Waktu itu mbak Restina mau beli apa?

Restina : Dulu mau beli minuman coca cola mbak.

6. Peneliti : Memangnya berapa harganya mbak, apakah selisihnya banyak mbak?

Restina : Ya kalo di label sih waktu itu Rp 4.000,- tapi pas saya mau bayar Rp 4.500,-

7. Peneliti : Lalu bagaimana mbak Restina menyikapi hal itu?

Restina : Saya tegur aja mbak kasir nya, walaupun Cuma selisih Rp 500,- itu juga uang. Itu cuma 1 item aja yang ketahuan, siapa tau ada item lain yang beda.

➤ **Wawancara 4**

Responden : Ramadhan Arif

Profesi : Konsumen

Lokasi : Jl. Tamansiswa Gg Thrustajumena

1. Peneliti : Mas sering enggak belanja diIndomaret?

Ramadhan : Yaa enggak sering – sering banget mbak.

2. Peneliti : Biasanya belanja apa mas?

Ramadhan : Paling beli rokok, gula, teh sama jajanan aja.

3. Peneliti : Mas Ramadhan pernah enggak belanja terus pas dikasir harganya beda dengan yang di label?

Ramadhan : Em, seperti nya sih enggak mbak, saya enggak pernah merhatiin nota soalnya kalo belanja. Langsung bayar dan pergi aja.

#### 4.7.2 Reduksi Data

Setelah penulis melakukan penguraian hasil keseluruhan wawancara, kemudian dilakukan reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan – catatan tertulis lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data, berlangsung secara terus – menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung.

Tabel 4.7.2.1 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 1

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas Yuda sudah berapa lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Setiap Gerai Indomaret ada berapa karyawan?	Jumlah Karyawan Setiap gerai
3	Ditoko ini sendiri ada berapa karyawan?	Jumlah karyawan ditoko Indomaret Jl. Mentri Supeno
4	Lalu tugas mas yuda sebagai kepala toko apa saja?	Tugas kepala toko
5	Selama bekerja diIndomaret apakah mas yuda pernah dirotasi?	Rotasi karyawan
6	Apakah mungkin rotasinya sampai keluar kota?	Daerah Rotasi

No	Pertanyaan	Kata Kunci
7	DiIndomaret sendiri ada semacam audit internal tidak mas?	Audit Internal
8	Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?	Penentuan harga barang
9	Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?	Teknis pemberitahuan perubahan harga
10	Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?	Pihak berwenang menentukan harga
11	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Tujuan dan kisaran perubahan harga
12	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
13	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.2 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 2

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas Agung sudah berapa lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Ditoko Indomaret ini ada berapa karyawan mas?	Jumlah karyawan
3	Selama bekerja diIndomaret apakah mas Agung pernah di rotasi?	Rotasi karyawan
4	Kalau untuk menjadi kepala toko itu apakah harus ada tingkat pendidikan atau ada syarat tertentu mas?	Syarat menjadi kepala toko
5	Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?	Penentuan harga barang
6	Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?	Teknis pemberitahuan perubahan harga
7	Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?	Pihak berwenang menentukan harga

No	Pertanyaan	Kata Kunci
8	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Tujuan dan kisaran perubahan harga
9	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
10	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.3 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 3

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas Ilham sudah lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Selama bekerja diIndomaret ini mas Ilham pernah dirotasi?	Rotasi Karyawan
3	Tugas mas ilham sebagai wakil kepala toko apa saja?	Tugas wakil kepala toko
4	diIndomaret ini ada semacam audit internal tidak mas?	Audit internal

No	Pertanyaan	Kata Kunci
5	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
6	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.4 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 4

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas Freda sudah lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Selama bekerja diIndomaret ini mas Ilham pernah dirotasi?	Rotasi karyawan
3	Pernah dirotasi kemana saja?	Daerah rotasi
4	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
5	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.5 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 5

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas Ade sudah lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja.
2	Selama bekerja diIndomaret ini mas Ade Pernah dirotasi?	Rotasi karyawan
3	Tugas Ade sebagai Marchendiser apa saja?	Tugas Marchendiser
4	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Kisaran perubahan harga
5	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
6	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.6 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 6

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Sudah berapa lama mas Afrizal bekerja diIndomaret?	Lama bekerja

No	Pertanyaan	Kata Kunci
2	Selama bekerja diIndomaret, apakah pernah dirotasi?	Rotasi karyawan
3	Ditoko Indomaret ada semacam audit internal tidak mas?	Audit internal
4	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Kisaran perubahan harga
5	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
6	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.7 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 7

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mbak Ika sudah berapa lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Sudah pernah dirotasi kemana saja mbak?	Rotasi Karyawan
3	Tugas mbak Ika sebagai kasir apa saja?	Tugas kasir

No	Pertanyaan	Kata Kunci
4	Sebagai kasir yang menerima uang income, mbak Ika membuat laporan keuangan juga atau hanya input trasnsaksi saja?	Input transaksi
5	Lalu pertanggung jawaban kasir terhadap uang income yang diterima bagaimana?	Pertanggung jawaban Income
6	Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?	Penentuan harga barang
7	Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?	Teknis pemberitahuan perubahan harga
8	Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?	Pihak berwenang menentukan harga
9	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Tujuan dan kisaran perubahan harga

No	Pertanyaan	Kata Kunci
10	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
11	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Tabel 4.7.2.8 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 8

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mbak sundari sudah lama bekerja diIndomaret?	Lama bekerja
2	Sebagai kasir yang menerima uang income, mbak sundari membuat laporan keuangan juga atau hanya input trasnsaksi saja?	Input transaksi
3	Kemudian uang income yang diperoleh setiap hari itu disetor kerekening pusat atau disimpan di berangkas saja atau bagaimana?	Penyetoran uang income.

No	Pertanyaan	Kata Kunci
4	Berdasarkan harga dipasaran, sudah biasa bahwa harga terkadang naik atau turun. Ditoko Indomaret sendiri bagaimana penentuan harganya dan siapa yang berwenang dalam hal ini?	Penentuan harga barang
5	Bagaimana cara kantor pusat menginformasikan semua perubahan harga sedangkan toko Indomaret tersebar diseluruh Wilayah Jogja?	Teknis pemberitahuan perubahan harga
6	Siapa saja yang berwenang menyesuaikan harga kasir dan harga label?	Pihak berwenang menentukan harga
7	Perubahan harga naik maupun turun biasanya kisaran berapa dan apa tujuannya?	Tujuan dan kisaran perubahan harga
8	Berdasarkan isu yang beredar dimasyarakat, mereka pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label ketika belanja diIndomaret. Apakah hal itu benar, apabila benar apa penyebabnya?	Perbedaan Harga
9	Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mencegah terjadinya perbedaan harga kasir dan harga label?	Upaya pencegahan

Berikut disajikan reduksi data dari hasil wawancara dengan konsumen:

Tabel 4.7.2.9 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 1

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mbak mita sering belanja diIndomaret?	Intensitas belanja diIndomaret
2	Biasanya beli apa mbak?	Item yang biasa dibeli
3	Mbak Mita pernah memanfaatkan promosi – promosi yang ditawarkan Indomaret?	Promosi Indomaret
4	Mbak Mita pernah enggak belanja terus pas dikasir harganya beda dengan yang dilabel?	Perbedaan harga
5	diIndomaret mana mbak?	Daerah Indomaret
6	Itu mbak Mita mau beli apa, memangnya selisihnya banyak mbak?	Jenis item yang dibeli
7	Memangnya harganya berapa sih mbak?	Harga label dan harga kasir
8	Lalu bagaimana mbak Mita menyipaki hal tersebut?	Sikap Konsumen

Tabel 4.7.2.10 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 2

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mbak Tri sering enggak belanja diIndomaret?	Intensitas belanja diIndomaret
2	Selama ini mbak Tri pernah enggak menjumpai perbedaan harga, pas lihat dilabel sekian ternyata pas dikasir harganya jadi sekian?	Perbedaan harga
3	DiIndomaret mana mbak?	Daerah Indomaret
4	Waktu itu mbak Tri mau belanja apa?	Jenis item yang dibeli
5	Memangnya berapa harganya mbak, apakah selisihnya banyak?	Harga label dan harga kasir
6	Lalu bagaimana mbak Tri nebyikapi hal tersebut?	Sikap konsumen

Tabel 4.7.2.11 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 3

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mbak Restina sering belanja diIndomaret ya?	Intensitas belanja diIndomaret
2	Biasanya beli apa mbak?	Item yang biasa dibeli

No	Pertanyaan	Kata Kunci
3	Mbak Restina pernah enggak belanja, terus pas dikasir harganya beda dengan yang dilabel?	Perbedaan harga
4	Di Indoamret mana mbak?	Daerah indomaret
5	Waktu itu mbak Restina mau beli apa?	Jenis item yang dibeli
6	Memangnya berapa harganya mbak, apakah selisihnya banyak?	Harga label dan harga kasir
7	Lalu bagaiman mbak Restina menyikapi hal itu?	Sikap konsumen

Tabel 4.7.2.12 Reduksi Data

➤ Reduksi Data Wawancara 4

No	Pertanyaan	Kata Kunci
1	Mas sering enggak belanja diIndomaret?	Intensitas belanja diIndomaret
2	Biasanya beli apa mbak?	Item yang biasa dibeli
3	Mas Ramadhan pernah enggak belanja, terus pas dikasir harganya beda dengan yang dilabel?	Perbedaan harga

#### 4.7.3 Pengkodean Terporos (*Axial Coding*)

Pengkodean terporos adalah seperangkat prosedur penempatan data kembali dengan membuat keterkaitan antar kategori. Dengan demikian dalam pengkodean ini, jawaban sudah dikelompokkan berdasarkan kategori yang dapat mencakup beberapa pertanyaan dan jawaban lainnya. Berikut ini adalah Axial coding dari hasil open coding responden karyawan Indomaret :

Tabel 4.7.3.2 Pengkodean terporos

#### Axial Coding (Responden : Konsumen Indomaret)

No.	Kata Kunci	Wawancara 1	Wawancara 2	Wawancara 3	Wawancara 4
1	Perbedaan harga	Pernah			Em sepertinya sih enggak mbak, saya enggak pernah merhatiin nota soalnya kalau belanja. Langsung bayar dan pergi aja.

No.	Kata Kunci	Wawancara 1	Wawancara 2	Wawancara 3	Wawancara 4
2	Jenis Item	<p>Abc Kacang Hijau</p>	<p>Sabun Cuci Daia</p>	<p>Coca cola</p>	<p>-</p>
3	Harga label dan harga kasir	<p>label Rp 4.000</p>	<p>label Rp 15.000</p>	<p>label Rp 4.000</p>	<p>-</p>
		<p>Kasir Rp 4.200</p>	<p>Kasir Rp 14.900</p>	<p>Kasir Rp 4.500</p>	<p>-</p>
4	Selisih harga	<p>Rp 200</p>	<p>Rp 100</p>	<p>Rp 500</p>	<p>-</p>

No.	Kata Kunci	Wawancara 1	Wawancara 2	Wawancara 3	Wawancara 4
5	Sikap Konsumen	Yaudahlah kalau saya mah, 200 perak ini. Saya bayar aja.	Aku langsung nanya ke kasirnya “mbak enggak salah nih harganya, dilabel Rp 15.000”,- terus kata kasirnya memang harganya Rp 14.900,-.	Saya tegur aja mbak kasirnya. Walaupun Cuma selisih Rp 500,- itu juga uang. Itu Cuma 1 item aja yang ketahuan, siapa tau ada item lain mbak yang beda juga.	

#### 4.7.4 Pengkodean Terpilih (*Selective Coding*)

Quotes merupakan kesimpulan yang penulis ambil dari penggabungan hasil wawancara dengan Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marchendiser, dan Kasir, yang telah ditemukan dengan pengodean terporos sebelumnya, sedangkan storyline merupakan wawancara yang penulis jadikan sumber dari kesimpulan tersebut.

Tabel 4.7.4.1 Pengkodean Terpilih

**Selective Coding**  
(Responden : Karyawan Indomaret)

No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
1	Penentuan harga barang	<p>1) Ditentukan oleh kantor pusat, tim toko hanya menyesuaikan label harga</p> <p>2) Ditentukan oleh kantor pusat, tim toko hanya perlu mengecek, mencetak dan menyesuaikan label harga dirak.</p>	"Penyesuaian harga pasar sudah ditentukan oleh kantor pusat, sedangkan tim toko hanya perlu menyesuaikan saja label nya dalam hal ini mencetak label harga yang baru".

No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
2	Teknis Pemberitahuan perubahan harga	Via komputer kasir, kantor pusat bisa mengakses komputer kasir jadi sudah otomatis disesuaikan harganya.	"Sistem komputer kasir sudah terhubung dengan komputer kantor pusat melalui jaringan internet, sehingga informasi apapun mengenai harga sudah diganti oleh kantor pusat. Dan tim toko hanya perlu mengecek item apa saja yang mengalami perubahan untuk kemudian dicetak dan dipasang dirak sesuai itemnya".
3	Pihak berwenang menentukan harga	Pihak yang bertugas dan bertanggung jawab atas penentuan harga adalah petugas kantor pusat.	"kewenangan atas perubahan harga tentulah sudah menjadi tugas dan tanggungjawab kantor pusat dalam hal ini bagian finance".

No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
4	Tujuan dan kisaran perubahan harga	Rp 100 s.d Rp 1.000 dengan tujuan menyesuaikan harga pasar.	"Agar tidak tergerus perkembangan ekonomi yang terjadi diIndonesia dari masa ke masa pastilah setiap perusahaan harus juga menyesuaikan harga".
5	Perbedaan Harga	<p>1) Memang sering terjadi, itu bisa kesalahan tim toko bisa juga kesalahan konsumen yang kurang teliti saat melihat harga. Mungkin yang dilihat harga item yang ada disamping item yang ingin dia beli, tentu menyebabkan selisih dengan harga kasir.</p> <p>2) Betul, kami sering menerima komplain atas perbedaan harga. Itu dikarenakan pada saat ada perubahan harga, label belum tercetak semua dan/atau label harga yang baru belum terpasang dirak seluruhnya.</p>	"kurang telitinya personil yang mengecek perubahan dan pemasangan harga, juga terkadang konsumen sendiri yang kurang teliti melihat harga barang".

No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
6	Upaya pencegahan	Pengecekan ulang label harga yang sudah terpasang dengan personil yang berbeda	"Pengecekan ulang dengan personil yang berbeda"

Tabel 4.7.4.2 Pengkodean Terpilih

### Selective Coding

(Responden : Konsumen Indomaret)

No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
1	Perbedaan harga	Pernah mengalami	"Konsumen yang peneliti wawancara pernah mengalami perbedaan harga saat mereka belanja diIndomaret"
2	Jenis Item	1) Abc Kacang Hijau 2) Sabun Daia	"Perubahan harga terjadi pada semua jenis item"
3	Harga label dan harga kasir	label Rp 4.000,-	"Perbedaan harga kasir dan label"
		Kasir Rp 4.200,-	
		label Rp 15.000,-	
		Kasir Rp 14.900,-	
		label Rp 4.000,-	
		Kasir Rp 4.500,-	

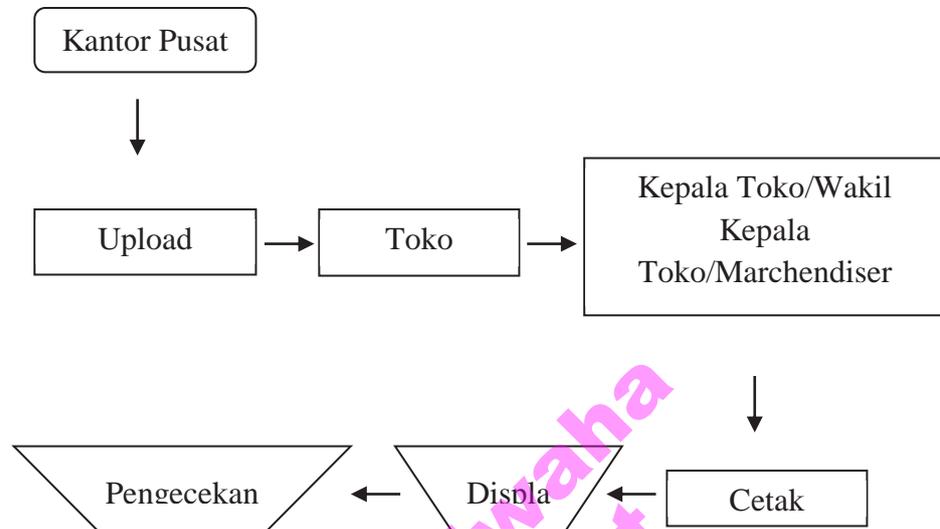
No.	Kata Kunci	Story Line	Quote
4	Selisih harga	Rp 200,- Rp 100,-	"Selisih perubahan harga tidak melebihi dari Rp. 1.000,-" (dapat dilihat pada lampiran)
5	Sikap Konsumen	Hanya selisih 200 perak ini. Saya bayar aja. Langsung beranya ke kasir "mbak enggak salah nih harganya, dilabel Rp 15.000",- terus kata kasirnya memang harganya Rp 14.900,-. Saya tegur aja mbak kasirnya. Walaupun Cuma selisih Rp 500,- itu juga uang. Itu 3) Cuma 1 item aja yang ketahuan, siapa tau ada item lain mbak yang beda juga.	"Sikap konsumen berbeda - beda : 1) Sangat teliti dan langsung komplain 2) Tau perubahan tersebut tetapi tidak terpengaruh dengan perubahan harga 3) Tidak pernah mengecek perubahan harga yang penting membayar"

#### 4.7.5 Penyajian Data (*Display Data*)

Dari hasil penelitian berdasarkan harga pasar, toko Indomaret menyesuaikan harga dengan melakukan perubahan setiap harinya pada item – item tertentu. Sedangkan yang bertugas menentukan harga adalah kantor pusat dalam hal ini bagian finance. Untuk tim toko hanya perlu mengupdate saja. Tim toko wajib mengecek setiap hari perubahan harga tersebut melalui software yang terpasang di masing – masing komputer kasir yang juga dapat diakses oleh kantor pusat. Sehingga pada saat kantor pusat melakukan penyesuaian harga, sudah otomatis juga dikomputer kasir menyesuaikan. Oleh karena itu salah satu tugas wajib Kepala Toko, Wakil Kepala Toko, Marshendiser, dan Kasir adalah mengecek perubahan harga tersebut setiap pagi nya setelah berganti shift. Untuk menyesuaikan harga dipasaran pihak Indomaret melakukan penyesuaian harga naik maupun turun yang berkisar antara Rp 100 s.d Rp 1.000. berikut ini disajikan bagan proses perubahan harga.

## Bagan Proses Perubahan Harga Toko Indomaret

Gambar 4.7.5.1 Proses Perubahan Harga



Berikut ini adalah uraian pekerjaan dari masing-masing divisi pada struktur organisasi pada toko Indomaret :

### 1. Kantor Pusat

Kantor pusat membentuk kenaikan dan penurunan harga pada semua item. Hal tersebut bertujuan untuk menyesuaikan harga pasar.

### 2. Upload

Setelah harga terbentuk, kantor pusat bertugas untuk mengupload atau memposting perubahan tersebut pada sistem komputer online yang bisa di akses oleh semua toko Indomaret.

### 3. Toko

Perubahan harga yang sudah diposting oleh kantor pusat bisa diakses melalui komputer toko. pemostingan tersebut dilakukan setiap malam hari nya.

### 4. Kepala toko

Kepala toko/wakil kepala toko/kasir/marchendiser mengecek perubahan harga tersebut setiap pagi nya setelah shift terakhir berakhir. Dengan menggunakan User Id yang dimiliki masing – masing.

### 5. Cetak

Kepala toko/wakil kepala toko/kasir/marchendiser selanjutnya bertugas untuk mencetak harga label.

### 6. Display

Setelah semua perubahan harga tercetak semua, harga label lalu didisplay berdasarkan item nya dan melakukan pengecekan ulang apakah label yang baru sudah terpasang semua atau belum.

### 7. Pengecekan

Semua personil toko wajib melakukan pengecekan ulang terhadap harga yang baru saja dipasang untuk mencegah terjadinya kesalahan.

Berdasarkan dari pengalaman masyarakat luas yang berbelanja ditoko Indomaret, mereka mengaku bahwa pernah menjumpai perbedaan harga kasir dan harga label. Menurut dua responden yang peneliti wawancarai, mereka mengaku bahwa pernah mengalami perbedaan harga saat belanja. Memang selisih perubahannya tidak lebih dari Rp 1.000,-. Akan tetapi sikap konsumen berbeda – beda. Ada konsumen yang kritis, artinya konsumen tersebut selalu menyikapi setiap ada perbedaan. Ada pula konsumen yang tau mengenai perubahan harga tersebut akan tetapi memilih bersikap biasa saja, artinya tidak mempermasalahakan perbedaan harga tersebut. Dan juga ada konsumen yang tidak tahu menau mengenai perbedaan harga karena pada saat belanja tidak pernah mengecek nota maupun label harga.

Untuk mencegah terjadinya perbedaan harga, dilakukan pengecekan ulang saat pemasangan label harga di rak. Dan dapat dilakukan juga pembagian tugas secara bergantian setiap hari. Kasir yang mengecek perubahan harga, Marchendiser bertugas mencetak, kemudian memasang harga di rak bersama sama, lalu dilakukan pengecekan ulang oleh Kepala Toko atau Wakil Kepala Toko. Tugas - tugas tersebut bisa dilakukan dengan personil yang berbeda setiap harinya.

#### 4.7.6 Verifikasi Data (*Conclusion*)

Dari hasil pengkodean dan penyajian data dapat ditarik kesimpulan bahwa dari sebagian responden karyawan Indomaret menjawab sama pertanyaan peneliti perihal perubahan dan perbedaan harga. Dari kedelapan responden tersebut memaparkan bahwa perubahan harga memang terjadi setiap hari nya pada item tertentu dengan perubahan tidak melebihi dari Rp 1.000,- kecuali terdapat diskon pada item tersebut. Mengenai perbedaan harga kasir dan harga label yang dikeluhkan masyarakat, diakui oleh sebagian responden karyawan Indomaret bahwa memang perbedaan tersebut terjadi karena kelalaian saat penyesuaian label harga. Sistem yang sudah berjalan sebagaimana mestinya, menjadi tidak berjalan sesuai standar karena ketidakdisiplinan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapat penulis dari penelitian ini adalah :

1. Perubahan harga yang menggunakan sistem informasi akuntansi berbasis komputer ini dikatakan sudah berjalan dengan baik dan lancar. Perubahan harga adalah hal wajar yang terjadi dipasaran maupun diperusahaan retail Indomaret. Perusahaan retail sendiri melakukan perubahan harga juga menyesuaikan harga dipasaran. Apabila harga dipasaran naik/turun Indomaret juga turut menyesuaikan harga. Naik/turunnya pun tidak serta merta melejit hanya berkisar antara Rp 100 s.d Rp 1.000. Ketika sistem sudah berjalan dengan baik namun fungsi – fungsi yang bertanggungjawab menjalankan tugas dari serangkaian proses tersebut tidak teliti atau tidak disiplin, maka terjadilah perbedaan harga yang menyebabkan banyak komplain berdatangan dari masyarakat.
2. Proses perubahan harga yang sudah berjalan di gerai Indomaret dimulai dari bagian finance yang melakukan wewenangnya untuk merubah harga. Setelah kantor pusat merubah harga setiap pemegang shift di masing – masing gerai Indomaret mengecek komputer kasir, karena yang digunakan dalam memberitahukan perubahan harga adalah dengan system online, semua komputer kasir sudah terhubung ke computer kantor pusat, jadi kantor pusat otomatis sudah mengetahui transaksi yang masuk setiap hari.

Setelah perubahan dicek oleh Pemegang Shift/Kepala Toko/Wakil Kepala Toko/Marchendiser/Kasir maka langkah selanjutnya untuk dicetak untuk kemudian dipasang didisplay sesuai item yang berubah harganya.

3. Upaya pihak karyawan toko Indomaret untuk mencegah terjadinya perbedaan harga adalah :
  - Pembagian tugas dalam pengecekan, mencetak, dan memasang label perubahan harga, tidal dilakukan oleh satu fungsi saja.
  - Melakukan pengecekan ulang saat setelah pemasangan label harga yang baru.

## **5.2 KETERBATASAN PENELITIAN**

Peneliti dalam mencari data kualitatif dengan metoda wawancara dan dokumentasi membutuhkan waktu yang cukup lama karena memerlukan waktu yang tepat untuk bisa bertemu langsung dengan pihak yang berwenang atau narasumber.

## **5.3 KRITIK DAN SARAN**

1. Karena sudah menjadi kegiatan rutin setiap hari, seharusnya karyawan toko Indomaret yang berwenang menyesuaikan label harga lebih teliti lagi dalam melakukan pengecekan, pencetakan, maupun pemasangan label harga yang baru. Hal tersebut juga merupakan salah satu upaya meningkatkan kepercayaan konsumen dan memperbaiki citra perusahaan yang sudah terlanjur banyak konsumen kecewa akibat perbedaan harga tersebut.

2. Kantor pusat PT Indomarco Prismatama untuk lebih tegas dengan karyawan yang tidak menjalankan tugasnya dengan baik, atau melakukan pelatihan kembali terhadap karyawan – karyawan toko yang dirasa kurang baik dalam menjalankan fungsinya.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwipw. 2010. “Sistem Pengendalian Internal SIA” (blog).  
<https://dwipw.wordpress.com/2010/10/24/sistem-pengendalian-internal-sia/> , dipost tanggal 24 Oktober 2010.
- Bersukacitalah. 2011. “Tahapan Analisis Data Penelitian Kualitatif” (blog).  
<https://bersukacitalah.wordpress.com/2011/01/20/tahapan-analisis-data-penelitian-kualitatif/> , dipost tanggal 20 Januari 2011.
- Punya, Nino. 2011. “Pengendalian Sistem Informasi Berbasis Komputer” (blog).  
<http://duniaakuntansi2011.blogspot.co.id/2011/06/pengendalian-sistem-informasi-berbasis.html> , dipost tanggal 29 Juni 2011.
- Chaerisma, dhiyana. 2011. “Pengantar Sistem Informasi Berbasis Komputer” (blog).  
<http://dianachaerisma.blogspot.co.id/2011/11/1-pengantar-sistem-informasi-berbasis.html> , dipost tanggal 1 November 2011.
- Syaiful. 2011. “. “Sistem Akuntansi Berbasis Komputer” (blog).  
<http://tugassi.blogspot.co.id/2011/11/sistem-informasi-akuntansi-berbasis.html> , dipost tanggal 29 November 2011.
- Ming, Tjia le. 2012. “Sistem Informasi Akuntansi Penjualan” (blog).  
<http://tjiaieming.blogspot.co.id/2012/04/sistem-informasi-akuntansi-penjualan.html> , dipost tanggal 28 April 2012.

- Qoroni, Wasyul. 2012. “Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai” (blog).  
<http://qoronizumalin.blogspot.co.id/2012/10/sistem-informasi-akuntansi-penjualan.html> , dipost tanggl 23 Oktober 2012.
- Astria, Ranisa. 2012. “Sistem Akuntansi Berbasis Komputer” (blog).  
<http://ranisaastria.blogspot.co.id/2012/10/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html> , di post tanggal 24 Oktober 2012.
110277. 2012. “Makalah Sistem Informasi” (blog).  
<https://www.slideshare.net/110277/makalah-sistem-informasi> , dipost tanggal 27 Desember 2012.
- Akuntansi, Rumah. 2013. “Makalah Sistem Informasi AKuntansi (SIA) Tentang Basis Data,Modelling dan Aplikasi” (blog). [http://rumah-akuntansi.blogspot.co.id/2013/10/makalah-sistem-informasi-akuntansi-sia\\_27.html](http://rumah-akuntansi.blogspot.co.id/2013/10/makalah-sistem-informasi-akuntansi-sia_27.html) , dipost tanggal 27 Oktober 2013.
- Wulandari, Diah Retno. 2013. “Sistem Informasi Berbasis Komputer” (blog).  
<http://diahajaa.blogspot.co.id/2013/11/sistem-informasi-berbasis-komputer.html> , dipost tanggal 8 November 2013.
- Arsita, Cindy. 2013. “Sistem Informasi Berbasis Komputer” (blog).  
<https://sindyarsita.wordpress.com/2013/11/11/sistem-informasi-berbasis-komputer/> , dipost tanggal 11 November 2013.
- Bimbimhaka. 2014. “Sistem Informasi Berbasis Komputer” (blog).  
<https://www.slideshare.net/Bimbimhaka/sistem-informasi-berbasis-komputer-32448633> , dipost tanggal 18 Maret 2014.

- Jati, Fuida. 2014. “Makalah Sistem Informasi Akuntansi” (blog).  
<http://fuidajati.blogspot.co.id/2014/05/makalah-sistem-informasi-akuntansi.html> , dipost tanggal 19 Mei 2014.
- Embun, Banjir. 2014. “Contoh Daftar Tabel, Daftar gambar, dan Daftar Lampiran” (blog). <http://banjirembun.blogspot.co.id/2014/10/contoh-daftar-tabel-daftar-gambar-dan.html> , dipost tanggal 8 Oktober 2014.
- Akuntansi, Rumah. 2014. “Sistem Informasi Akuntansi” (blog). <http://rumah-akuntansi.blogspot.co.id/> , dipost tanggal 28 November 2014.
- Indomaret, 2017. “Indomaret Official - I-Payment” (Website).  
<http://indomaret.co.id/utama/layanan/payment-point.html> , dipost tahun 2014.
- Indomaret, 2017. “Indomaret Official - - Rekening Ponsel” (Website).  
<http://indomaret.co.id/utama/layanan/rekening-ponsel.html> , dipost tahun 2014.
- Indomaret, 2017. “Indomaret Official – Virtual” (Website).  
<http://indomaret.co.id/utama/layanan/virtual.html> , dipost tahun 2014.
- Jafarradian. 2014. “Managemen Indomaret Akuntansi, Komputerisasi Dan Managemen Minimarket” (blog).  
<https://pusatminimarket.wordpress.com/tag/managemen-indomaret/> dipost tanggal 10 Oktober 2014.

- Ulum, Ibnu Mubahrokul. 2014, “Makalah Sistem Informasi Akuntansi (SIA)” (blog). <http://ibnumubarokululum.blogspot.co.id/2014/11/v-behaviorurldefaultvmlo.html> , dipost tanggal 10 November 2014.
- Safika, Cut Yerisa. 2014. “Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Terkomputerisasi Dengan Menggunakan Visual Basic 6.0 Pada J-C Store” (blog). [http://eprints.dinus.ac.id/8887/1/jurnal\\_13943.pdf](http://eprints.dinus.ac.id/8887/1/jurnal_13943.pdf) , dipost tahun 2014.
- Adin. 2015. “Contoh Penulisan Daftar Pustaka Skripsi” (blog). <http://www.makalahskripsi.com/2013/12/contoh-penulisan-daftar-tabel-skripsi.html> , dipost tanggal 18 April 2015.
- Genjer, Kangkung. 2015. “Makalah Sistem Informasi Akuntansi” (blog). <http://kangkungenjer.blogspot.co.id/2015/03/makalah-sistem-informasi-berbasis.html> , dipost Mei 2015.
- Lacaden, Bernadeth Marcella Giovanni. 2015. “Pentingnya Sistem Pengendalian Intern dalam Akuntansi” (blog). [http://www.kompasiana.com/bmgiovanni/pentingnya-sistem-pengendalian-intern-dalam-akuntansi\\_565dc53ef47e615a36b44b57](http://www.kompasiana.com/bmgiovanni/pentingnya-sistem-pengendalian-intern-dalam-akuntansi_565dc53ef47e615a36b44b57) , dipost tanggal 1 Desember 2015.
- Rizkafarhati. 2016. “Sistem Informasi Berbasis Komputer (CBIS)” (blog). <https://rizkafarhati.wordpress.com/2016/01/27/sistem-informasi-berbasis-komputer-cbis/> , dipost tanggal 27 Januari 2016.

Safitri, Isnaa. 2016. “Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer” (blog).  
<https://id.scribd.com/doc/310253725/Sistem-Informasi-Akuntansi-Berbasis-Komputer-docx> , dipost tanggal 24 April 2016.

Yuniastuti. 2016. “Studi Kasus Sistem Informasi - Pt Indomarco Prismatama”  
(blog). <https://www.slideshare.net/yuniastuti18400700/studi-kasus-sistem-informasi-pt-indomarco-prismatama> , dipost tanggal 29 Mei 2016.

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**