BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Satu tahun sejak mulai beroperasi secara komersial pada 17 Oktober 2023, kereta cepat Whoosh menunjukkan kinerja yang sangat positif, terutama dalam peningkatan jumlah penumpang. Pada tahun 2023, Whoosh berhasil melayani 1,1 juta penumpang, sedangkan di tahun 2024 jumlah ini meningkat drastis hingga mencapai 4,65 juta penumpang. Rata-rata penumpang harian pun terus naik, dari 9 ribu per hari di Oktober 2023 menjadi 18 hingga 22 ribu per hari pada Oktober 2024. Puncak jumlah penumpang tercatat pada 5 Juli 2024, dengan total 24.132 penumpang dalam satu hari, meningkat 12% dibandingkan puncak sebelumnya pada 19 November 2023, saat melayani 21.537 penumpang, data tersebut disampaikan dalam artikel siaran pers Kereta Cepat Indonesia China [1].

PT Kereta Cepat Indonesia China (KCIC) merupakan operator layanan kereta cepat pertama di Indonesia. Dengan perkembangan operasional yang pesat, pengelolaan data terkait tiket semakin menjadi tantangan. Setiap bulannya, PT KCIC memproses ribuan transaksi penjualan tiket (*ticket sales*) yang tercatat dalam banyak dokumen, antara lain Berita Acara Kesepakatan (BAK), dan data penjualan tiket (*ticket sales*).

PT KCIC menyediakan layanan untuk penumpang individu/perorangan, tetapi juga melayani perjalanan penumpang secara rombongan. Pelaksanaan layanan ini diatur tersendiri dalam Peraturan Direksi PT KCIC Nomor: 0000/PER-DIR/XX/10/2023 tertanggal 16 Oktober 2023 mengenai Ketentuan dan Tarif Angkutan Penumpang. Salah satu unit kerja yang berperan dalam menangani dan/atau mengelola permintaan penjualan dari pelanggan rombongan atau *corporate* adalah Departemen *Passenger Ticketing and Sales* (HPRS).

Saat proses audit berlangsung, tim audit mendapati bahwa Departemen HPRS mengalami kendala dalam mengolah data penjualan tiket rombongan yang menjadi objek audit. Kendala tersebut berpotensi menghambat proses audit. Pengelolaan data penjualan tiket (*ticket sales*) dan berita acara kesepakatan (BAK) dilakukan oleh tim departemen HPRS. Tim ini bertanggung jawab dalam mengumpulkan data penjualan tiket yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu penumpang individu/perorangan (*non-group*) dan penumpang rombongan (*group*). Penjelasan pada bagian ini difokuskan pada proses pengelolaan data penjualan tiket rombongan (*group*), yang dimulai dari pengumpulan data penjualan tiket rombongan untuk periode tertentu serta pengumpulan *scan* dokumen BAK rombongan pada periode yang sama. Setelah seluruh data scan terkumpul, tim HPRS melakukan entry data manual ke dalam file Microsoft Excel yang mencakup informasi seperti No BAK, tanggal dokumen, tanggal keberangkatan daftar penumpang, dan bukti bayar. Tim

HPRS melakukan rekapitulasi berdasarkan data entry manual dengan mendapatkan kesimpulan seperti, tidak adanya data daftar nama penumpang, dan tidak ada bukti transfer dalam BAK. Kemudian, data penjualan tiket dikelompokkan berdasarkan masing-masing BAK rombongan yang sedang diperiksa.

Kertas Kerja Audit (KKA) terkait audit pengelolaan pendapatan tiket dan non-tiket yang dimulai pada 24 Juni 2024, ditemukan bahwa proses pengelolaan data penjualan tiket masih dilakukan secara terpisah. Data disimpan dalam berbagai file Microsoft Excel yang tidak saling terhubung. Beberapa data juga masih berbentuk fisik, sehingga harus dipindai terlebih dahulu sebelum dimasukkan ke dalam *spreadsheet*. Setelah itu, data diolah di *file* yang berbeda-beda dan kemudian digabungkan dengan data dari sumber lain. Proses yang terpisah-pisah ini memakan waktu lebih lama dan berisiko menimbulkan kesalahan, dan proses pengecekan BAK yang masih dilakukan secara manual. Akibatnya, surat tugas diperpanjang hingga 30 September 2024 dan berdampak pada kelancaran penyusunan laporan hasil audit.

Untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan data penjualan tiket dan berita acara kesepakatan, "Aplikasi Audit Berbasis Web untuk Pengolahan Data Penjualan Tiket dengan Teknik *Generalized Audit Software* di PT KCIC" merupakan salah satu alternatif yang diharapkan dapat membantu proses pengelolaan data penjualan tiket. Aplikasi ini dibuat untuk membantu tim audit dalam pemeriksaan bukti audit. Dengan demikian, pemeriksaan bukti audit dapat dilakukan tepat waktu.

1.2 Rumusan Masalah dan Solusi

Berdasarkan latar belakang di atas, didapatkan rumusan masalah yang didapat adalah ketidaksesuaian waktu selama pengumpulan bukti audit disebabkan proses manual yang diperlukan tim audit untuk memeriksa dokumen BAK dan mencocokkan data penjualan dengan format yang berbeda. Hal ini menyebabkan waktu pengumpulan bukti menjadi tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan pada Program Kerja Audit Tahunan (PKAT).

Untuk menjawab rumusan masalah, solusi yang ditawarkan adalah membuat aplikasi berbasis web untuk membantu internal audit dalam mengelola data penjualan tiket dan berita acara kesepakatan yang masih manual, mendukung kelancaran verifikasi data agar bukti audit terkumpul sesuai jadwal PKAT.

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan yang hendak dicapai dalam proyek akhir ini adalah Mengembangkan Aplikasi Pengelolaan Data Penjualan Tiket Rombongan Berbasis Web untuk pengelolaan dokumen BAK dan penjualan tiket di PT KCIC.

1.4 Penjadwalan Kerja

Penjadwalan magang di PT KCIC dimulai pada tanggal 9 September 2024 hingga 31 Juli 2025. Selama periode magang, mahasiswa diwajibkan untuk mengikuti jadwal kerja yang telah ditentukan, termasuk aturan berpakaian dan jam kerja. Berikut adalah rincian penjadwalan kerja di PT KCIC.

Jam Kerja:

a. **Jam Masuk** **:** 08.00 WIB
b. **Jam Istirahat** **:** 12.00 – 13.00 WIB
c. **Jam Pulang** **:** 17.00 WIB

Seragam:

a. **Senin – Rabu** **:** Baju putih dan celana hitam formal, sepatu hitam (tidak harus pantofel).
b. **Kamis** **:** Baju bebas sopan formal, celana bebas (tidak berbahan jeans), sepatu bebas.
c. **Jumat** **:** Batik, celana berwarna hitam, sepatu bebas.

Tabel 1. 1 Tabel Pelaksanaan Kerja Periode September - Desember

No	Deskripsi Kerja	2024															
		September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Analisis Permasalahan dan Kebutuhan																
2	Perancangan Kebutuhan Aplikasi																
3	Perancangan Prototype																
4	Pengembangan Aplikasi																
5	Testing Aplikasi																
6	Dokumentasi																

Tabel 1. 2 Tabel Pelaksanaan Kerja Periode Januari - Juli

No	Deskripsi Kerja	2025																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Analisis Permasalahan dan Kebutuhan																												
2	Perancangan Kebutuhan Aplikasi																												
3	Perancangan Prototype																												
4	Pengembangan Aplikasi																												
5	Testing Aplikasi																												
6	Dokumentasi																												