

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Transportasi dapat didefinisikan sebagai suatu kebutuhan setiap manusia yang tergolong sangat penting dalam setiap aktivitas yang dijalankan dalam kehidupan sehari-hari karena transportasi merupakan penunjang dalam setiap keberhasilan suatu pembangunan di suatu negara. Transportasi menjadi hal yang sangat penting dalam membangun hubungan dari setiap daerah ke daerah lainnya. Menurut Liya Aprilia (2010:2) setiap keberhasilan pembangunan tidak terlepas dari peran transportasi yang menjadi suatu tolak ukur dari keberhasilan setiap pembangunan baik dilihat dari aspek perkembangan ekonomi, sosial masyarakat, politik, sampai dengan pertahanan keamanan yang tidak terlepas dari peran transportasi. Peran dari pada transportasi telah menjadi kebutuhan dasar setiap masyarakat terutama di Indonesia, oleh itu dalam mendukung kemajuan transportasi akan berdampak kepada peningkatan dalam mobilitas manusia, baik dari segi mobilitas produksi dan mobilitas hasil olahan yang dipasarkan serta mobilitas lainnya yang erat kaitannya dengan peran dari transportasi. Seperti yang terjadi di setiap negara-negara yang dikategorikan berkembang maupun negara yang maju, mereka memiliki transportasi yang sangat menunjang dalam setiap aktivitas yang dilakukan dalam kehidupan kehidupan sosial yang mengisi aktivitas sehari-hari baik dalam upaya memenuhi kebutuhan mereka dari segi penggunaan alat transportasi yang ada di darat, transportasi yang beroperasi di laut maupun transportasi yang beroperasi di udara.

Di Indonesia beberapa perusahaan mengalami kemajuan seiring perkembangan zaman baik yang beroperasi atau bergerak dalam bidang transportasi laut, udara, dan darat. Transportasi yang mengalami perkembangan yang sangat pesat terjadi pada transportasi yang ada di darat seperti pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang disingkat KAI atau PT KAI yang merupakan suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimana berada dibawah instruksi dan komando Departemen Perhubungan. PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan PT yang diberi kepercayaan oleh pemerintah dalam menjalankan dan menyelenggarakan layanan jasa transportasi yang ada di darat, dengan demikian sudah sepatutnya dituntut untuk mampu meningkatkan daya bersaing dengan berbagai perusahaan yang berorientasi pada bidang yang sejenis. Mengacu pada setiap kemajuan dalam dunia transportasi, kereta api merupakan alat transportasi yang sangat mudah dan fleksibel bagi kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu transportasi kereta api dapat dikategorikan suatu transportasi yang merakyat, artinya transportasi tersebut dapat dimanfaatkan bagi masyarakat baik dari masyarakat kalangan bawah, masyarakat kalangan menengah, sampai dengan masyarakat kalangan atas dapat dengan mudah untuk mengambil manfaat dari kereta api serta dapat menggunakannya dengan mudah, Irfan Maulana (2017:2).

Kemajuan transportasi kereta api bukan hanya sekedar sebagai sarana dalam memenuhi kebutuhan setiap masyarakat seperti sebagai alat angkut dan distribusi saja melainkan sebagai sarana transportasi yang memiliki fungsi yang lebih luas baik di lihat dari segi kepuasan pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan ketepatan waktu serta efektivitas kepada masyarakat yang membutuhkan atau sebagai

pemakai jasa angkutan umum kereta api. Perkembangan dan kemajuan yang ada pada transportasi sudah berorientasi pada pemanfaatan sistem teknologi seperti yang dijalankan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) khususnya pada daerah operasi 2 Bandung yang sudah mengoprasikan teknologi dalam penerapan sistem informasi akuntansi dalam penjualan tiket kepada konsumen. Menurut apa yang dikemukakan oleh Mulyadi (2008:3) sistem informasi akuntansi merupakan suatu organisasi yang pencatatan dan pelaporannya dijalankan serta dikoordinasi dengan sistematis dan di rancang sedemikian rupa dalam memberi peran yang maksimal terhadap pengelolaan informasi keuangan yang diperlukan oleh setiap manajemen, hal ini dilakukan dalam upaya mewujudkan epektifitas pengelolaan perusahaan.

Sumber daya manusia (SDM) menjadi suatu faktor utama yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dalam setiap penggunaan sistem informasi disetiap perusahaan. Dengan mempertimbangkan faktor sumber daya manusia (SDM) tersebut, sistem informasi akuntansi yang diprogramkan serta diterapkan dalam setiap perusahaan merupakan suatu organisasi yang sistematis tergantung dari seberapa seberapa baik dari pada implementasi serta penggunaannya mampu memberi efek yang positif bagi peningkatan mutu suatu perusahaan. Aplikasi tersebut tentunya tidak terlepas dari komponen yang ada didalamnya, hal itu perlu di perhatikan bagi setiap pengguna secara baik serta mengetahui semua aspek yang terdapat dalam sistem informasi akuntansi dengan demikian akan memicu lancarnya setiap proses yang dijalankan. Keberhasilan dari peran teknologi tidak terlepas dari implementasi yang di kemas baik dalam bentuk *software* atau aplikasi yang lain seperti halnya dengan penerapan sistem informasi dalam sebuah perusahaan atau

lembaga-lembaga lainnya yang berbasis teknologi, hal ini tentunya mempunyai hubungan yang sangat erat terhadap sumber daya manusia yang berperan sebagai *user* atau pengguna pada perusahaan atau lembaga organisasi lainnya seperti yang diungkapkan oleh Agus Mawardi (2016:2).

Berdasarkan uraian yang telah disajikan sebelumnya terkait dengan penjelasan mengenai sistem informasi akuntansi, dapat dipahami bahwa sistem informasi akuntansi tidak terlepas dari beberapa aspek diantaranya sumber daya manusia yang berperan sebagai pengguna yang tentunya harus memadai. Koordinasi dari setiap manusia yang memiliki peran paling penting, selanjutnya segala bentuk perlengkapan dan alat serta metode yang digunakan. Dalam sistem informasi juga tidak terlepas dari beberapa komponen seperti formulir, pencatatan dan laporan yang terintegrasi secara sistematis dalam menjalankan suatu perusahaan. Beberapa komponen yang telah diuraikan tersebut memiliki hubungan yang erat dengan satu sama lainnya dalam mewujudkan serta menghasilkan informasi akuntansi yang dapat berkualitas dan dapat dipercaya dengan baik. Dalam menerapkan suatu sistem hal yang perlu diperhatikan adalah seberapa efektifkah sistem itu menunjang dan berdaya guna bagi penjualan produk maupun jasa perusahaan, Tri Elsa (2015:2)

Pelaksanaan setiap aktivitas dalam PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 2 Bandung tidak terlepas dari implementasi sistem informasi akuntansi karena sistem tersebut sudah dijalankan guna menopang setiap aktifitas perusahaan dalam setiap proses penjualan tiket khususnya kereta api yang bertujuan untuk

memudahkan masyarakat atau konsumen untuk pembelian tiket kereta api beberapa hari sebelum proses keberangkatan mereka, artinya pemesanan bisa dilakukan baik sebelum keberangkatan dan bisa pada saat hari keberangkatan, dengan pola seperti itu dapat memberi efektivitas seperti tidak terjadinya penumpukan antrian penumpang di stasiun yang akan membeli tiket secara langsung di loket. Penggunaan teknologi memang memiliki dampak yang signifikan bagi peningkatan efektivitas dari setiap proses pelayanan yang diberikan oleh perusahaan seperti yang dijalankan di perusahaan PT Kereta Api yang ada di Bandung.

Sistem informasi akuntansi memiliki tujuan utama yang sangat penting untuk dipahami seperti yang diungkapkan oleh Azhar Susanto (2013:8) menyatakan bahwa dalam pengolahan data akuntansi yang di peroleh dari berbagai sumber yang akan dijadikan sebagai suatu sistem informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh setiap perusahaan yang akan digunakan oleh setiap pemakai dalam meminimalisir suatu resiko ketika pengambilan keputusan. Dalam penerapan sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 2 Bandung memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan kualitas informasi yang dibutuhkan, dengan maksud bahwa informasi yang dihasilkan tentunya memiliki manfaat yang baik, selanjutnya memiliki nilai terpercaya dan tepat waktu serta memberikan informasi pelayanan yang berkualitas terhadap konsumen atau penumpang yang membutuhkan jasa dari kereta api, Liya Aprilia (2010:3).

Dikutip dari (bumn.go.id) salah satu inovasi yang sudah dilakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 2 Bandung yaitu menerapkan suatu sistem

pelayanan dalam proses penjualan tiket kepada setiap konsumen yaitu *Rail Ticket System* yang di singkat (RTS). Dengan demikian *rail ticket system* (RTS) merupakan suatu aplikasi yang digunakan dalam *ticketing system* yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang lebih efektif berdasarkan penerapan yang telah dijalankan, mengacu pada *performance*-nya serta dapat mengakomodir berbagai kebutuhan konsumen dalam proses pelayanan bagi setiap proses penjualan tiket bagi penumpang kereta api. Tujuan dari *rail ticket system* (RTS) yaitu memberikan fasilitas pemesanan dan pembayaran tiket secara fleksibel artinya setiap penumpang yang membutuhkan jasa transportasi berupa kereta api dapat mengoprasikan secara mudah melakukan transaksi kapan saja dan dimana saja. Proses tersebut dapat memberi kemudahan sehingga memberi manfaat yang optimal dalam mewujudkan pelayanan yang mudah dan efektif bagi setiap konsumen. Dengan berbasis teknologi, pelayanan dengan sistem *online* kini memberi lebih efektif dan efisien sehingga penumpang bisa melakukan reservasi tiket walau tidak datang secara langsung ke stasiun. Didalam *rail ticket system* (RTS) ini juga terdapat empat komponen yang sangat penting diantaranya adalah, pelayanan, keamanan sistem, efektivitas dan efisiensi, dan pengelolaan tarif. Jadi dengan diterapkannya sistem ini, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penjualan tiket.

Namun, pada kenyataannya sistem *online* masih mempunyai banyak masalah seperti mengalami hambatan ketika jaringan komputerisasi sulit diakses, seperti contoh kasus penumpang yang gagal membeli tiket secara *online* sering menemukan website penjualan tiket kereta api tersebut mengalami *server down*.

Dikutip dari (Tribunnews.com) gangguan sistem pemesanan tiket kereta api secara *online* tersebut dikarenakan tingginya suatu *traffic* yang masuk ke dalam *database* dari *Rail Ticketing System* (RTS) yang mengakibatkan website penjualan tiket kereta api tidak kuat untuk menampung banyaknya orang-orang yang hendak membeli tiket sehingga terjadi hambatan pemesanan tiket kereta api dengan menggunakan sistem secara *online*. Dengan begitu penjualan tiket akan dialihkan dengan menggunakan sistem manual atau konsumen membeli langsung di loket stasiun. Pada dasarnya dengan hadirnya sistem informasi akuntansi dalam setiap proses penjualan tiket berbasis *rail ticket system* (RTS) ini masih kurang membantu penumpang kereta dalam mendapatkan tiket kereta.

Dari beberapa data terkait hasil penelitian tentang *Rail ticket system* (RTS) sebelumnya yang telah dilakukan oleh Tri Elsa (2010:74) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 yang berada di Palembang menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara sistem informasi akuntansi berbasis *Rail ticket system* (RTS) terhadap efektivitas penjualan tiket elektronik pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 yang berada di Palembang. Tri Elsa (2010:74) juga mengemukakan bahwa pegawai belum cukup memahami sistem informasi yang di programkan serta dijalankan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 yang berada di Palembang tersebut. Oleh karena itu pegawai belum dapat membenahi kesalahan yang terjadi selama sistem ini diterapkan. Kurangnya sosialisasi, koneksi dan pengawasan terhadap prosedur transaksi pembelian dan pemesanan tiket kereta api bagi konsumen hal ini juga mengakibatkan sistem yang

diterapkan oleh pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.1 Palembang dikategorikan masih belum cukup efektif.

Mengacu pada hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam terkait dengan bagaimanakah pengaruh sistem informasi akuntansi *rail ticket system* (RTS) yang diterapkan, apakah sudah dikategorikan efektif digunakan terhadap penjualan tiket pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah operasi 2 Bandung, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil fokus kajian yang berjudul **“Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi berbasis *Rail Ticket System* (RTS) Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan apa yang telah diuraikan dari latar belakang diatas, berikut akan dirincikan terkait masalah yang akan diteliti oleh peneliti diantaranya adalah:

- 1) Bagaimana penerapan sistem informasi akuntansi yang berbasis *rail ticket system* (RTS) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung
- 2) Bagaimana tingkat efektifitas penjualan tiket melalui *rail ticket system* (RTS) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung

- 3) Bagaimana pengaruh sistem informasi akuntansi berbasis *rail ticket system* (RTS) terhadap efektivitas penjualan tiket pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini dilakukan adalah untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan data dan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti terkait dengan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis *Rail Ticket System* (RTS) Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Daerah operasi 2 Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berikut akan di uraikan terkait dengan tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana penerapan suatu sistem informasi akuntansi berbasis *rail ticket system* (RTS) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung
- 2) Untuk mengetahui bagaimana efektifitas tingkat penjualan tiket melalui *rail ticket system* (RTS) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung
- 3) Untuk mengetahui bagaimana pengaruh sistem informasi akuntansi berbasis *rail ticket system* (RTS) terhadap efektivitas penjualan tiket pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) daerah operasi 2 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Secara Teoritis

Penelitian ini dijalankan untuk dapat memberi bahan evaluasi sehingga menjadi sumbangan secara konseptual bagi kemajuan suatu kajian terkait dengan ilmu akuntansi keuangan yang difokuskan mengenai suatu sistem penerapan dari pada sistem informasi akuntansi penjualan tiket, sehingga dapat memberikan suatu rangsangan untuk melakukan penelitian selanjutnya agar dapat memberi manfaat lebih maksimal dalam upaya peningkatan kualitas dari setiap implementasi sistem informasi akuntansi di setiap perusahaan yang menggunakannya. Selain itu juga untuk pengembangan ilmu termasuk bagi penulis sendiri yaitu:

- 1) Tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan dalam rangka mengembangkan teori akuntansi keuangan khususnya tentang penggunaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket yang berkualitas.
- 2) Sebagai evaluasi serta bahan masukan untuk pengkajian dan pengembangan dibidang akuntansi keuangan, dan sistem informasi akuntansi dalam ranah yang lebih luas.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan dari aspek praktis bagi perusahaan yaitu agar mampu memberikan suatu rancangan serta perencanaan yang lebih maksimal yang tentunya menjadi masukan yang positif terkait dengan pentingnya suatu sistem informasi akuntansi bagi setiap proses yang dilakukan suatu perusahaan yang berorientasi pada penjualan tiket berbasis *rail ticket system* (RTS) serta memberikan informasi yang

cukup berguna disetiap sistem informasi akuntansi yang dijalankan dalam penjualan tiket baik ditinjau dari segi pelayanan, keamanan sistem, efektivitas dan efisiensi pengelolaan, dan pengelolaan tarif.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Terkait dengan lokasi penelitian yang akan dijalankan guna mengumpulkan data yang akurat oleh penulis yaitu pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Daerah operasi 2 Bandung yang beralamatkan di Jln. Stasiun Selatan No. 25 Bandung 40181.

1.5.2 Waktu Penelitian

Rancangan untuk waktu penelitian yang ambil dan digunakan oleh penulis dalam menjalankan semua proses penelitian dari awal sampai akhir yaitu dimulai dari bulan Februari dan diperkirakan tuntas pada bulan April 2020.

IKOPIN