

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penggunaan teknologi informasi saat ini menjadi bagian penting dan diperlukan hampir di semua sektor. Tidak terkecuali di sektor transportasi umum. Agar teknologi informasi menjadi penambah nilai dalam suatu perusahaan, maka perlu adanya tata kelola teknologi informasi agar semua faktor dan dimensi yang berhubungan dengan perusahaan dapat bersinergi dan memberikan nilai tambah serta pengembalian investasi yang diharapkan perusahaan. Kenyamanan dan peningkatan pelayanan bagi para *stakeholder* di lingkungan perusahaan dapat terus ditingkatkan dengan penerapan teknologi informasi yang tepat sasaran. Sekarang ini hampir semua perusahaan menerapkan penggunaan teknologi informasi sebagai pendukung kegiatan operasional dan kegiatan lain yang terkait dengan kegiatan perusahaan.

Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah. Seperti perusahaan BUMN PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengurangi kelemahan tersebut dengan menerapkan sistem informasi pemesanan tiket *online* yaitu pemesanan tiket kereta api yang dapat di pesan sebelum tanggal keberangkatan dan dapat di pesan di stasiun- stasiun yang telah ditentukan untuk semua tujuan.

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 informasi *ticketing online*. Untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan menggunakan teknologi sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang diterapkan perusahaan adalah sistem informasi *ticketing*. Bulan November 2011, PT Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sistem informasi *ticketing* yang bernama *Rail Ticket System* (RTS).

Rail Ticket System (RTS) merupakan suatu sistem informasi berupa aplikasi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai aplikasi *backup* semua data-data milik PT. KAI baik itu data pegawai, data keuangan perusahaan, data manifes penumpang kereta api sampai pada keistimewaannya yaitu untuk reservasi tiket *online*. Penggunaan tiket *online* berbasis *Rail Ticket System* ini, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan tiket kereta, 24 jam dalam satu hari dan 7 hari dalam satu minggu, dimanapun dan kapanpun.

Untuk membeli tiket kereta api *online* ini bisa langsung masuk ke dalam *website* KAI yaitu www.kereta-api.co.id, Aplikasi KAI Access atau melalui mitra KAI yang lain, selain itu tiket bisa dipesan jauh sebelum hari keberangkatan yaitu hingga H-90, sehingga kekecewaan masyarakat karena kehabisan tiket diharapkan tidak terjadi lagi.

Namun dalam kenyataannya, masih terdapat kendala pada sistem tersebut yang dapat menghambat proses pelayanan kepada pelanggan. Kendala tersebut

diakibatkan oleh lemahnya jaringan dan *server down*, masalah tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan karyawan di bagian Sistem Informasi. Hal ini mengakibatkan proses pindah halaman setiap antarmuka menjadi lambat bahkan sistem tidak bisa berjalan sama sekali. Tentunya hal tersebut merugikan pelanggan dan PT. Kereta Api Indonesia.

Dalam melakukan analisa kualitas *Rail Ticket System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna, diperlukan sebuah standar yang bisa membantu agar terjadi pengukuran yang valid dan *reliable* dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah COBIT 4.1 domain ME (*Monitor and Evaluate*). Standar COBIT (*Control Objectives for information and related Technology*) dipilih karena kerangka kerja COBIT memberikan gambaran paling detail mengenai strategi dan kontrol dalam pengaturan proses sistem informasi. Serta penerapan domain ME (*Monitor and Evaluate*), karena domain ini fokus pada pemantauan proses agar TI dapat memberikan kontribusi pada pencapaian tujuan PT. Kereta Api Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dilakukan penelitian dengan judul :
“ANALISA KUALITAS *RAIL TICKET SYSTEM* (RTS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* COBIT (STUDI KASUS PT. KAI (PERSERO) DIVISI REGIONAL II SUMATERA BARAT)“.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, maka penulis dapat merumuskan suatu masalah yaitu :

1. Bagaimana analisa kualitas *Rail Ticket System* terhadap kepuasan pengguna menggunakan Framework COBIT 4.1 pada PT. KAI Divre II Sumatera Barat?
2. Apakah *Rail Ticket System* yang digunakan saat ini sudah sesuai dengan yang diharapkan?
3. Bagaimana membangun sistem pengukuran kualitas *Rail Ticket System* (RTS) pada PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat dengan menggunakan Framework COBIT 4.1 agar meningkatkan kualitas dari sistem yang digunakan?

1.3. Hipotesa

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka dapat dikemukakan hipotesa sebagai berikut :

1. Dengan adanya analisa kualitas *Rail Ticket System* terhadap kepuasan pengguna menggunakan Framework COBIT 4.1 dapat meminimalisir permasalahan yang timbul.
2. Dengan adanya pengukuran kualitas pada *Rail Ticket System* diharapkan sesuai dengan harapan pengguna.
3. Dengan diterapkannya sistem pengukuran kualitas *Rail Ticket System* (RTS) yang diimplementasikan menggunakan bahasa pemograman PHP

dan MySql diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan PT. KAI (Persero) Divre II Sumatera Barat .

1.4. Batasan masalah

Agar penulisan ini lebih terarah serta masalah yang dihadapi tidak meluas dan menyimpang dari tujuan yang diharapkan, maka perlu ditetapkan batasan terhadap sistem penulisan, adapun batasan dari penulisan yaitu :

1. Dalam proses Analisa Sistem Informasi mengacu pada standar *Framework COBIT 4.1 domain ME (Monitor and Evaluate)*.
2. Data yang digunakan dalam analisa kualitas dan pembahasan masalah adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner.
3. Objek penelitian adalah PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat.

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui analisa kualitas *Rail Ticket System* terhadap kepuasan pengguna berdasarkan *Framework COBIT 4.1 domain ME (Monitor and Evaluate)*.
2. Merancang dan menguji aplikasi analisa kualitas *Rail Ticket System* menggunakan *Framework COBIT 4.1*.
3. Aplikasi dirancang dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan Database MySql.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Bagi Instansi

Sebagai bahan masukan dalam pengukuran kualitas rail ticket system pada PT.Kereta Api Indonesia (persero) Padang.

2. Manfaat Bagi Penulis

1. Sebagai batu loncatan bagi penulis untuk menetapkan dan mengembangkan wawasan dibidang ilmu pengetahuan komputer, sehingga penulis mampu menciptakan suatu sistem yang bermanfaat.

2. Menambah pengalaman dan wawasan peneliti dalam menganalisis suatu sistem dan perhitungan data kuesioner.

3. Manfaat Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.5. Tinjauan Umum Perusahaan

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan sebuah perusahaan milik negara yang bergerak pada bidang pelayanan jasa angkutan kereta api yang terdapat di Jl. Stasiun No. 1 Jati, Padang Timur, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat.

1.7.1. Sejarah Singkat Kereta Api Indonesia Sumatera Barat

Perkeretaapian di dunia dimulai pertama kali oleh negara Inggris pada tahun 1630, yang kemudian diikuti oleh negara-negara di Eropa. Pemerintah Hindia Belanda kemudian membangun transportasi ini di Indonesia. Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan Kereta Api di Desa Kemijen, pada hari Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet Van Den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg Maatschappij (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P De Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Setelah sukses membangun jalan kereta api yang menghubungkan kota-kota di Pulau Jawa, pembangunan rel dilanjutkan di luar pulau Jawa seperti : di Sumatera Barat (1891). Pada tahun 1943 sampai tahun 1945 semasa pemerintahan Jepang, kereta api di Sumatera Barat berdiri sendiri, dengan nama *seibu sumatora tetsudo*. Pada 2 tahun ini di bangun jalur baru yang menghubungkan Muaro Sijunjung (Sumbar) ke Pekanbaru (Riau) pada masa Perang Asia Timur Raya (Perang Dunia II) dengan panjang 250 Km, pembangunan jalur Muaro Sijunjung ke Pekanbaru tersebut digunakan untuk mengangkut bahan bakar batu bara, untuk keperluan kapal-kapal Nippon maupun Industri di Jepang.

Perusahaan kereta api di Sumatera Barat mengalami dinamika dalam menjalankan fungsinya sebagai perusahaan transportasi penumpang pada tahun 1970-an yang telah mulai digantikan oleh kendaraan bermotor seperti bus. Masih

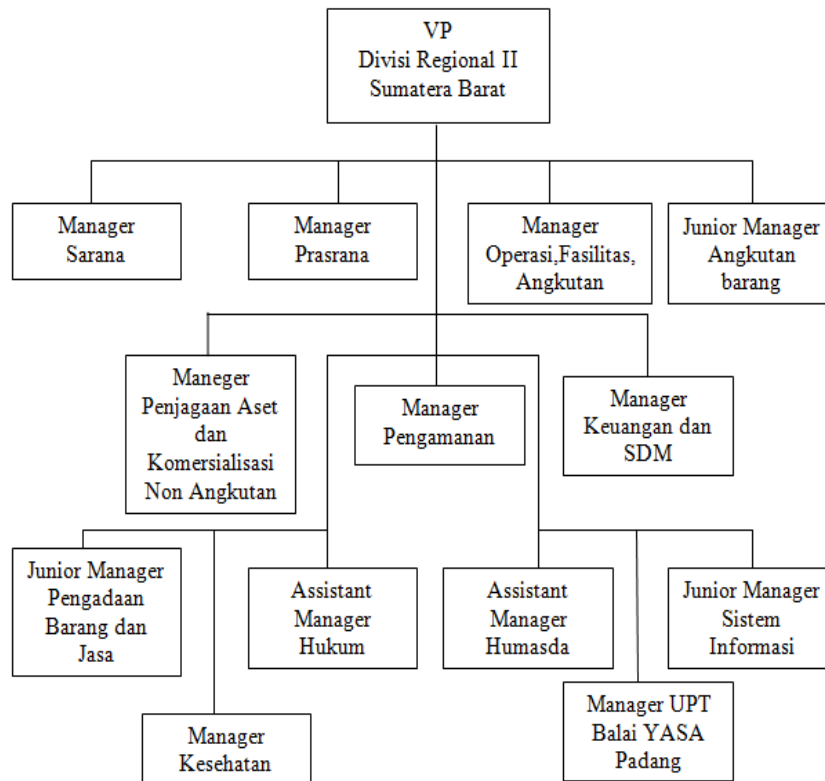
pada tahun 1970-an terjadi peningkatan permintaan batu bara, perusahaan kereta api melakukan kerja sama dengan beberapa perusahaan di Sumatera Barat seperti perusahaan tambang batu bara Ombilin (TBO) dan PT. Semen Padang. Pemanfaatan jalur kereta api di Sumatera Barat sampai pada tahun 1991 lebih diutamakan untuk pengangkutan barang. Pengalihan fungsi kereta api ini berdampak terhadap penurunan intensitas peranan kereta api di Sumatera Barat.

Akan tetapi pada tahun 1994, terjadi pengalihan angkutan batu bara, semula mempergunakan kereta api, pada tahun ini menggunakan truk. Pada akhirnya penggunaan jasa kereta api berakhir pada tahun 2003 karena perusahaan batu bara ditutup dan dibuka pertambangan rakyat yang pengangkutannya ke Padang menggunakan truk.

Menurunnya peranan kereta api sebagai sarana transportasi membuat pendapatan asli daerah berkurang. Untuk menggerakkan kembali mengatasi hal itu kereta api yang sebelumnya sebagai angkutan penumpang, jasa dan barang telah berubah menjadi kereta api wisata.

1.7.2. Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Adapun struktur organisasi dari PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat adalah :



Sumber : PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

Gambar 1.1 Struktur Organisasi PT. KAI (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat

1.7.3. Pembagian Tugas

Berdasarkan struktur organisasi yang terlihat di atas, maka tugas dan perencanaan dari masing-masing lembaga yang pada PT. KAI (Persero) adalah sebagai berikut :

1. Vice President (VP)

Vice President (VP) Divisi Regional II Sumatera Barat mempunyai tugas pokok dan tanggung jawab atas tercapainya Visi dan Misi Perusahaan yang diselenggarakan melalui Divisi Regional II Sumatera Barat di wilayah geografisnya, yaitu mencakup :

- a. Target pendapatan dan efisiensi biaya.
 - b. Keselamatan, pelayanan, kenyamanan dan ketepatan waktu.
 - c. Kesiapan dan kehandalan sarana/ prasarana perkeretaapian.
 - d. Terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan.
2. Manager Keuangan dan SDM mempunyai fungsi dan tanggung jawab :
- a. Merumuskan penjabaran strategi dan kebijakan yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya yang telah ditetapkan Kantor Pusat di wilayah Divisi Regional II Sumatera Barat.
 - b. Memastikan terselenggaranya proses peningkatan kualitas (quality improvement) secara berkelanjutan serta pengelolaan risiko di bagiannya.
3. Manager Operasi, Fasilitas, dan Angkutan mempunyai fungsi dan tanggung jawab :
- a. Melaksanakan pengendalian operasi kereta api secara terpusat.
 - b. Menjamin ketertiban, kelancaran, dan keselamatan kegiatan operasi angkutan kereta api.
 - c. Mengelola pembangunan dan pemeliharaan perawatan bangunan dinas di dalam stasiun serta fasilitas pendukung operasi lainnya.
 - d. Monitoring, pelaporan dan koordinasi pelaksanaan verifikasi PSO.
4. Manager Penjagaan Aset Komersialisasi Non Angkutan mempunyai fungsi dan tanggung jawab :
- a. Mengelola pembangunan dan pemeliharaan atau perawatan bangunan dinas di luar stasiun.

- b. Melakukan koordinasi dan melaporkan kinerjanya kepada unit terkait di Kantor Pusat.
- c. Melakukan mapping dan update data, informasi tentang aset non railways, serta pembuatan profil aset non railways di Divisi Regional II Sumatera Barat.
- d. Menyusun strategi dan melakukan koordinasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam penanganan aset bermasalah yang berkaitan dengan persewaan atau kerjasama operasi maupun status kepemilikan atas aset non railways di Divisi Regional II Sumatera Barat.