BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat yang disertai dengan berbagai jenis bentuk dan manfaatnya pada saat ini sangat menggembirakan. Banyak hal yang dapat diambil serta dimanfaatkan oleh manusia untuk menunjang kehidupan agar lebih baik. Salah satu contoh teknologi informasi yang mengalami perkembangan pesat sejak ditemukan pada tahun 1940-an ialah teknologi komputer.

Komputer dengan segala kelengkapannya telah mampu memberikan kemudahan yang dibutuhkan. Berbagai informasi yang memerlukan kecepatan dan akurasi tinggi, telah dapat dipenuhi dengan bantuan perangkat tersebut. Dengan kemampuannya dalam pengolahan data secara cepat dan akurat, penyajian informasi secara menarik dan mudah dibaca, serta kemudahan pengoperasiannya, perangkat komputer sangat efektif dan layak digunakan untuk mendukung pekerjaan rutin para pemakainya.

Pemanfaatan komputer sekarang ini sangat luas mulai dari bidang ekonomi, hiburan, keamanan, pendidikan juga termasuk penggunaan di bidang jasa transportasi. Salah satunya di bidang jasa transportasi kereta api.

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang sedang

bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dari lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaikan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar.

Jasa penyedia layanan kereta api di Indonesia adalah PT. Kereta Api (Persero). PT. Kereta Api (Persero) adalah salah satu perusahaan BUMN dengan visinya ingin menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

Dalam masa perkembangannya, banyak produk yang kini ditawarkan PT. Kereta Api (Persero). Diantaranya untuk kereta api penumpang terdiri dari eksekutif argo, bisnis eksekutif, dan ekonomi. Untuk kereta api barang terdiri dari batu bara, bbm, peti kemas, parcel BHP, over night service, semen, barang cepat, crude pal oil, dan pulp. Untuk kereta api pengusahaan aset terdiri dari non railways dan railways. Serta produk yang terakhir ditawarkan oleh PT. Kereta Api (Persero) adalah kereta api wisata.

Dalam menunjang kegiatannya, PT. Kereta Api (Persero) menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Sistem informasi tersebut diantaranya adalah Login U, SAB (Sistem Akuntansi Barang), SAP (Sistem Akuntansi Penumpang), Terminal KA, KA Kontrol, dan Ticketing.

Software SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) merupakan salah satu sistem informasi yang digunakan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung. *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) adalah *Software* yang digunakan untuk mengolah data pendapatan penumpang manual. Pendapatan penumpang manual dikategorikan menjadi beberapa jenis yaitu :

1. Pendapatan karcis harian tercetak adalah pendapatan yang diperoleh dari penjualan karcis yang sudah ada tujuan dan harganya
2. Pendapatan karcis harian pasepartu adalah pendapatan yang diperoleh dari penjualan karcis yang tujuan dan harganya belum tercetak. Karcis harian pasepartu digunakan jika stok karcis harian tercetak sudah habis.
3. Pendapatan karcis harian rombongan adalah pendapatan yang diperoleh dari penjualan karcis yang menggunakan jasa kereta api secara rombongan dengan jumlah minimal 20 orang.
4. Pendapatan bea penumpang adalah pendapatan yang diperoleh dari pembatalan tiket. Pembatalan tiket dapat dilakukan 1 hari sebelum keberangkatan dengan potongan sebesar 25% dari harga tiket. Sedangkan jika pembatalan dilakukan 1 jam sebelum keberangkatan maka dikenakan potongan sebesar 50% dari harga tiket.
5. Pendapatan sublisi adalah pendapatan yang diperoleh dari penumpang yang tidak mempunyai tiket saat dilakukan pemeriksaan oleh kondektur. Denda yang dikenakan 2 kali lipat dari harga karcis dengan jarak terjauh.

6. Pendapatan bagasi adalah pendapatan dari barang bawaan penumpang dalam jumlah besar
7. Pendapatan KTB (Kartu Tanda Berlangganan) adalah pendapatan yang diperoleh dari penumpang yag sudah menjadi anggota KTB

Adapun daftar stasiun yang masuk wilayah Daerah Operasi 2 Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini :

Tabel 1.1
Daftar Stasiun Daerah Operasi 2 Bandung

No	Kode Stasiun	Nama Stasiun
1	CBR	Cibungur
2	PWK	Purwakarta
3	CA	Ciganea
4	SUT	Sukatani
5	PLD	Plered
6	CG	Cisomang
7	CD	Cikadongdong
8	RH	Reundeuh
9	MSI	Maswati
10	SKT	Sasak saat
11	CLE	Cilame
12	PDL	Padalarang
13	CMI	Cimahi
14	CMD	Cimindi
15	AND	Andir
16	CIR	Ciroyom
17	BD	Bandung
18	CTH	Cikuda pateuh
19	CRG	Cirengas
20	LP	Lampegan
21	CBB	Cibeber

No	Kode Stasiun	Nama Stasiun
22	CJ	Cianjur
23	CRJ	Ciranjang
24	CPY	Cipeuyeum
25	CPT	Cipatat
26	TAU	Tagogapu
27	KAC	Kiara condong
28	RCK	Rancaekek
29	HRP	Haurpugur
30	CCL	Cicalengka
31	NG	Nagreg
32	LBJ	Lebak jero
33	LL	Leles
34	KRAI	Karang sari
35	CB	Cibatu
36	WB	Warung bandrek
37	BMW	Bumi waluya
38	CPD	Cipeundeuy
39	CAW	Ciawi
40	RIJ	Rajapolah
41	IH	Indihiang
42	TSM	Tasikmalaya
43	AW	Awipari
44	MNJ	Manonjaya
45	CI	Ciamis
46	BJG	Bojong
47	KNP	Karang pucung
48	BJR	Banjar
49	CMK	Cimekar

Sumber : Bagian Komersial PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

Fungsi dari sistem informasi adalah menyediakan informasi penting untuk membantu perusahaan mengendalikan aktivitasnya agar tujuan perusahaan dapat

tercapai. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi merupakan sumberdaya bagi perusahaan, dimana informasi tersebut dapat mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan. Keputusan manajemen diperoleh dari informasi yang tepat waktu. Alasan dibuatnya *Software* SAP adalah agar Manajer Bagian Komersial dapat memantau pendapatan penumpang manual secara up to date.

Alasan lain sehingga perlu dibuatnya *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang), yaitu dikarenakan belum tercapainya kinerja karyawan yang diharapkan oleh perusahaan. Adapun pengertian Kinerja Karyawan Menurut Faustino Cardoso Gomes, 2003 dalam Umi Narimawati (2007:76) yaitu *Outcome* yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. Adapun perbandingan kinerja karyawan sebelum dan sesudah menggunakan *Software* SAP ini menurut Ass Manager Angkutan Penumpang PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini :

Tabel 1.2
Perbandingan antara sebelum dan sesudah menggunakan *Software* SAP

Sebelum menggunakan *Software* SAP	**Sesudah menggunakan *Software* SAP**
Pembuatan laporan hasil penjualan tiket dilakukan setiap bulan	Pembuatan laporan hasil penjualan tiket dilakukan setiap hari
Sistem belum *online* ke kantor pusat	Sistem sudah *online* ke kantor pusat
Pencarian laporan dilakukan secara manual	Pencarian laporan dilakukan secara otomatis

Sumber : Bagian Komersial PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, dapat dilihat perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah menggunakan *Software* SAP tersebut. Secara garis besar masalah yang dapat dilihat dari Tabel 1.2 di atas yaitu sebelum menggunakan

Software SAP ini, yang menjadi masalah yaitu dikarenakan para karyawan tidak mempunyai suatu sistem informasi yang mendukung untuk mempermudah pekerjaan mereka seperti membuat laporan-laporan yang harus mereka kirimkan langsung ke kantor pusat. Laporan tersebut sangat penting bagi perusahaan untuk dijadikan evaluasi perusahaan untuk menentukan keputusan yang akan di ambil perusahaan kedepannya.

Kendala lainnya sebelum adanya *Software* SAP ini, yaitu ketika suatu laporan telah selesai dibuat, maka laporan tersebut harus dikirim ke kantor pusat. Masalah yang timbul dalam hal ini, yaitu untuk mengirimkan laporan itu langsung ke pusat harus dikirim dengan cara salah satu karyawan mengantarkan langsung laporan-laporan tersebut setiap bulannya ke perusahaan pusat, sehingga efektifitas dan efisiensi waktu sangatlah kurang untuk perusahaan tersebut.

Dengan alasan di atas itulah perusahaan membuat dan menggunakan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) yang diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah tersebut.

Dengan adanya implementasi *Software* SAP setiap tugas pekerjaan dapat lebih mudah dan cepat diselesaikan, namum kenyataannya masih ada beberapa kendala yaitu belum meratanya tingkat pendidikan para karyawan secara otomatis berdampak terhadap prestasi kerja dari karyawan itu sendiri dikarenakan kemampuan atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan tersebut kurang atau terbatas dalam menyelesaikan segala pekerjaannya, serta belum ada penelitian yang menyatakan

bahwa *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) yang telah berjalan sekarang ini dapat mengatasi masalah-masalah yang ada serta berperan tidaknya dalam peningkatan kinerja para karyawan di PT. Kereta Api (Persero).

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena di atas, maka penulis merasa tertarik membuat suatu penelitian yang tertuang dalam skripsi ini untuk meneliti dan menganalisa pengaruh dari *Software* SAP (Sistem Akuntansi penumpang) dan kualitas informasi yang sekarang berjalan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, dengan judul :

" Pengaruh Kualitas Software SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) dan Kualitas Informasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi 2 Bandung "

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ditemukan, yaitu berdasarkan survei awal yang dilakukan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, menggunakan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) dalam upaya pencapaian kinerja karyawannya agar lebih baik, menunjukan terdapat berbagai perbaikan kondisi penyelesaian pekerjaan dibandingkan dengan sistem lama sebelum menggunakan *Software* SAP

(Sistem Akuntansi Penumpang) ini. Namun selain itu masih terdapat pula kekurangan-kekurangan atau kelemahan-kelemahan yang terjadi di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam implementasi *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) yaitu masih terjadi kesenjangan pemahaman penggunaan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) sebagai akibat dari tidak meratanya tingkat pendidikan serta masih adanya keterbatasan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan dalam pemahaman sistem informasi khususnya pemakaian *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) ini, sehingga mengakibatkan ada beberapa pekerjaan tidak terselesaikan secara optimal. Dalam pembuatan laporan bulanan pada akhir bulan, karyawan masih harus lembur dikarenakan belum optimalnya kerja karyawan dalam mengoperasikan SAP. Selain itu hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait implementasi *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) ini di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) tersebut terhadap kinerja para karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.2.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1) Bagaimana sistem informasi akuntansi penumpang yang sedang berjalan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
2) Bagaimana tanggapan karyawan mengenai kualitas *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung

3) Bagaimana tanggapan karyawan mengenai kualitas informasi yang dihasilkan dari *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
4) Bagaimana kinerja karyawan setelah menggunakan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
5) Seberapa besar pengaruh *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) dan kualitas informasi terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) dan informasi yang dihasilkan dari *Software* tersebut, serta hubungannya dengan kinerja karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung, sehingga implementasi dari *Software* SAP dan informasi yang dihasilkan dari *Software* tersebut diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem informasi akuntansi penumpang yang sedang berjalan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan mengenai kualitas *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
3. Untuk mengetahui tanggapan karyawan mengenai kualitas informasi yang dihasilkan dari *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
4. Untuk mengetahui dan mengukur kinerja karyawan setelah menggunakan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung
5. Untuk mengetahui dan mengukur pengaruh *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) dan kualitas informasi terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung baik secara simultan maupun parsial

1.4. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

1.4.1. Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) untuk dijadikan bahan acuan dalam pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan ke depannya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja para karyawan Bagian Komersial PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung.

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan Bagian Pemasaran Angkutan Penumpang di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung dalam menggunakan *Software* SAP (Sistem Akuntansi Penumpang) ini secara maksimal agar dapat meningkatkan kinerjanya.

1.4.2. Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi dan sistem informasi serta diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu

yang di dapat di perkuliahan (teori) dengan implementasi langsung terhadap keadaan yang terjadi di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada.

b. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi di dalam penulisan tugas akhir ataupun skripsi.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api (Persero) Daop 2 Bandung yang beralamat di Jl. Stasiun Timur no 14 Bandung 40181. Adapun waktu pelaksanaannya seperti pada Tabel 1.4 di bawah ini:

Tabel 1.4
Jadwal Penelitian

No	Aktivitas	Tahun 2011																										
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus		
		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
1	Penyusunan Proposal				x	x	x																					
2	Survai Perusahaan					x	x																					
3	Pembuatan Skripsi								x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x					
4	Seminar												x															
5	Penyebarab Kuesioner															x	x											
6	Pengolahan Data																	x	x									
7	Analisis Output																				x	x						
8	Sidang																										x	
9	Revisi Skripsi																											x

Sumber : Modifikasi Jadwal Penelitian