

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sistem informasi merupakan salah satu sumber utama dari organisasi yang harus dikelola dengan baik. Karena, dengan pengelolaan dan memelihara sistem informasi akan memberikan keuntungan terhadap keberlangsungan proses bisnis dari organisasi. Salah satu keuntungan dari memelihara sistem informasi yaitu dapat meningkatkan arus informasi antara perusahaan maupun elemen lingkungannya sehingga diharapkan bisa meningkatkan pencapaian tujuan organisasi (Nurdiana & Suryadi, 2018).

PT. Kereta Api Indonesia (persero) merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa transportasi perkeretaapian, khususnya jasa angkutan penumpang dan barang yang berstatus sebagai perusahaan milik negara. Dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PT. Kereta Api Indonesia (persero) berusaha memberikan akses pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa. Termasuk diantaranya kemudahan untuk mendapat tiket kereta api dengan dukungan teknologi sistem.

Sistem pemesanan tiket yang digunakan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sistem yang digunakan untuk pembelian dan pemesanan tiket pengguna yang berguna untuk mempermudah masyarakat. Didalam sistem

pemesanan tiket memiliki data keuangan, data pegawai dan reservasi tiket serta data pemesanan.

Sebuah layanan sistem informasi dikatakan baik dan layak apabila sudah memenuhi standard dan adanya tata kelola IT yang baik pula serta dilihat dari keefektifan penggunaan aplikasi dan dilihat dari kepuasan pengguna dari aplikasi. Dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan sudah memenuhi standard dan memberikan pelayanan terbaik, dari paparan yang telah dijelaskan diatas maka dirasa perlu untuk adanya penilaian dari aplikasi yang telah diimplementasikan guna mengetahui kepuasan pengguna. (Sukmajaya & Andry, 2017)

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala likert yang umum digunakan dalam kuesioner, dan skala yang banyak digunakan dalam riset berupa survey (Maryuliana et al., 2016). Tujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem, apakah sudah memenuhi harapan atau belum. Untuk itu dalam pengujian beta dilakukan penelitian terhadap responden atau calon pengguna system dengan melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket. (Agustina et al., 2017)

COBIT merupakan sebuah kerangka kerja dan supporting toolset yang membantu manajer untuk pengendalian, permasalahan teknik dan risiko bisnis serta komunikasi kepada stakeholder mengenai level pengendalian (Angelia et al., 2018). COBIT dikeluarkan oleh organisasi bernama ISACA pada tahun 1992 dan merupakan standar yang berorientasi pada proses, berfokus pada sasaran bisnis dan merupakan alat manajerial dan teknikal untuk unit IT. (Fenny & Andry, 2017)

Dari uraian diatas maka penulis menyusun skripsi dengan judul:“**ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI PEMESANAN TIKET MENGGUNAKAN METODE COBIT 4.1 DAN SKALA LIKERT (STUDI KASUS : PT.KAI (PERSERO) DEVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT**”)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yakni:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi pemesanan tiket dalam memenuhi kebutuhan organisasi pada perusahaan?
2. Bagaimana melakukan pengukuran kualitas sistem pemesanan tiket menggunakan metode COBIT 4.1 dan Skala Likert ?
3. Bagaimana penilaian pengelola atau pengguna terhadap sistem yang berjalan saat ini ?

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam penulisan Tugas Akhir ini lebih terarah terhadap permasalahan yang dihadapi sehingga tidak terlalu luas dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka penulis membatasi pembahasan masalah tentang :

1. Penilaian pengelola atau pengguna terhadap sistem yang sedang berjalan dengan empat domain COBIT

2. Mengukur kualitas sistem informasi dengan menggunakan skala likert dan Metode COBIT.

1.4 Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penulis dapat mengambil beberapa hipotesa terhadap masalah yang sedang diteliti, sehingga diharapkan:

1. Dengan adanya sistem pengukuran terhadap sistem pemesanan tiket menggunakan metode COBIT 4.1 dan skala likert dapat mempermudah pengguna dalam menganalisa kualitas sistem ini.
2. Dengan menggunakan sistem pengukuran terhadap sistem pemesanan tiket menggunakan metode COBIT 4.1 dan skala likert diharapkan pengguna dapat memberikan penilaian yang rasional terhadap sistem.
3. Diharapkan dengan sistem pengukuran terhadap sistem pemesanan tiket menggunakan metode COBIT 4.1 dan skala likert dapat memberikan gambaran dan perbaikan sistem agar lebih baik.

1.5 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui sejauh mana kualitas sistem yang digunakan oleh organisasi pada perusahaan dari pengukuran yang dilakukan.
2. Memberikan gambaran bagi perusahaan terhadap pengukuran pada sistem.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan sistem bagi organisasi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi yang didapatkan agar sesuai dengan data

2. Mengetahui bagaimana tata cara melakukan analisis sistem informasi dengan framework COBIT 4.1 dan Skala Likert
3. Meningkatkan dan memperluas wawasan mahasiswa dan menetapkan keterampilan yang membentuk kemampuan mahasiswa .

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

1.7.1 Sejarah PT Kereta Api (Persero)

Sejarah perkeretaapian di Indonesia dimulai ketika pencangkulan pertama jalur kereta api Semarang-Vorstenlanden (Solo-Yogyakarta) di Desa Kemijen oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda Mr. L.A.J Baron Sloet van de Beele tanggal 17 Juni 1864. Pembangunan dilaksanakan oleh perusahaan swasta Naamlooze Venootschap Nederlansch Indische Spoorweg Maatschappij (NV.NISM) menggunakan lebar sepur 1435 mm.

Sementara itu, pemerintah Hindia Belanda membangun jalur kereta api negara melalui Staatssporwegen (SS) pada tanggal 8 April 1875. Rute pertama SS meliputi Surabaya-Pasuruan-Malang. Keberhasilan NISM dan SS mendorong investor swasta membangun jalur kereta api seperti Semarang Joana Stoomtram Maatschappij (SJS), Semarang Cheribon Stoomtram Maatschappij (SCS), Serajoedal Stoomtram Maatschappij (SDS), Oost Java Stoomtram Maatschappij (OJS), Pasoeroean Stoomtram Maatschappij (Ps.SM), Kediri Stoomtram Maatschappij (KSM), Probolinggo Stoomtram Maatschappij (Pb.SM), Modjokerto Stoomtram Maatschappij (MSM), Malang Stoomtram Maatschappij

(MS), Madoera Stoomtram Maatschappij (Mad.SM), Deli Spoorweg Maatschappij (DSM).

Selain di Jawa, pembangunan jalur kereta api dilaksanakan di Aceh (1876), Sumatera Utara (1889), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), dan Sulawesi (1922). Sementara itu di Kalimantan, Bali, dan Lombok hanya dilakukan studi mengenai kemungkinan pemasangan jalan rel, belum sampai tahap pembangunan. Sampai akhir tahun 1928, panjang jalan kereta api dan trem di Indonesia mencapai 7.464 km dengan perincian rel milik pemerintah sepanjang 4.089 km dan swasta sepanjang 3.375 km.

Pada tahun 1942 Pemerintah Hindia Belanda menyerah tanpa syarat kepada Jepang. Semenjak itu, perkeretaapian Indonesia diambil alih Jepang dan berubah nama menjadi Rikuyu Sokyuku (Dinas Kereta Api). Selama penguasaan Jepang, operasional kereta api hanya diutamakan untuk kepentingan perang. Salah satu pembangunan di era Jepang adalah lintas Saketi-Bayah dan Muaro-Pekanbaru untuk pengangkutan hasil tambang batu bara guna menjalankan mesin-mesin perang mereka. Namun, Jepang juga melakukan pembongkaran rel sepanjang 473 km yang diangkut ke Burma untuk pembangunan kereta api disana.

Setelah Indonesia memproklamasikan kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, beberapa hari kemudian dilakukan pengambilalihan stasiun dan kantor pusat kereta api yang dikuasai Jepang. Puncaknya adalah pengambil alihan Kantor Pusat Kereta Api Bandung tanggal 28 September 1945 (kini diperingati sebagai Hari Kereta Api Indonesia). Hal ini sekaligus menandai berdirinya Djawatan Kereta Api Indonesia Republik Indonesia (DKARI). Ketika Belanda

kembali ke Indonesia tahun 1946, Belanda membentuk kembali perkeretaapian di Indonesia bernama Staatssporwegen/Verenigde Spoorwegbedrijf (SS/VS), gabungan SS dan seluruh perusahaan kereta api swasta (kecuali DSM).

Berdasarkan perjanjian damai Konfrensi Meja Bundar (KMB) Desember 1949, dilaksanakan pengambilalihan aset-aset milik pemerintah Hindia Belanda. Pengalihan dalam bentuk penggabungan antara DKARI dan SS/VS menjadi Djawatan Kereta Api (DKA) tahun 1950. Pada tanggal 25 Mei DKA berganti menjadi Perusahaan Negara Kereta Api (PNKA). Pada tahun tersebut mulai diperkenalkan juga lambang Wahana Daya Pertiwi yang mencerminkan transformasi Perkeretaapian Indonesia sebagai sarana transportasi andalan guna mewujudkan kesejahteraan bangsa tanah air. Selanjutnya pemerintah mengubah struktur PNKA menjadi Perusahaan Jawatan Kereta Api (PJKA) tahun 1971. Dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa angkutan, PJKA berubah bentuk menjadi Perusahaan Umum Kereta Api (Perumka) tahun 1991. Perumka berubah menjadi Perseroan Terbatas, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada tahun 1998.

Saat ini, PT Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki tujuh anak perusahaan/grup usaha yakni PT Reska Multi Usaha (2003), PT Railink (2006), PT Kereta Commuter Indonesia (2008), PT Kereta Api Pariwisata (2009), PT Kereta Api Logistik (2009), PT Kereta Api Properti Manajemen (2009), PT Pilar Sinergi BUMN Indonesia (2015).

1.7.2 Visi dan Misi PT Kereta Api (Persero)

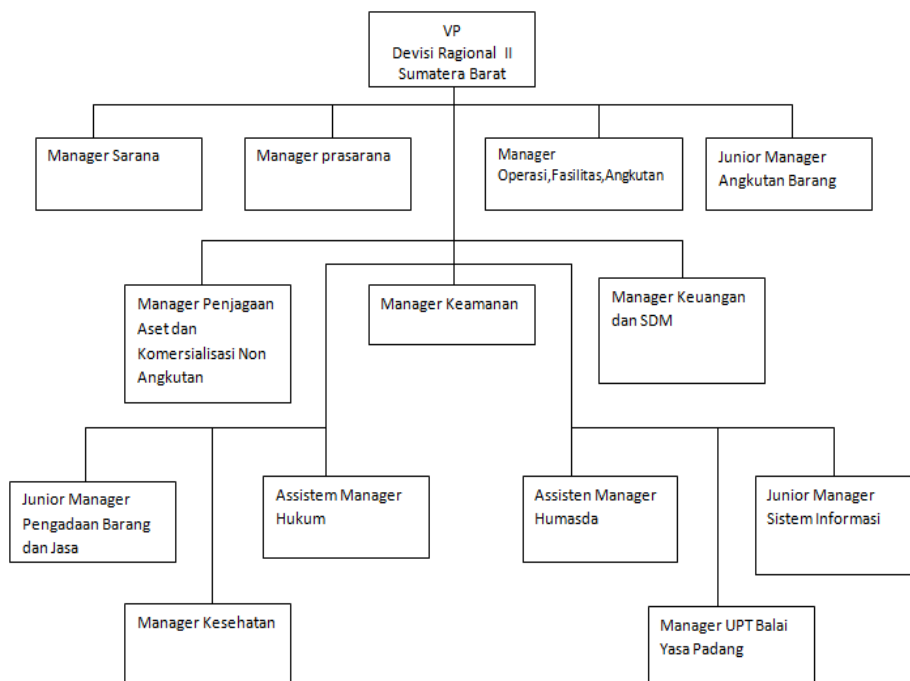
Visi

Menjadi solusi ekosistem transportasi terbaik untuk Indonesia

Misi

1. Untuk menyediakan sistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital, dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
2. Untuk mengembangkan solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia, infrastruktur, dan teknologi.
3. Untuk memajukan pembangunan nasional melalui kemitraan dengan para pemangku kepentingan, termasuk memprakarsai dan melaksanakan pengembangan infrastruktur-infrastruktur penting terkait transportasi.

1.7.3 Struktur Organisasi PT Kereta Api (Persero) Padang



Sumber : PT Kereta Api (Persero) Padang

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT Kereta Api (Persero) Padang

Berikut ini adalah uraian tugas (*job description*) dari setiap anggota yang terdapat pada PT KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat :

1. **Vice President:** sebagai pimpinan yang memiliki kuasa dari pemberi keputusan terhadap perusahaan atas laporan yang telah diberikan.
2. **Manager Sarana:** memelihara dan menyediakan armada bagi setiap sarana yang diperlukan dalam kegiatan operasi dan perjalanan perkeretaapian.
3. **Manager Prasarana :** mengelola teknik prasarana secara terpusat yang mencakup pelaksanaan fungsi pembangunan dan perawatan prasarana.
4. **Manager Operasi, Fasilitas Dan Angkutan:** sebagai pengatur dan pimpinan unit operasional, fasilitas dan angkutan kereta api.
5. **Junior Manager Angkutan Barang:** sebagai pengelola angkutan barang
6. **Manager Penjagaan Aset Dan Komersialisasi Non Angkutan:** melaksanakan pendataan seluruh aset perusahaan, dan menangani urusan pemasaran non angkutan.
7. **Manager Keamanan:** menyusun kebijakan keselamatan dan keamanan lingkungan sesuai dengan standarisasi keselamatan.
8. **Manager Keuangan Dan SDM:** sebagai pengatur dan pimpinan unit keuangan dan SDM yang berhubungan dengan keuangan dan kepegawaian.
9. **Junior Manager Pengadaan Barang Dan Jasa:** melakukan pengusahaan jasa angkutan penumpang.

10. **Assisten Manager Hukum:** sebagai pelaksana pemberian pertimbangan dan bantuan hukum didalam dan di luar pengadilan, serta menjadi sumber informasi hukum dan peraturan bagi pegawai.
11. **Assisten Manager Humasda:** melaksanakan komunikasi publik, memantau segala bentuk perkembangan aspirasi publik dan melaksanakan dokumentasi perkembangan kinerja perusahaan secara menyeluruh .
12. **Junior Manager Sistem Informasi:** mengelola, mengatur, mengevaluasi kinerja sistem dan teknologi informasi perusahaan.
13. **Manager Kesehatan:** sebagai pengatur dan pimpinan unit kesehatan SDM, kesehatan lingkungan kerja dan melaksanakan pembinaan dan evaluasi kinerja unit pelayanan kesehatan.
14. **Manager UPT Balai Yasa Padang:** sebagai pengatur dan pimpinan unit UPT balai Yasa dalam melakukan perawatan perkeretaapian.