

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Transportasi merupakan urat nadi perkembangan perekonomian dunia, tidak terkecuali Indonesia sebagai salah satu negara berkembang dan diprediksi menjadi negara terkuat secara ekonomi pada tahun 2030, hal ini berdasarkan proyeksi jangka panjang yang dirilis Standard Chartered Plc (Setiawan, 2019). Di Indonesia transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat terutama untuk bepergian jarak yang jauh adalah kereta api. Menurut (ELOGISTIKRED, 2017) Transportasi darat khususnya kereta api saat ini sudah mengalami perubahan. Di samping tak ada kemacetan di jalan, ketepatan waktu dan kenyamanan di Kereta Api menjadi nilai lebih. Keberadaan Kereta Api saat ini juga tidak terlepas dari sejarah panjang masa lalu.

Berdasarkan (Badan Pusat Statistik, 2019) hasil survei Badan Pusat Statistik tahun 2019, jumlah penumpang Kereta Api tiap tahunnya mengalami peningkatan yang pesat yakni 422.129 (Ribu Orang) yang menggunakan jasa layanan Kereta api. Atas pencapaian tersebut Kereta Api Indonesia ternyata cukup jauh dari kata memuaskan dalam hal pengembangan transportasinya. Kepala Hubungan Masyarakat (Kahumas) PT Kereta Api Indonesia (Persero) Agus Komarudin mengucapkan (Komarudin, 2018) PT Kereta Api Indonesia (KAI) belum lama ini

mencatatkan prestasi yang cukup membanggakan. *World Economic Forum* telah mengumumkan bahwa dalam 10 besar layanan kereta api terbaik di Asia Pasifik selama tahun 2018, layanan kereta api di Indonesia menjadi nomor 4 terbaik setelah Jepang, Korea Selatan, dan Malaysia. Posisi KAI ini berhasil menyingkirkan layanan perkeretaapian dari negara lainnya seperti China, Australia, Selandia Baru, Vietnam, Mongolia, dan Thailand. Atas capaian tersebut. Walau memperoleh penghargaan sekaligus pengakuan dari WEF, PT KAI tak ingin terlena. PT KAI akan senantiasa meningkatkan pelayanannya terhadap para pengguna jasa KAI melalui inovasi baru dan juga layanan yang mengedepankan teknologi informasi (TI).

PT. KERETA API INDONESIA (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang menyelenggarakan jasa angkutan kereta api. Layanan PT Kereta Api Indonesia (Persero) meliputi angkutan penumpang dan barang. Maka dari itu PT KAI mempunyai visi sebagai penyedia jasa Kereta Api yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*. Sedangkan misi dari PT KAI adalah menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama : keselamatan, ketepatan waktu, pelayanan dan kenyamanan.

Berdasarkan visi dan misi PT. KAI selalu meningkatkan pelayanan dan inovasinya terlebih lagi dalam hal Teknologi Informasi. Menurut (Liputan6, 2015) Teknologi informatika yang mendukung kemajuan PT KAI adalah *Rail Ticketing System* (RTS), sebuah sistem tiket untuk angkutan penumpang kereta api. RTS ini juga menjadi inovasi baru dalam bidang transportasi darat Indonesia. Berikut 7 manfaat dari *Rail Ticketing System* ini yang telah dirasakan PT KAI dan masyarakat pengguna jasa kereta api:

1. Pesan Tiket Kereta Secara *Online*.
2. Pesan Tiket Bisa 90 Hari Sebelum Keberangkatan.
3. Transaksi Bisnis Menjadi Lebih Cepat dan Aman.
4. Peningkatan Jumlah Penumpang dan Pengguna Channel Ekstra.
5. Membuka Peluang Bisnis Lain.
6. Pembelian Tiket di Stasiun Lebih Tertib.
7. *Rail Ticketing System*.

Tujuan RTS adalah menyediakan fasilitas pemesanan dan pembayaran tiket kapan saja dan dimana saja sehingga memudahkan konsumen. Dengan sistem *online* ini, penumpang bisa melakukan reservasi tiket tanpa harus datang ke stasiun. Bahkan, dengan aplikasi KAI *Access*, calon penumpang dapat melakukan reservasi dan pembayaran melalui *smartphone*. Teknologi RTS memungkinkan pemesanan tiket KA dapat dilakukan 90 hari sebelum keberangkatan. Reservasi tiket ini dapat dilakukan pada seluruh *channel* penjualan tiket KA yang sudah terkoneksi

dengan RTS. Hal ini juga memberikan nilai tambah bagi konsumen dalam kemudahan mendapatkan tiket. RTS membuka peluang untuk bisnis baru, diantaranya integrasi dengan moda angkutan lain, hotel, *travel agent*, penggunaan *vending machine* melalui mekanisme kerja sama, dan lain sebagainya.

Di Pulau Jawa saat ini tingkat kepadatan cukup tinggi, menurut (Katadata, 2018) Jumlah penduduk Pulau Jawa pada 2018 diperkirakan mencapai 149,6 juta jiwa dan pada 2035 akan tumbuh 11,82% menjadi 167,3 juta jiwa. Populasi di Pulau Jawa terbanyak kedua adalah Jawa Timur mencapai 41 juta jiwa atau 24,5% populasi di Pulau Jawa dan mengalami pertumbuhan penduduknya dalam 17 tahun ke depan paling rendah, dari tahun 2018. PT. KERETA API INDONESIA (Persero) di Indonesia di bagi menjadi 9 Daerah Operasi di Pulau Jawa, khususnya Daerah Operasi 7 Madiun terbentang dari barat, yaitu Stasiun Walikukun, Ngawi sampai timur, yaitu Stasiun Curahmalang, Jombang ; dan sebelah selatan, yaitu Stasiun Blitar. Stasiun utama di Daop 7 adalah Stasiun Madiun. Stasiun Sumobito (SBO) adalah stasiun kereta api kelas 3/kecil yang terletak di Sumobito, Sumobito, Jombang. Stasiun yang terletak pada ketinggian +28 m ini termasuk dalam Daerah Operasi 7 Madiun. Tingkat lalu lintas kereta api yang melintas di Stasiun Sumobito tercatat sebanyak 27 kereta jarak jauh meliputi kereta Eksekutif Bisnis maupun Ekonomi, dan untuk kereta ekonomi lokal yang berhenti untuk menaik turunkan penumpang sejumlah

13 kereta. Lokasi stasiun ini sangat strategis karena terletak di jalur alternatif yang menghubungkan Jombang-Mojokerto.

Dalam upaya meningkatkan memenangkan persaingan dalam dunia bisnis penerapan Teknologi Informasi (TI) saat ini sudah menjadi kebutuhan pokok bagi perusahaan dan hampir semua bidang transportasi darat khususnya kereta api. Transportasi darat salah satunya kereta api menjadi pilihan utama bagi masyarakat untuk bepergian, terlebih lagi saat ini pelayanan dan kenyamanan perjalanan lebih aman dan cepat. Selain lebih cepat dan efisien, kereta api juga dinilai lebih nyaman dan terjangkau dibanding alat transportasi darat lainnya. Dengan memanfaatkan teknologi kereta api merubah pembelian tiket saat ini bisa melalui *Website*, *Outlet* maupun menggunakan Aplikasi *KAI Access*. Meskipun sudah menggunakan sistem akan tetapi masih ada gangguan pada sistem seperti kesulitan pemesanan tiket, sistem gagal *boarding pass* dan membuat tidak dapat mencetak tiket. Permasalahan tidak hanya pada sistem, penumpang yang kurang memahami dan mengikuti era saat ini kesulitan untuk membelinya, ketidak tahuan aplikasi maupun kehabisan tiket karena mengantre secara manual di loket stasiun.

Menurut (Beyond, 2019) Tiket KA Lokal yang melayani perjalanan kini dapat dipesan melalui aplikasi *KAI Access*, saat ini jumlah pen *download* aplikasi di *google Play Store* lebih dari 1 juta. Sama halnya dengan KA jarak jauh, calon penumpang tak perlu mengantre tiket di stasiun keberangkatan. Keputusan PT KAI ini sesungguhnya cukup tepat. Selain

untuk meningkatkan kualitas layanan, dari data penumpang yang tercatat tiap tahunnya, KA yang juga berhenti di beberapa stasiun kecil mengalami kenaikan penumpang hingga 8% jika dibandingkan tahun sebelumnya. Tak seperti kereta jarak jauh yang bisa dimanfaatkan untuk pembelian tiket lebih dari satu buah dalam setiap transaksinya, pembelian tiket KA ini diberi pembatasan. Tiap akun KAI Access (1 ID) hanya bisa membeli 1 tiket per transaksi. Dan, dalam satu hari satu, ID tersebut hanya bisa membeli maksimal 15 kali transaksi. Pembatasan ini memang bertujuan baik. Jika sebagian besar atau semua tiket dijual melalui aplikasi, maka akan sangat merugikan calon penumpang yang lebih memilih mengantre di stasiun. Calon penumpang yang tidak memiliki aplikasi akan sering kehabisan tiket. Mengingat, pada awal peluncuran aplikasi pemesanan ini, masih terdapat beberapa kelemahan. Terutama, dengan aturan pembatasan pembelian tiket yang belum tersosialisasi dengan baik. Masih banyaknya *customer* yang masih belum mengetahui tentang aplikasi KAI dikarenakan kurangnya sosialisasi dan pengetahuan akan teknologi, sebagian masyarakat cenderung memilih pembelian tiket secara manual dengan alasan kurang paham pembayaran dan takut adanya penipuan. Hal ini menjadikan masyarakat yang kurang paham akan terlambat untuk memesan tiket di bandingkan dengan *customer* yang membeli menggunakan aplikasi.

Pengelolaan teknologi dan sistem informasi harus dilaksanakan secara maksimal sebagai salah satu prioritas PT.KAI dalam melayani masyarakat. Audit Manajemen adalah menurut (Bayangkara, 2015) evaluasi

terhadap efisiensi dan efektivitas operasi perusahaan. Dalam konteks audit manajemen, manajemen meliputi seluruh operasi internal perusahaan yang harus bertanggung jawabkan kepada beberapa pihan yang memiliki wewenang yang lebih tinggi. Dan tujuannya adalah untuk mengidentifikasi kegiatan, program dan efektivitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga dengan rekomendasi yang di berikan nantinya dapat dicapai perbaikan atas pengelolaan berbagai program dan efektivitas pada perusahaan tersebut. Audit sistem informasi sebagai salah satu bagian dari audit manajemen dapat menjadi bagian dari proses pencapaian sasaran organisasi. Menurut (Gondodiyoto, 2007) definisi secara umum tentang audit adalah *“Audit is an independent investigation of some particular activity”*. Sedangkan Sistem informasi menurut (Julianto & Setiawati, 2006) konsep Auditing Sistem Informasi digunakan umumnya untuk menjelaskan perbedaan dua jenis aktivitas yang terkait dengan komputer. Salah satunya adalah untuk menjelaskan proses mengkaji ulang dan mengevaluasi pengendalian internal dalam sebuah sistem pemrosesan data elektronik. Jenis aktivitas ini umumnya dilakukan oleh para auditor selama menguji kelayakan dan layak disebut auditing melalui komputer. Dan untuk tujuannya yaitu menurut (Deny, Hum, & Fitriasaki, 2005) tujuan audit sistem informasi adalah untuk meninjau dan mengevaluasi pengendalian internal yang melindungi sistem tersebut. Oleh karena itu kebutuhan informasi di era digital saat ini sangat penting bagi masyarakat agar tidak tertinggal dalam memperoleh informasi, akan tetapi semua sistem pasti ada

keterbatasan dalam pengoperasiaannya dan karena itu di butuhkan audit pada sistem informasi agar dapat mengatasi permasalahan yang timbul dan meningkatkan pelayanan pada penumpang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah terkait Sistem Informasi yang di terapkan pada PT. Kereta Api Indonesai (Persero). “Bagaimana penerapan audit sistem informasi sistem RTS menggunakan CobIT Framework”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian yang dilakukan oleh penulis bertujuan untuk mengetahui penerapan audit sistem informasi dalam meningkatkan kegiatan operasional penjualan tiket di PT. Kereta Api Indonesai (Persero) Studi kasus Stasiun Sumobito.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Selain tujuan, penulisan tugas akhir ini juga memiliki manfaat penelitian, antara lain :

1. Bagi STIE PGRI Dewantara, Sebagai referensi dan juga kajian penelitian – penelitian selanjutnya membahas tentang Audit Sistem Informasi dalam Prespektif CobIT Framework.
2. Bagi Penulis, berguna untuk menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman, terutama pada penerapan standart penilaian audit terhadap audit sistem informasi yang dibahas.



3. Bagi Perusahaan, dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi manajemen dalam mengelola informasi dan meningkatkan pelayanan serta kegiatan operasional.