

**“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET
ONLINE KAI ACCESS”**

SKRIPSI



Oleh

**RENA AYUNINGTYAS
NIM : 18520084**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET
ONLINE KAI ACCESS”**

SKRIPSI

Diusulkan untuk Penelitian Skripsi pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang



O l e h

**RENA AYUNINGTYAS
NIM : 18520084**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

**“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET
ONLINE KAI ACCESS”**

SKRIPSI

Oleh

RENA AYUNINGTYAS

NIM : 18520084

Telah Disetujui Pada Tanggal 21
Mei 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Sulis Rochayatun, M.Akun., Ak. CA., CMA, CSRANIP.

19760313201802012188

LEMBAR PENGESAHAN

**“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET
ONLINE KAI ACCESS”**

SKRIPSI

Oleh

RENA AYUNINGTYAS

NIM : 18520084

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi (S.Akun.)
Pada 4 Juni 2024

Susunan Dewan Penguji:

1 Ketua Penguji

Wuryaningsih, M.Sc

NIP. 199307282020122008

2 Anggota Penguji

Kholilah, M.S.A

NIP. 198707192019032010

3 Sekretaris Penguji

**Dr. Sulis Rochayatun, M.Akun., Ak. CA., CMA,
CSRA**

NIP. 19760313201802012188

Tanda Tangan



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D

NIP. 197606172008012020

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rena Ayuningtyas

NIM : 18520084

Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

menyatakan bahwa "Skripsi" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul: **"ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET ONLINE KAI ACCESS"** adalah hasil karya saya sendiri, bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Selanjutnya apabila di kemudian hari ada "klaim" dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 7 Juni 2024

Hormat saya,



Rena Ayuningtyas

NIM : 18520084

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillah, saya persembahkan Skripsi ini kepada:

Keluargaku

Terimakasih kepada seluruh keluarga besar yang terus memberi dukungan dan semangat disetiap langkahku untuk berhasil dan sukses, selalu mendoakan agar apa yang ku tempuh menjadi barokah ilmu menaikkan derajat orang tuaku.

Teman-temanku

Terimakasih kepada teman-teman Jurusan Akuntansi 2018, tak lupa kepada teman-teman terbaikku yang selalu ada disaat suka dan duka Ika, Ima, Annisa, Feny dan masih banyak yang tak bisa kusebutkan satu persatu karena ku tahu masih banyak yang berharga dan pantas dijaga yaitu teman-temanku.

Semoga setiap perjuangan yang telah diberikan keluarga saya kepada saya dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang berlipat ganda dan tak terkira.

HALAMAN MOTTO

"Jadilah baik. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik." -
Q.S Al Baqarah: 195

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan." -Q.S Al Insyirah: 5-6

"Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang dicukupkan pahala
mereka tanpa batas." -Q.S Az Zumar: 10

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Analisis Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yuniarti Hidayah Suyoso Putra, SE., M.Bus., Ak. CA., Ph.D selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Dr. Sulis Rochayatun, M.Akun., Ak. CA., CMA, CSRA, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang sangat sabar dan selalu memberikan support kepada saya dari awal hingga akhir proses skripsi.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu, ayah, kakak, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spirituil.
7. Teman-teman ekonomi 2018 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
8. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin...

Malang, 7 Juni 2024

Rena Ayuningtyas

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kajian Teoritis	17
2.2.1 Sistem Informasi Akuntansi.....	17
2.2.2 Sistem Penjualan	19
2.2.6 Pengendalian	23
2.2.7 <i>Online Ticketing</i>	24
2.2.8 Intergrasi Islam.....	26
2.3 Kerangka Berfikir.....	27
BAB METODE PENELITIAN	32
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Subyek Penelitian	34
3.4 Data dan Jenis Data	34
3.4.1 Jenis Data	34
3.4.2 Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5.1 Wawancara.....	35
3.6 Uji Keabsahan Data.....	36
3.6.1 <i>Uji Credibility</i> (Validitas Internal).....	37
3.6.2 <i>Uji Transferability</i> (Validitas Eksternal)	37
3.6.3 Kebergantungan (<i>Dependability</i>)	37
3.6.4 Kepastian (<i>Confirmability</i>)	37
3.7 Analisis Data	37

3.7.1	Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)	38
3.7.2	Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	39
3.7.3	Uji Triangulasi	39
3.7.4	Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing/ Verification</i>).....	40
BAB IV_Paparan Data Dan Pembahasan Hasil Penelitian.....		42
4.1	Paparan Data Hasil Penelitian	42
4.1.1	Gambaran Umum & Sejarah Stasiun Malang.....	42
4.1.2	Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	43
4.1.3	Faktor Pendukung Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	49
4.1.4	Faktor Penghambat Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	53
4.1.5	Evaluasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	54
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	55
4.2.1	Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	55
4.2.2	Faktor Pendukung Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	60
4.2.3	Faktor Penghambat Implementasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	62
4.2.4	Evaluasi Sistem Penjualan Tiket <i>Online</i> KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.....	65
BAB 5_Penutup		69
5.1	Simpulan.....	69
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA		71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	34
Gambar 4.1 Tampilan aplikasi KAI Access	45

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia Persero (Studi Pada Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah pegawai bagian ticketing Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya dan dua penumpang Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI Access yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan E-Boarding pass. Implementasi sistem penjualan tiket online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya sudah efektif. Adapun beberapa kendala dari aplikasi KAI Access yaitu aplikasi KAI Access mengalami gangguan yang dapat mengganggu pengguna dalam memesan tiket dan kurangnya pemahaman penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access karena yang menaiki kereta api rata-rata usia lanjut yang tidak begitu bisa menggunakan smartphone. Beberapa solusi untuk mengatasi kendala pada aplikasi KAI Access yaitu perusahaan bisa melakukan perbaikan yang lebih maksimal lagi pada aplikasi KAI Access agar tidak mengganggu pengguna dalam memesan tiket dan perusahaan harus memberikan pemahaman kepada penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access dan memberikan sosialisasi tentang KAI Access kepada penumpang agar meningkatkan pengguna pada aplikasi KAI Access.

Keyword : Sistem Penjualan ; Penjualan Tiket Online; KAI Access ; PT Kereta Api Indonesia Persero

ABSTRACT

The purpose of this research is to examine the implementation of the KAI Access Online Ticket Sales System at PT Kereta Api Indonesia Persero (Study at Malang Kotabaru Station Operation Area VIII Surabaya).

The type of research used in this research is qualitative research. This research was conducted at Malang Kotabaru Station, Operation Area VIII Surabaya. The research subjects in this paper are ticketing employees at Malang Kotabaru Station, Operation Area VIII Surabaya and two passengers at Malang Kotabaru Station, Operation Area VIII Surabaya. Activities in data analysis are data reduction, data display, and data conclusion drawing/verification.

The research results show that PT. Kereta Api Indonesia (Persero) provides an online application service, namely KAI Access, which can be used by train service users. This application service is used to provide information about train fares and schedules, changes to train ticket schedules, train ticket cancellations, and E-Boarding pass services. The implementation of the KAI Access online ticket sales system at PT Kereta Api Indonesia (Persero) Malang Kotabaru Operation Area VIII Surabaya station has been effective. There are several problems with the KAI Access application, namely that the KAI Access application experiences problems which can interfere with users in ordering tickets and passengers lack understanding in using the KAI Access application because those who ride the train are mostly elderly and cannot really use smartphones. Several solutions to overcome problems with the KAI Access application are that the company can make even more optimal improvements to the KAI Access application so that it does not interfere with users in ordering tickets and the company must provide understanding to passengers in using the KAI Access application and provide socialization about KAI Access to passengers so that increase users on the KAI Access application.

Keywords: Sales System; Online Ticket Sales; KAI Access; PT Kereta Api Indonesia Persero

خلاصة

الهدف من هذا البحث هو دراسة تنفيذ نظام مبيعات التذاكر عبر الإنترنت

،ونوع البحث المستخدم في هذا البحث هو البحث النوعي. تم إجراء هذا البحث في محطة مالانج كوتابارو، منطقة العمليات الثامنة في سورابايا. موضوعات البحث في هذه الورقة هي موظفو التذاكر في محطة مالانج كوتابارو، منطقة العمليات الثامنة سورابايا واثنين من الركاب في محطة مالانج كوتابارو، منطقة العمليات الثامنة سورابايا. الأنشطة في تحليل البيانات هي تقليل البيانات وعرض البيانات واستخلاص/التحقق من استنتاج البيانات.

تظهر نتائج البحث أنه يمكن استخدام هذا التطبيق من قبل مستخدمي خدمة القطارات. تُستخدم خدمة التطبيق هذه لتوفير معلومات حول أسعار القطارات وجدولها، والتغييرات في جداول تذاكر القطارات، وإلغاء تذاكر القطارات، وخدمات بطاقات الصعود الإلكترونية. لقد كان تنفيذ نظام بيع التذاكر عبر الإنترنت فعالاً. هناك عدة مشاكل في هذا التطبيق وهي أن التطبيق يواجه مشاكل يمكن أن تتداخل مع المستخدمين في طلب التذاكر والركاب يفتقرون إلى الفهم في استخدام التطبيق لأن من يركبون القطار هم في الغالب من كبار السن الذين لا يستطيعون استخدام الهواتف الذكية بشكل كبير. بعض الحلول للتغلب على مشاكل التطبيق هي أنه يمكن للشركة إجراء المزيد من التحسينات المثل على التطبيق بحيث لا يتداخل مع المستخدمين في طلب التذاكر ويجب على الشركة توفير التفاهم للركاب في استخدام التطبيق وتوفير التوعية حول هذا الأمر للركاب من أجل زيادة مستخدمي التطبيق.

الكلمات المفتاحية: نظام المبيعات؛ مبيعات التذاكر عبر الإنترنت؛ الوصول إلى كاي؛ بي تي كيريتا أبي إندونيسيا بيرسيرو

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingginya tingkat persaingan saat ini, mengharuskan perusahaan memiliki sistem informasi akuntansi yang baik untuk mengambil keputusan dalam pengembangan bisnis di masa yang akan datang serta memiliki daya saing yang tinggi. Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang menyediakan informasi akuntansi, keuangan dan kegiatan perusahaan yang digunakan untuk pengambilan keputusan (Andre, 2013). Sistem informasi akuntansi berperan penting untuk kemajuan Perusahaan (Wasiun *et al.*, 2015). Dengan dukungan sistem informasi yang baik maka sebuah perusahaan akan memiliki berbagai keunggulan kompetitif sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lain.

Menurut (Enny, 2019) sistem informasi akuntansi dibutuhkan dalam penjualan tiket, tujuannya agar perusahaan memiliki data yang akurat sehingga dapat mengambil keputusan yang baik di masa yang akan datang. Sesuai dengan tujuan dan manfaat dari sistem informasi akuntansi itu sendiri, masih banyak lagi keuntungan yang didapatkan perusahaan jika sistem informasi akuntansi itu dijalankan dengan sebaik mungkin. Tidak hanya itu, (Tsaminah & Wirawan, 2016) menjelaskan dengan sistem informasi akuntansi, perusahaan juga dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat memberikan keuntungan yang lebih banyak.

Penjualan tiket kereta Api merupakan sumber penghasilan utama bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero), dimana hasil penjualan tiket ini digunakan untuk membiayai aktivitas-aktivitas lainnya untuk kelangsungan hidup perusahaan.

Kebutuhan perusahaan tersebut dapat terpenuhi dengan adanya seperti sistem penjualan yang baik rincian informasi tentang identitas dan status penerbangan konsumen. Menurut (Salindeho, 2015) peranan sistem informasi akuntansi khususnya bagian penjualan menjadi sangat penting bagi perusahaan agar dapat melakukan penjualan tiket secara online guna meningkatkan jasa pelayanan penjualan tiket PT KAI Persero sesuai selera pelanggan yang dapat dilakukan dengan cepat dan tepat.

Sistem penjualan merupakan bagian yang penting dalam pengoperasian suatu perusahaan, baik perusahaan manufaktur maupun perusahaan dagang (Sudjana & Rikanti, 2022). Pembuatan atau pengaturan sistem penjualan berpengaruh pada tingkat penerimaan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu perusahaan harus benar-benar mengawasi dan mengendalikan kegiatan penjualan dengan menerapkan suatu sistem yang memadai, sehingga target penjualan dapat dicapai.

Dalam suatu perusahaan dirancang suatu pengendalian internal atau sistem pengendalian internal agar operasi perusahaan berjalan dengan efektif dan efisien. Perusahaan dengan sistem pengendalian internal tentunya memiliki kebijakan dan prosedur yang baik atas manajemen perusahaan. Pengendalian internal berhubungan erat dengan kepatuhan karyawan, manajemen, dan pemilik perusahaan dengan kecurangan yang bisa terjadi (Kalumata, 2017).

Sistem pengendalian internal penjualan yang baik secara langsung berfungsi dapat melindungi asset perusahaan dan juga menunjang pencapaian tujuan perusahaan. Karena itu pengendalian internal penjualan terhadap evaluasi penjualan

sangatlah penting untuk menjaga dan menghindari kesalahan-kesalahan atau kecurangan yang dilakukan oleh karyawan (Sudjana & Rikanti, 2022).

Di era digitalisasi seperti sekarang ini perkembangan teknologi dan informasi berjalan sangat pesat, sehingga menghasilkan suatu persaingan bisnis yang semakin ketat. Hal ini membuat para produsen untuk lebih berfikir kritis, kreatif dan inovatif terhadap perubahan yang terjadi, baik di bidang sosial, budaya, politik maupun ekonomi. Hal terpenting yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan agar berhasil dalam persaingan bisnis yaitu berupaya membangun strategi perusahaan guna mencapai tujuan untuk meningkatkan dan mempertahankan konsumen. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, maka setiap perusahaan harus berusaha dalam memproduksi suatu barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen (Hatidah, 2022).

Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan pemahaman teknologi informasi mempengaruhi perilaku penggunaan nyata suatu teknologi yang dijelaskan dengan persepsi kemudahan penggunaan (Rafique *et al.*, 2020). Apabila pengguna merasakan mudah dalam penggunaan suatu sistem teknologi maka secara langsung pengguna memahami penggunaan teknologi tersebut. Pemahaman terhadap penggunaan sistem teknologi dalam melakukan penjualan tiket *online* secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan PT. KAI Persero tersebut.

Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi dan informasi yang ada menuntut suatu sistem yang lebih baik, cepat dan handal dalam menyelesaikan masalah. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengurangi kelemahan tersebut dengan menerapkan sistem informasi pemesanan tiket online

yaitu pemesanan tiket kereta api yang dapat dipesan sebelum tanggal keberangkatan dan dapat dipesan di stasiun-stasiun yang telah ditentukan untuk semua tujuan.

Internet merupakan medium yang sempurna untuk menjual paket perjalanan, karena internet sanggup membawa jaringan *supplier* yang luas dan basis kostumer yang besar ke sebuah market place terpusat (Elsa, 2015). Adapun pengertian lain yaitu *E-Ticketing*, atau penjualan tiket *online*, merupakan salah satu cara bagi orang untuk membeli tiket untuk acara lokal. Merupakan fasilitas pemesanan tiket *online* yang dirancang untuk membantu kelompok masyarakat yang tidak memiliki akses ke sistem jenis ini. Hal ini memungkinkan kelompok-kelompok masyarakat untuk meningkatkan kegiatan dan menjual tiket secara *online* melalui situs *web*.

E-ticketing atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun *paper ticket* (Susdiani, 2021). Semua informasi mengenai *electronic ticketing* disimpan secara digital dalam sistem komputer milik *airline*. Sebagai bukti pengeluaran E-Ticket, pelanggan akan diberikan *Itinerary Receipt* yang hanya berlaku sebagai alat untuk masuk ke dalam bandara di Indonesia yang masih mengharuskan penumpang untuk membawa tanda bukti perjalanan. *E-ticketing* (ET) adalah peluang untuk meminimalkan biaya dan mengoptimalkan kenyamanan penumpang (Falaahuddin & Widiartanto, 2020). *E-ticketing* mengurangi biaya proses tiket, menghilangkan fomulir kertas dan meningkatkan fleksibilitas penumpang dan agen perjalanan dalam membuat perubahan-perubahan dalam jadwal perjalanan.

Konsumen tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mengkhawatirkan keamanan tiket seperti risiko hilangnya tiket, dicuri, tertinggal, atau bahkan tercebur air. Bahkan *E-ticketing* memungkinkan konsumen membelikan tiket untuk kerabat pada saat mendadak. Kemudahan yang demikian ini, merupakan bukti komitmen PT. KAI Persero terhadap konsumennya demi menciptakan kepuasan yang dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan konsumen menjadi harmonis sehingga memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya kesetiaan (*loyalitas*) terhadap produk serta membuat suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Damara *et al.*, 2023).

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 informasi *ticketing online*. Untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan menggunakan teknologi sistem informasi.

Gap penelitian ini yaitu pada penjualan tiket kereta api secara online masih ditemui sejumlah kendala, seperti hambatan ketika jaringan komputerisasi sulit diakses, penjualan tiket dialihkan dengan sistem manual ketika jaringan komputer

terganggu. Selain itu, salah satu penyebab susah nya memesan tiket secara online adalah karena sistem nya sendiri kurang siap. Umum nya mereka yang gagal membeli tiket mengatakan *server* dari *website* penyedia tiket kereta api tidak kuat menampung *traffic* yang begitu besar dari orang-orang yang hendak mencari tiket. Hasil nya *server down* dan tidak bisa mengakses *website* yang bersangkutan. Keberadaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket masih belum mampu membantu penumpang kereta api dalam mendapatkan tiket kereta. Sistem informasi akuntansi pada PT. Kereta Api (Persero) masih harus ditinjau kembali.

Selain itu, Gap penelitian ini dapat dilihat dari penelitian awal yang saya lakukan dengan mewawancarai beberapa calon penumpang dan pegawai KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya, dapat saya simpulkan bahwa dalam penerapannya sistem ini belum optimal, hal tersebut tampak dari masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh calon penumpang dan pegawai KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Selain keluhan dari para calon penumpang, keluhan pun dirasakan oleh karyawan sebagai pengguna sistem (*user*). Banyak karyawan pengguna sistem ini kurang memahami sistem ini sehingga sulit untuk membenahi kesalahan-kesalahan yang terjadi selama sistem ini berlangsung. Itu berarti saat sistem ini diterapkan atau sedang berlangsung sistem ini belum memenuhi tingkat keefektifannya dalam penggunaannya, baik dilihat dari segi karyawan sebagai pengguna sistem (*user*) maupun dilihat dari sisi penumpang.

Penelitian mengenai sistem penjualan *online* sudah banyak dilakukan diantaranya Diantini *et al.*, (2019) meneliti tentang Penerapan *Mobile Application* “*KAI Access*” Oleh Konsumen Di PT. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *mobile application* “*KAI Access*” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian setiap sub variabel yaitu kualitas sistem sebesar 85.28%, kualitas informasi sebesar 81%, kualitas pelayanan sebesar 80.85%, penggunaan sebesar 86%, kepuasan pengguna sebesar 82%, manfaat bersih sebesar 80.25%. Berdasarkan persentase nilai responden tersebut maka penerapan *mobile application* “*KAI Access*” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dinyatakan sangat efektif dimana termasuk dalam rentan nilai diatas 80%

Pratiwi (2017) meneliti tentang Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket pada PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VII Madiun (Studi Kasus pada Stasiun Kras). Kesimpulan hasil penelitian ini adalah dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket PT. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VII Madiun telah memadai, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas tinggi, proses pengolahan data yang mendukung, serta adanya dokumen/formulir yang mampu membantu sebagai alat bukti pendukung dalam penjualan tiket.

Damara *et al.*, (2023) meneliti tentang “Perancangan Penjualan Tiket Kereta Api Dengan Java Netbeans 7.3”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

Memudahkan Kasir dalam penginputan data pembeli, yang dulunya menggunakan Word dan Excel sekarang menjadi lebih Efisien. Sistem ini merupakan pengembangan data dan inovasi baru bagi PT. Kereta Api

Fortuna (2021) meneliti tentang “Penerapan KAI Access dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)”. Hasil penelitian mengenai penerapan KAI Access dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat) adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI Access yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan *E-Boarding pass*. Kualitas pelayanan yang diberikan bisa dikatakan baik dalam pelayanannya terhadap penumpang. Dengan adanya KAI Access menambah peningkatan kualitas pelayanannya untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembelian tiket saat menaiki kereta api.

Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan yang berguna untuk mengetahui hasil temuan yang jika diterapkan pada kondisi lingkungan dan waktu yang berbeda, karena dalam fenomena di atas dan juga penelitian terdahulu masih menghasilkan temuan yang tidak konsisten. Maka dari itu dalam penelitian ini akan mengidentifikasi Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online dengan menggunakan periode waktu dan obyek yang berbeda dari penelitian sebelumnya,

sehingga akan memberikan hasil penelitian yang berbeda pula dengan penelitian terdahulu.

Tujuan penelitian ini untuk mengkaji Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia Persero (Studi Pada Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya). Perlu dilakukan adanya penelitian lanjutan untuk melengkapi penelitian terdahulu mengenai sistem penjualan *online* yang pernah dilakukan di Indonesia. Dari hasil penelitian terdahulu masih menghasilkan hasil yang belum konsisten, karena penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda yaitu ada yang menggunakan manual belum menggunakan sistem, ada yang menggunakan system penjualan, ada juga yang menggunakan system penjualan terkomputerisasi, ada yang sudah efisien penggunaan system penjualannya dan ada yang belum.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena Peranan sistem penjualan dalam suatu perusahaan sangatlah penting, dengan adanya sistem penjualan dapat memaksimalkan laba yang diperoleh, mencapai volume penjualan dan menunjang pertumbuhan penjualan. Agar perusahaan mencapai tingkat penjualan yang maksimal, perusahaan perlu memperhatikan sistem penjualan yang ada di perusahaan.

Analisis Implementasi sistem penting untuk diteliti dikarenakan implementasi sistem berguna bagi organisasi ataupun perusahaan untuk meningkatkan efisiensi organisasi dan mendukung daya saing perusahaan dengan menyediakan informasi akuntansi keuangan dan akuntansi bagi manajemen. Efektivitas penggunaan sistem informasi dalam suatu perusahaan juga

mempertimbangkan faktor sumber daya manusia. Sistem informasi akuntansi yang akan digunakan dalam perusahaan merupakan organisasi tergantung seberapa baik pada penggunaannya mampu menerapkan aplikasi tersebut secara baik dan mengetahui dengan baik apa saja yang terdapat dalam sistem tersebut dan dapat menerapkannya dengan baik. Jadi keberhasilan dari teknologi maupun sistem informasi pada perusahaan atau organisasi memiliki hubungan erat terhadap sumber daya manusia pada perusahaan atau organisasi tersebut. Dengan adanya suatu sistem informasi akuntansi penjualan yang terorganisir dengan baik, aktivitas penjualan pada perusahaan diharapkan berjalan dengan baik dan benar. Selain itu, dengan adanya sistem informasi akuntansi penjualan yang terorganisir dengan baik akan membantu memberikan informasi yang akurat bagi manajemen, sehingga manajemen dapat mengambil keputusan guna melakukan penjualan secara tepat.

Dari latar belakang tersebut penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana implementasi sistem penjualan *online*. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membuat penelitian berjudul **“ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET ONLINE KAI ACCESS”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian mengenai latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya?

2. Bagaimana evaluasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis evaluasi sistem penjualan tiket *online* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi akademika sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan juga referensi untuk penelitian selanjutnya.
2. Bagi perusahaan dapat memberikan masukan, saran dan sumbangsih pemikiran kepada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.
3. Bagi Peneliti untuk menambah pengetahuan tentang implementasi sistem informasi akuntansi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hasil-hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode/ Analisis Data	Hasil Penelitian
1.	Damara <i>et al.</i> , (2023)	Perancangan Penjualan Tiket Kereta Api Dengan Java Netbeans 7.3	Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Memudahkan Kasir dalam penginputan data pembeli, yang dulunya menggunakan Word dan Excel sekarang menjadi lebih Efisien. Sistem ini merupakan pengembangan data dan inovasi baru bagi PT. Kereta Api.

2.	Rahradhania Riva Dwi Fortuna (2021)	Penerapan KAI Access dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat)	Dilakukan dengan cara wawancara dengan menggunakan metode pengamatan (observasi) ke lapangan langsung untuk mengumpulkan data-data yang penulis butuhkan.	Hasil penelitian mengenai penerapan KAI Access dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat) adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI Access yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan <i>E-Boarding pass</i> . Kualitas pelayanan yang diberikan bisa dikatakan baik dalam pelayanannya terhadap penumpang. Dengan adanya KAI Access menambah peningkatan kualitas pelayanannya untuk memudahkan penumpang
----	-------------------------------------	---	---	--

				dalam melakukan pembelian tiket saat menaiki kereta api.
3.	Ni Putu Ayu Wangi Diantini, Sukidin, Wiwin Hartanto (2019)	Penerapan <i>Mobile Application</i> “KAI Access” Oleh Konsumen di PT. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi Stasiun Jember	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri yaitu penerapan <i>mobile application</i> “KAI Access” tanpa membuat suatu perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh penumpang kereta api yang menggunakan <i>mobile application</i> “KAI Access” di Stasiun Jember yang terdiri dari 87 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, wawancara dan observasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>mobile application</i> “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dapat dikatakan sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian setiap sub variabel yaitu kualitas sistem sebesar 85,28%, kualitas informasi sebesar 81%, kualitas pelayanan sebesar 80,85%, penggunaan sebesar 86%, kepuasan pengguna sebesar 82%, manfaat bersih sebesar 80,25%. Berdasarkan persentase nilai responden tersebut maka penerapan <i>mobile application</i> “KAI Access” oleh konsumen di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Stasiun Jember dinyatakan sangat efektif di mana termasuk dalam rentan nilai di atas 80%.

4.	Pratiwi (2017)	Bagaimana pelaksanaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket pada PT. Kereta Api Daerah Operasi VII Madiun	Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, dan studi pustaka	Kesimpulan hasil penelitian ini adalah dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi penjualan tiket PT.Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VII Madiun telah memadahi, hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang bermutu dan berkualitas tinggi, proses pengolahan data yang mendukung, serta adanya dokumen/ formulir yang mampu membantu sebagai alat bukti pendukung dalam penjualan tiket.
5.	Agus Mawardi (2016)	Analisis Aplikasi <i>Rail Ticket System</i> (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Sumsel	Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview dan dokumentasi. Metode analisis data yang digunakan untuk penelitian ini adalah analisis kualitatif.	Hasil penelitian menunjukkan sistem pada aplikasi <i>rail ticket system</i> belum begitu terlalu cepat dikarenakan aplikasi tersebut sering terjadi <i>leg</i> /berat pada saat melakukan reservasi tiket kereta api, hal tersebut akan membuat calon penumpang akan merasa kecewa pada saat melakukan reservasi tiket kereta api.

6.	Elsa (2015)	<p>pengaruh sistem informasi akuntansi rail ticket system terhadap penjualan tiket elektronik (studi kasus PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.I Palembang/sistem informasi akuntansi.</p>	<p>Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Penelitian ini dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.I Palembang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan cara intierview, kuesioner, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.</p>	<p>Hasil penelitian ini diperoleh nilai koefisien variabel sistem informasi akuntansi rail ticket system (X) sebesar 0,852. Artinya jika variabel bebas lainnya nilainya tetap. maka variabel penjualan tiket elektronik (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,852. Koefisien positif, artinya terjadi hubungan positif antara variabel sistem informasi akuntansi rail ticket system (X) dengan variabel (Y). Semakin naik variabel sistem informasi akuntansi rail ticket system (X), maka semakin meningkat variabel penjualan tiket elektronik pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Sub Divisi Regional III.I Palembang. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi rail ticket system berpengaruh signifikan terhadap penjualan tiket elektronik pada PT.Kcreta Api Indonesia (Persero)</p>
----	-------------	--	--	---

				Sub Divisi Regional III. I Palembang.
7.	Retno Puji Astutik (2014)	Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Manajemen (Studi Kasus Implementasi <i>Rail Ticket System</i> PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pada Penumpang di Stasiun Gubeng Surabaya)	Metode penelitian yang dilakukan Mei 2014 ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan menggunakan 97 kuisisioner dan wawancara mendalam yang ditujukan ke penumpang kereta api di Stasiun Gubeng Surabaya untuk mengukur persepsi atau pendapat pengguna. Kemudian dianalisis dan disimpulkan dengan menggunakan triangulasi.	Hasilnya adalah kualitas yang diberikan sistem tersebut baik dan sikap dan kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna juga baik yakni dengan menyetujui penerapannya, hal ini juga terlihat dalam tingginya partisipasi pengguna maka dapat disimpulkan bahwa <i>Rail Ticket system</i> (RTS) berhasil diimplementasikan ke pengguna.

Sumber: Penelitian Terdahulu

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Sistem Informasi Akuntansi

Bodnar & Hopwood (2006) sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan, yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi.

Mulyadi (2016) sistem informasi akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan

informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.

Tiara (2020) menyatakan sistem informasi akuntansi didefinisikan sebagai sebuah sistem yang memproses data dan transaksi guna menghasilkan informasi yang bermanfaat untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis.

Mawardi (2016) menyatakan sistem informasi akuntansi adalah sebuah sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan dan memproses data sehingga menghasilkan informasi yang berguna dalam membuat keputusan. Sistem informasi akuntansi bisa berupa kertas dan alat tulis (manual) maupun terkomputerisasi penuh (serba otomatis) atau kondisi diantara keduanya (gabungan manual dan komputerisasi).

Jogiyanto (2014) menyatakan sistem informasi akuntansi yaitu suatu komponen organisasi yang mengumpulkan, mengklasifikasikan, memproses, menganalisis dan mengkomunikasikan informasi pengambilan keputusan dengan orientasi finansial yang relevan bagi pihak-pihak luar dan pihak dalam perusahaan (secara prinsip adalah manajemen).

Dari pengertian yang telah diuraikan maka dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi merupakan kegiatan suatu organisasi mengolah data keuangan yang akhirnya dapat menyajikan laporan keuangan, selanjutnya digunakan oleh manajemen dalam pengambilan keputusan. Jika kita lihat dari pengertian dapat juga ditarik kesimpulan bahwa yang menjadi inti dari sistem informasi akuntansi itu adalah sistem. Karena sistem itu terdiri dari sumber daya yang saling berhubungan dan bekerjasama dalam mencapai tujuan.

2.2.2 Sistem Penjualan

Sistem penjualan adalah seperangkat prosedur yang dijalankan oleh perusahaan dalam melaksanakan kegiatan penjualan sesuai dengan tujuan pengendalian intern dalam menangani pesanan hingga pengiriman barang (Baridwan, 2010).

Sistem penjualan adalah suatu kesatuan proses yang saling mendukung dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pembeli dan bersama-sama mendapatkan kepuasan dan keuntungan (McLeod, 2001).

Sedangkan menurut (Mulyadi, 2016) Sistem penjualan adalah sistem yang melibatkan sumber daya dalam suatu organisasi, prosedur, data, serta sarana pendukung untuk mengoperasikan sistem penjualan, sehingga menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem penjualan adalah suatu sistem yang digunakan oleh suatu perusahaan untuk menjual atau memasarkan barang dagangan (baik berupa jasa maupun produk) kepada konsumen.

2.2.3 Sistem Informasi Akuntansi Penjualan

Sistem informasi akuntansi penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna untuk mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan (Kalumata, 2017).

Sistem penjualan digunakan untuk menangani transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun secara tunai. Dalam transaksi penjualan kredit, jika

order dari pelanggan telah dipenuhi dengan pengiriman barang atau penyerahan jasa untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggannya. Dalam penjualan tunai, barang atau jasa baru diserahkan oleh bagian pengiriman kepada pembeli jika bagian kasir telah menerima uang dari pembeli.

Sistem Informasi Akuntansi Penjualan adalah suatu sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan mengenai penjualan. Tujuan sistem penjualan adalah: Mencatat order penjualan dengan cepat dan akurat, memverifikasi konsumen yang layak menerima kredit, mengirim produk dan memberikan jasa tepat waktu, sesuai yang dijanjikan kepada konsumen, membuat tagihan atas produk dan jasa secara tepat waktu dan akurat, mencatat dan mengelompokkan penerimaan kas secara cepat dan akurat, memposting penjualan dan penerimaan kas ke rekening piutang, untuk menjaga keamanan produk dan untuk menjaga kas perusahaan.

2.2.4 Efektivitas Sistem Informasi Akuntansi Penjualan

Efektivitas adalah hubungan output dengan tujuan dimana efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tingkat output, kebijakan dan prosedur organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Tiara, 2020).

Efektivitas adalah tingkat pencapaian hasil program dengan target yang telah ditetapkan, secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan *outcome* dan *output* (Elsa, 2015).

Efektivitas bermanfaat untuk mengetahui program atau kegiatan-kegiatan apa saja yang telah dicapai oleh perusahaan dan apa saja yang telah berhasil dilakukan oleh

perusahaan dalam target yang telah ditetapkan. Secara umum efektivitas adalah untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat keluaran (*output*) dari organisasi sektor publik dengan target dan tujuan yang telah ditetapkan.

Pratiwi (2017) memberikan pengertian mengenai efektivitas informasi artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan.

Penjualan elektronik (*E-Commerce*) adalah sekelompok komputer yang dikoneksikan secara elektronik. Koneksi tersebut memungkinkan perusahaan untuk secara nyaman merangkai prosedur data transaksi penjualan dan mendistribusikan ke berbagai lokasi yang secara fisik saling berjauhan (Hatidah, 2022).

Dari Definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas penjualan sistem informasi akuntansi tiket elektronik adalah suatu ukuran pencapaian penjualan perusahaan atas berapa besar target dan realisasi di lapangan yang dilihat dari berbagai persepektif yang dapat menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan melalui proses perencanaan pengelolaan prosedur penjualan yang digunakan dalam merumuskan kebijakan kegiatan perusahaan.

Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penjualan Tiket

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas penjualan tiket dalam suatu perusahaan adalah sebagai berikut (Widjajanto, 2010):

1. Karakteristik Organisasi

Ciri organisasi yang bempa stmktur ini meliputi faktor luasnya desentralisasi, faktor ini akan mengatur atau menentukan sampai sejauh mana para anggota organisasi dapat mengambil keputusan. Faktor lainnya yaitu spesialisasi pekeijaan yang membuka peluang bagi para pekerja untuk mengembangkan diri dalam inovasi. Efektivitas organisasi sebagian besar mepakan hasil bagaimana organisasi dapat sukses memadukan teknologi dengan stmktur yang tepat yang sangat mendukung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan ini mencakup dua aspek yaitu internal dan eksternal, yang meliputi macam-macam atribut lingkungan yang mempunyai hubungan dengan segi-segi tertentu dari efektivitas khususnya atribut diukur pada tingkat individual.

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja berhubungan dengan peranan perbedaan individu pekerja dalam hubungan dengan efektivitas. Perbedaan tersebut mempunyai pengaruh langsung terhadap efektivitas organisasi yang memiliki keterikatan terhadap organisasi dan prestasi kerja individu.

2.2.5 Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses konversi dari analog ke digital dengan menggunakan teknologi dan data digital dengan sistem pengoperasian otomatis dan sistem terkomputerisasi.

Menurut (Claretta & Riduwan, 2022), digitalisasi adalah proses media dari bentuk tercetak, audio, maupun video menjadi bentuk digital. Digitalisasi dilakukan

untuk membuat arsip dokumen bentuk digital. Digitalisasi memerlukan peralatan seperti komputer, *scanner*, operator media sumber dan *software* pendukung.

Digitalisasi adalah proses pengelolaan dokumen tercetak/*printed document* menjadi dokumen elektronik (Lasa., 2007).

Menurut Brennen *et al.*, (2016), digitalisasi yaitu meningkatnya ketersediaan data digital yang dimungkinkan oleh kemajuan dalam menciptakan, mentransfer, menyimpan, dan menganalisis data digital, dan memiliki potensi untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia kontemporer.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Digitalisasi adalah proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan menggunakan teknologi dan data digital.

2.2.6 Pengendalian

Pengendalian adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam suatu perusahaan, agar pelaksanaan sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana (Earl, 2001).

Koontz *et al.*, (2007) mengartikan Pengendalian adalah pengukuran dan koreksi kinerja bawahan, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan dapat terselenggara.

Suadi (2001) berpendapat bahwa pengendalian manajemen adalah sebuah usaha untuk menjamin bahwa sumber daya perusahaan digunakan secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Efektif berbeda dengan efisien, efektif diartikan sebagai kemampuan untuk mengerjakan yang benar, sedangkan efisien diartikan sebagai kemampuan untuk mengerjakan dengan benar.

Pengendalian manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk mendapatkan standar kinerja dengan sasaran perencanaan, mendesain sistem umpan balik informasi,

membandingkan kinerja aktual dengan standar yang telah ditetapkan, menentukan apakah terhadap penyimpangan dan mengukur signifikansi penyimpangan tersebut, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan yang sedang digunakan sedapat mungkin secara lebih efektif dan efisien guna mencapai sasaran Perusahaan (Siswanto, 2017).

Sistem pengendalian manajemen sebagai proses untuk memastikan bahwa sumber daya diperoleh dan digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi (Anthony & Govindarajan, 2011).

Hoque (2008) berpendapat bahwa sistem pengendalian manajemen sebagai suatu alat untuk memperoleh data dalam membantu mengkoordinasikan proses pembuatan perencanaan dan keputusan pengendalian dalam organisasi.

Mulyadi & Setiawan (2001) mendefinisikan sistem pengendalian manajemen sebagai suatu sistem yang digunakan untuk merencanakan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian visi organisasi melalui misi yang telah dipilih dan untuk mengimplementasikan serta memantau pelaksanaan rencana kegiatan tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengendalian adalah adalah proses untuk mengukur kinerja dan memastikan bahwa tindakan yang dilakukan berhasil mencapai tujuan yang telah disepakati.

2.2.7 Online Ticketing

Tiket adalah suatu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh suatu perusahaan yang berisi rute, tanggal, harga, data penumpang yang digunakan untuk melakukan suatu perjalanan (William, 2012). Tiket merupakan suatu kontrak pengangkutan atau *contract carriage* antara perusahaan penerbangan dan penumpang, serta suatu tanda

terima (kwitansi dan *invoice*) dari perusahaan penerbangan kepada penumpang atas sejumlah uang yang dibayarkan. Pesan adalah kata baku dari pemesanan yang memiliki arti “hendak membeli supaya dikirim”. Pesanan adalah barang dipesan, Jadi pemesanan adalah proses perbuatan atau cara memesan.

Pengertian tiket menurut UU RI No. 1 Tahun 2009 , Tiket adalah dokumen berbentuk cetak, melalui proses elektronik, atau bentuk lainnya, yang merupakan salah satu alat bukti adanya perjanjian angkutan udara antara penumpang dan pengangkut dan hak penumpang untuk menggunakan pesawat udara atau diangkut dengan pesawat udara.

Tiket biasanya berbentuk kertas yang di dalamnya terdapat penjelasan tertentu yang menunjukkan suatu nilai. Menurut Kamus Bahasa Indonesia Tiket adalah sesuatu yang dianggap sebagai alat pembayaran yang digunakan oleh suatu alat transportasi yang ada.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa tiket adalah salah satu dokumen perjalanan yang dikeluarkan oleh maskapai penerbangan dan merupakan kontrak tertulis suatu pihak yang berisikan ketentuan yang harus dipatuhi oleh penumpang selama memakai jasa perjalanan dengan masa periode tertentu.

Tiket elektronik atau *E-ticket* adalah sebuah tiket dalam bentuk digital yang dapat digunakan untuk transportasi, hotel, bioskop, dan juga suatu pertunjukan (Damara *et al.*, 2023). *Electronic Ticketing* merupakan sebuah metode perdagangan, pembelian, dan penjualan tiket dari berbagai produk jasa khususnya jasa perjalanan melalui media internet dan komputer (Frizal *et al.*, 2018). Jadi kesimpulannya, *E-ticketing* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan jasa kepada konsumen untuk

mempermudah melakukan pemesanan tiket yang memanfaatkan media internet sebagai media transaksi jual beli dan untuk meminimalkan biaya serta mengoptimalkan kenyamanan penumpang.

2.2.8 Intergrasi Islam

Integrasi adalah pengembangan keterpaduan secara nyata antara nilai-nilai agama (dalam hal ini Islam) dengan ilmu pengetahuan pada umumnya, maka yang perlu dipikirkan selanjutnya adalah bagaimana suasana pendidikan, kultur akademik, kurikulum, sarana dan prasarana dan yang tidak kalah pentingnya adalah profil guru yang harus dipenuhi untuk mewujudkan konsep pendidikan integratif seperti yang dimaksudkan itu (Hatidah, 2022). Integrasi, terpadu atau apapun sebutannya tidak hanya bersifat formal, yang hanya mencakup persoalan-persoalan sepele dan artifisial, tetapi integrasi dalam kualitas berbagai komponen sistem penyelenggaraan pendidikan, yang semuanya itu berujung pada terwujudnya kepribadian siswa yang integratif, yang sekaligus menunjukkan adanya tingkat keunggulan tertentu dibandingkan dengan yang lain.

Integrasi Ilmu adalah keterpaduan secara nyata antara nilai-nilai agama (dalam hal ini Islam) dengan Ilmu Pengetahuan Umum atau Sains. Jika dipelajari secara seksama, sesungguhnya ilmu pengetahuan di dunia ini dapat di klasifikasikan menjadi tiga golongan, yaitu ilmu alam (*natural science*), ilmu social (*social science*), dan ilmu humaniora (*humanities*). Ketiga jenis ilmu (ilmu alam, ilmu sosial dan ilmu humaniora) berlaku secara universal, di mana saja. Hanya saja, di kalangan umat islam merumuskan ilmu tersendiri yang bersumberkan pada al-Qur'an dan Hadits.

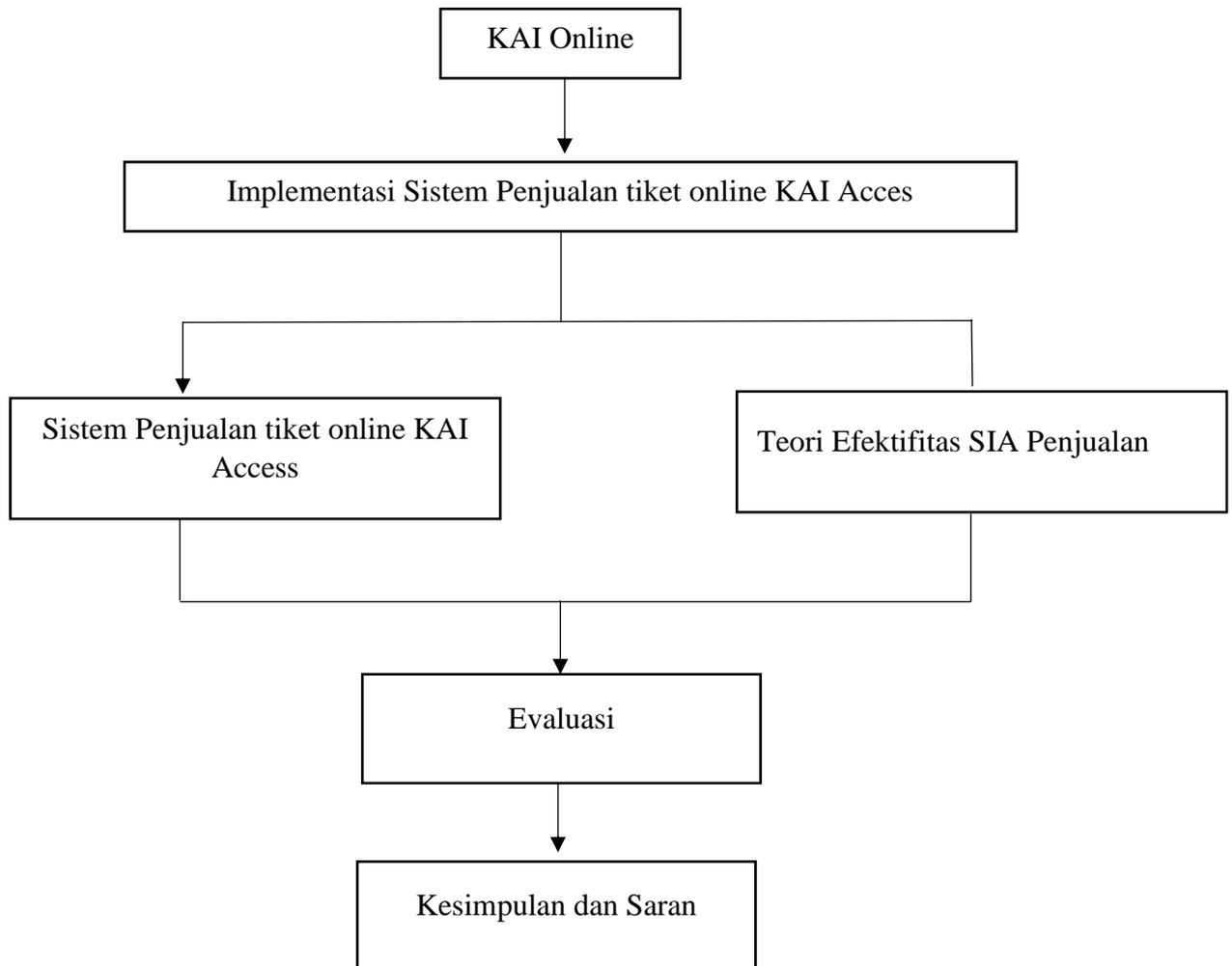
Hubungan integrasi islam dengan sistem penjualan online yaitu Jual beli sendiri masuk ke dalam kegiatan muamalah di dalam ajaran agama islam. Hukum dasar muamalah adalah Al-Ibahah (boleh) selama tidak ada dalil yang melarangnya. Oleh sebab itu, dasar hukum jual beli *online* sama seperti jual beli dan akad As-Salam yaitu diperbolehkan dalam agama islam. Dalam jual beli baik *online* maupun *offline* ada yang halal dan ada juga yang haram. Secara bahasa salam (سلم) adalah al-i'thau' (الإعطاء) dan at-taslif (التسليف) di mana keduanya bermakna pemberian. Sedangkan secara istilah syariah, akad salam didefinisikan oleh para *fuqaha* yaitu jual beli barang yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan dengan imbalan pembayaran yang dilakukan saat itu juga.

Jual beli salam adalah suatu benda yang disebutkan sifatnya dalam tanggungan atau memberi uang di depan secara tunai, barangnya diserahkan kemudian hari atau waktu yang telah ditentukan. Menurut ulama syafi'iyah akad salam boleh ditanggungkan hingga waktu tertentu dan juga boleh diserahkan secara tunai. Secara lebih rinci salam didefenisikan dengan bentuk jual beli dengan pembayaran di muka dan penyerahan barang di kemudian hari (*advanced payment* atau *forward buying* atau *future sale*) dengan harga, spesifikasi, jumlah, kualitas, tanggal dan tempat penyerahan yang jelas, serta disepakati sebelumnya dalam perjanjian.

Jual beli salam diperbolehkan dengan adanya dalil dalam Al-Quran Q.S Al-Baqarah: 282, yang Artinya: "Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu menjalankan sesuatu urusan dengan hutang piutang yang diberi tempo hingga ke suatu masa yang tertentu, maka hendaknya kamu menulis itu."

2.3 Kerangka Berfikir

Secara sistematis kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1
Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif sebagai metode yang akan memberikan gambaran tentang Analisis Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online Pada Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat *post positivisme*, digunakan untuk meneliti kondisi keadaan obyek alamiah (lawan dari eksperimen), dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dari generalisasi (Sugiyono, 2016b).

Penelitian kualitatif ini memiliki karakteristik tertentu yang membedakan dengan penelitian lainnya. Pertama, penelitian dilakukan dengan kondisi yang netral (alamiah), langsung ke sumber data dan penelitian adalah instrumen kunci. Kedua, penelitian kualitatif berifat deskriptif. Ketiga, penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk (*outcome*). Keempat, penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. Kelima, penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna (data dibalik yang teramati) (Sugiyono, 2015a).

Pengungkapan dan pemahaman objek penelitian terbentuk secara natural dengan melakukan wawancara, pengamatan, dan dokumentasi terhadap Analisis Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Deskriptif Analisis di mana dalam pemecahan masalah yang ada pada suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus-menerus sedangkan untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan. Pengertian metode deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2018).

Dengan kata lain penelitian deskriptif yaitu penelitian yang mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya. Metode deskriptif analisis dipilih sebagai teknik dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana sebuah Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia Persero Pada Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Stasiun Malang Kotabaru, adalah stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Kelurahan Kiduldalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur, pada ketinggian +444 m. Stasiun ini berada dalam pengelolaan Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VIII Surabaya dan KAI *Commuter*. Stasiun ini berlokasi di Jl. Trunojoyo No.10, Kiduldalem, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65111.

3.3 Subyek Penelitian

Subyek penelitian adalah memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang dipermasalahkan. Adapun subyek penelitian dalam tulisan ini, adalah pegawai bagian ticketing Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya dan dua penumpang Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

3.4 Data dan Jenis Data

3.4.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post positivisme*, dimana digunakan untuk meneliti para kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci dan teknik pengumpulan dilakukan secara gabungan (Hermawan & Amirullah, 2016).

3.4.2 Sumber Data

Sumber data yang diambil dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari pihak KA Lokal di Daerah Operasi VIII Surabaya Stasiun Kota Baru Malang atau data yang terjadi di lapangan penelitian yang diperoleh dengan wawancara dan kemudian akan diolah oleh penulis (Sugiyono, 2015). Sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti yaitu dengan meninjau langsung obyek yang diteliti mengenai Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari buku, majalah, catatan yang berupa laporan pemerintah, laporan keuangan publikasi pemerintahan, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan lain sebagainya (Sujarweni, 2015).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2019) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan menginterpretasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian, maka pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti diantaranya :

3.5.1 Wawancara

Wawancara yaitu mencari dan menggali informasi dari informan untuk menjadi responden. Wawancara adalah tanya jawab antara dua orang atau lebih dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang tepat dari sumber data. Wawancara yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan wawancara terstruktur. Kegiatan yang dilakukan peneliti adalah melakukan wawancara secara langsung kepada informan penelitian yaitu bagian akuntansi, loket, dan penumpang di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Setelah wawancara dilakukan, kemudian dicatat seperlunya guna memperoleh informasi tertulis atau lisan mengenai Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta

Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan riset keperpustakaan sebelum melakukan observasi ke objek penelitian. riset keperpustakaan dilakukan dengan mencari informasi melalui *website* mengenai PT Kereta Api Indonesia Persero. Setelah dilakukan riset keperpustakaan selanjutnya peneliti melakukan observasi ke objek penelitian. Kemudian dari observasi tersebut peneliti melakukan wawancara kepada responden dengan mengajukan beberapa pertanyaan mengenai riset yang sedang dilakukan oleh peneliti.

3.6 Uji Keabsahan Data

Demi terjaminnya keakuratan data, maka peneliti akan melakukan keabsahan data. Data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah, demikian pula sebaliknya, data yang sah akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. “Tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sahih, benar dan beretika” (Rijali, 2019).

Kebenaran atau validitas harus dirasakan merupakan tuntutan yang terdiri dari tiga hal menurut (Suwarsono, 2016) “yakni: deskriptif, interpretasi, dan teori dalam penelitian kualitatif”. Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan data didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 (empat), (Sugiyono, 2016a) yaitu:

3.6.1 Uji Credibility (Validitas Internal)

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

3.6.2 Uji Transferability (Validitas Eksternal)

Transferability ini merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil.

3.6.3 Kebergantungan (Dependability)

Dalam penelitian kuantitatif, dependability disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi atau mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

3.6.4 Kepastian (Confirmability)

Pada penelitian kualitatif kriteria kepastian atau objektivitas hendaknya harus menekankan pada datanya bukan pada orang atau banyak orang.

3.7. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga mudah dipahami, dan hasil

temuannya dapat disampaikan kepada orang lain (Sugiyono, 2010). Hasil analisis yang disampaikan dalam penelitian ini akan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.

Langkah-langkah tersebut sebagai berikut:

3.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data perlu dilakukan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data agar dapat menarik kesimpulan yang bisa diverifikasi. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan.

Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan pada saat peneliti mendapatkan data dari pegawai di KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia

(Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya khususnya divisi penjualan tiket atau *ticketing*, dan juga melalui penumpang kereta api yang hendak atau pernah memakai aplikasi KAI Access atau pemesanan tiket secara *online*. Peneliti kemudian menyederhanakan data tersebut dengan mengambil data-data yang mendukung dalam pembahasan penelitian ini. Sehingga data-data tersebut mengarah pada kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut (Sugiyono, 2016c) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* ataupun sejenisnya. Dilakukannya penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kegiatan selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut karena metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi, maka penyajian data yang dilakukan lebih banyak diuraikan dengan kata-kata secara mendalam dan sesuai dengan realita yang ada. Dalam menyajikan data dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan data-data tentang implementasi sistem penjualan tiket *online* melalui aplikasi *KAI Access*.

3.7.3 Uji Triangulasi

Untuk menguji keabsahan data yang telah didapat peneliti hingga benar-benar sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar dari data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data (Savira & Suharsono, 2013).

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber dan metode, dengan membandingkan dan mengecek informasi yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Triangulasi data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara menggali informasi dari dua sumber yang berbeda, yaitu pegawai (divisi *ticketing* dan bagian akuntansi) dan penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

3.7.4 Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut (Miles & Huberman, 1984) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dalam mengolah dan menganalisis data, metode yang digunakan adalah analisis kualitatif yaitu dengan menggunakan data yang berupa hasil wawancara dengan berbagai sumber yang terlibat yang memuat tentang Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Tahapan yang dilakukan untuk menganalisis data adalah :

- a. Mengidentifikasi dan mengklasifikasi hasil wawancara.
- b. Menganalisis hasil wawancara.
- c. Melakukan pengecekan data.

- d. Dari hasil analisa akan ditarik suatu kesimpulan sebagai suatu usaha untuk mencapai tujuan penelitian yaitu mengetahui Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya yang nantinya diharapkan akan memberikan saran dan kritik yang berguna bagi penyajian laporan keuangan pada entitas yang bersangkutan.
- e. Mengidentifikasi respon pihak eksternal mengenai Implementasi Sistem Penjualan Tiket Online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 PAPARAN DATA HASIL PENELITIAN

Paparan data disini merupakan uraian data yang peneliti dapatkan melalui hasil pengamatan, dokumentasi dan hasil wawancara secara langsung kepada informan, yakni bagian akuntansi, loket, dan penumpang di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Hasil wawancara tersebut peneliti olah menjadi kumpulan data yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini. Berikut adalah paparan data tentang gambaran umum Stasiun Malang, yang menjelaskan tentang profil serta sejarah Stasiun Malang.

4. 1. 1. Gambaran Umum & Sejarah Stasiun Malang

Stasiun Malang, juga disebut sebagai Stasiun Malang Kotabaru, adalah stasiun kereta api kelas besar tipe A yang terletak di Kiduldalem, Klojen, Malang, Jawa Timur, pada ketinggian +444 m. Stasiun ini berjarak 49,2 km sebelah selatan dari Bangil dan 96 km sebelah selatan dari Surabaya Kota. Stasiun ini berada dalam pengelolaan Kereta Api Indonesia Daerah Operasi VIII Surabaya dan KAI Commuter. Stasiun ini merupakan stasiun utama di kawasan Malang Raya sekaligus menjadi salah satu stasiun keberangkatan utama bagi layanan kereta api antarkota dan kereta api lokal Commuter Line. Letak stasiun ini tidak jauh dari Alun-alun Bundar, Kawasan Pendidikan Tugu (SMA Negeri 1, SMA Negeri 3, dan SMA Negeri 4 Malang), Gedung DPRD Kota Malang, Balai Kota Malang, Pasar Klojen, dan markas satuan di bawah Kodam V Brawijaya.

Stasiun Malang dibangun ketika jalur kereta api Surabaya–Malang dan Pasuruan mulai dirintis pada sekitar tahun 1870 yang bertujuan untuk mengangkut hasil bumi

dan perkebunan dari daerah pedalaman Jawa Timur. Jalur ini dibangun setelah konsesi dikeluarkan pada tahun 1875. Jalur kereta api ruas Bangil–Malang selesai dibangun pada 20 Juli 1879. Bangunan pertama stasiun yang terletak di sisi timur emplasemen pada awalnya memiliki ciri khas dari Staatsspoorwegen (SS), yaitu perpaduan antara Neoklasik dan Indische Empire, yang juga diterapkan di Stasiun Surabaya Kota, Pasuruan, Sukabumi, Mojokerto, dan Madiun.

SS kemudian membangun stasiun baru yang terletak di sisi barat emplasemen pada tahun 1941 berdasarkan karya Ir. W.J. van der Eb karena bangunan stasiun lama dianggap tidak mampu menampung jumlah penumpang yang terus meningkat. Bangunan stasiun ini kemudian disebut Stasiun Malang Kotabaru untuk membedakannya dengan bangunan Stasiun Malang lama—bukan Stasiun Malang Kotalama yang dibangun pada tahun 1896.

4. 1. 2. Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terus melakukan inovasi seiring dengan perkembangan teknologi untuk memanfaatkan tingginya minat masyarakat/konsumen terhadap jasa pariwisata dan perjalanan saat ini. Jadi tujuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk memenuhi harapan pelanggan, salah satunya adalah pengembangan kenyamanan pelayanan pada saat pembelian tiket. Kemudian PT melakukannya. Kereta Api Indonesia (Persero) telah mengembangkan beberapa inovasi yaitu dengan terciptanya aplikasi “KAI Access”.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengimplementasikan kemajuan teknologi digital tersebut melalui aplikasi KAI Access sebagai pengembangan kenyamanan pelayanan pada saat pembelian tiket, yakni secara daring atau online. Sebagaimana kutipan hasil wawancara dengan bagian ticketing di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya:

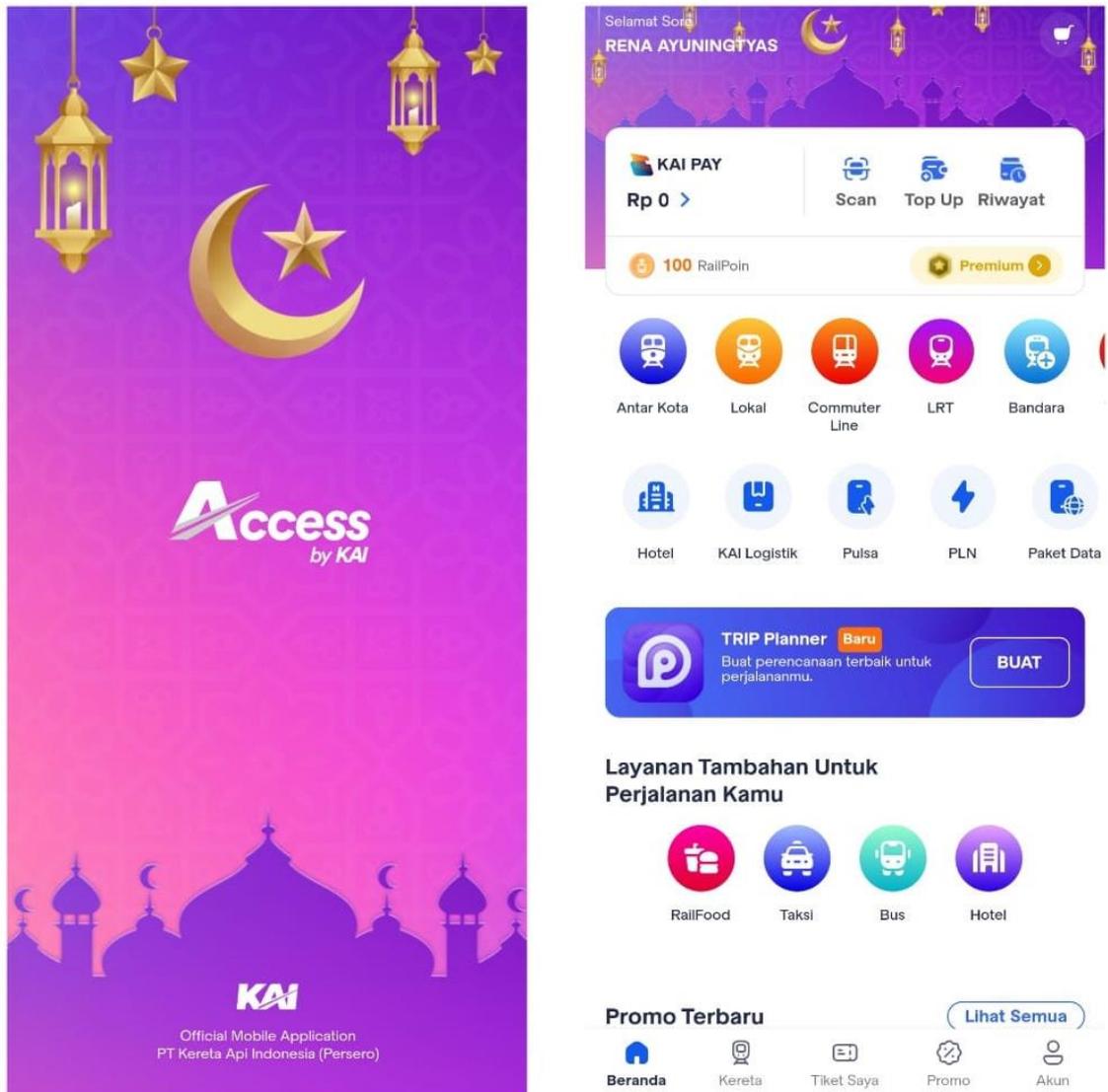
“Aplikasi KAI Access ini dapat menjangkau konsumen lebih luas karena zaman digital. Ditambah dengan kerjasama dengan e-commerce lain yang sangat mendukung penjualan tiket kereta api Aplikasi KAI Access mendorong peningkatan penjualan tiket kereta api, karena hal ini ada kaitannya dengan e-commerce juga yang bisa membantu menjangkau customer lebih luas artinya bisa meningkatkan jumlah penjualan tiket kereta api juga”

Aplikasi ini tidak hanya digunakan untuk menjual tiket saja, namun juga menambahkan lebih banyak fitur untuk memudahkan pelayanan bagi konsumen. KAI Access memiliki beberapa fitur menarik sehingga tidak akan menyulitkan pengguna dalam menggunakan aplikasinya. Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan salah satu penumpang Stasiun Malang Kotabaru sebagai berikut:

“Kegunaan sistem penjualan tiket KAI Access sangat banyak di antaranya pembatalan tiket (Cancel Ticket), ubah jadwal tiket (Reschedule Ticket), serta untuk pembelian kereta api lokal dapat membeli tiket 1 jam sebelum keberangkatan, dan juga ada menu e-Boarding Pass untuk melihat tiket pembelian kita”

Selain berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti melakukan observasi secara langsung dengan membuka sendiri aplikasi KAI Access. Peneliti melihat aplikasi tersebut memang mempunyai banyak fitur-fitur yang mendukung untuk penjualan maupun ubah jadwal dan pembatalan tiket kereta api secara online. Aplikasi KAI Access dapat diakses oleh pengguna melalui banyak sarana,

seperti handphone, tablet maupun PC (komputer) dengan jaringan internet.



Adapun tampilan fitur/aplikasi KAI Access adalah seperti di bawah ini :

Gambar 4.1

Tampilan aplikasi KAI Access

Sumber: Aplikasi KAI Access

Lalu fitur unggulan di aplikasi KAI Access adalah sebagai berikut :

1. Fitur e-Boarding Pass, Ubah Jadwal, dan Pembatalan Tiket Kereta Api

Dengan KAI Access, masyarakat tidak perlu repot antre untuk mencetak boarding pass di stasiun. Karena aplikasi ini memiliki fitur e-Boarding pass yang bisa digunakan mulai 2 jam sebelum jadwal keberangkatan kereta api. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan pengguna untuk mengubah jadwal keberangkatan atau ingin melakukan pembatalan tiket.

2. Pesan Tiket Kereta Api Lokal

Selain bisa melakukan pemesanan tiket kereta api antarkota, di KAI Access bisa juga untuk melakukan pemesanan tiket kereta api lokal. Fitur ini cocok buat kamu yang suka melakukan mobilitas commuting sehari-hari.

3. Informasi Layanan KAI group

Dengan menggunakan KAI Access, juga memesan makanan dan minuman, dan kereta wisata. Selain itu, pengguna juga bisa mengakses informasi terkait pemesanan barang KAI Logistik, dan informasi tentang KRL.

4. KAIPay

Kini, pembayaran tiket kereta api makin mudah menggunakan KAIPay. KAIPay juga dapat digunakan untuk pembayaran produk dan layanan yang ada di KAI Access. Sehingga tidak perlu berpindah aplikasi untuk melakukan transaksi pembayaran.

5. Top Up dan Bayar Tagihan

Jangan bingung ketika di perjalanan menggunakan kereta api kehabisan pulsa atau paket data. Kita bisa memanfaatkan fitur di KAI Access untuk melakukan top up pulsa dan paket data. Tidak hanya itu, kita juga bisa bayar token listrik, lho.

6. First Mile dan Last Mile

Di dalam aplikasi KAI Access terdapat fitur First Mile dan Last Mile. Fitur layanan ini membantu pengguna yang ingin melanjutkan perjalanan menggunakan bus atau taksi dari stasiun ataupun sebaliknya.

7. Connecting Train

Connecting train merupakan fitur di KAI Access yang dapat memberikan opsi perjalanan naik kereta api, dan menggabung jadwal.

8. Layanan Asuransi Tambahan

Fitur ini dapat memberikan perlindungan tambahan selama melakukan perjalanan menggunakan kereta api. Jadi pengguna bisa travelling dengan tenang. Meski begitu KAI tetap menjadikan keselamatan dan keamanan perjalanan kereta api sebagai tujuan utama.

9. Program Loyalitas Railpoint

Jika pengguna KAI Access yang sudah terdaftar sebagai member railpoint, maka setiap transaksi pembelian tiket akan mendapatkan poin. Poin yang dikumpulkan dapat ditukarkan dengan tiket kereta api.

10. Entertainment on Board

Baru-baru ini KAI menghadirkan fitur baru pada KAI Access yaitu entertainment on board. Dengan layanan ini, maka pengguna kereta api bisa menikmati hiburan yang dapat diakses melalui jaringan wifi khusus selama dalam perjalanan. Kini, layanan tersebut sudah dapat dinikmati pada perjalanan Kereta Api Taksaka (Gambir-Yogyakarta pp) dan akan dikembangkan pada perjalanan kereta api lainnya. Namun untuk saat ini

fitur entertainment on board baru tersedia pada pengguna Android.

Sementara untuk pengguna iOS masih dalam tahap pengembangan.

Salah satu penumpang Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya juga menambahkan dalam wawancaranya :

“Proses dari pemakaian sistem penjualan tiket KAI Access mudah dan bisa dilakukan kapanpun dimanapun. Aplikasi KAI Access dapat digunakan oleh konsumen yang menggunakan IOS dan Android. Cara mendaftarnya pun mudah, jika verifikasi berhasil, aplikasi dapat langsung digunakan.”

Mengakses sebuah aplikasi, tentunya diperlukan verifikasi pengguna. Verifikasi pengguna digunakan sebagai proses pengenalan, identifikasi dan verifikasi terhadap informasi pengguna yang sedang mengakses aplikasi KAI Access. Dalam hal ini, KAI Access melindungi data pribadi calon penumpang kereta api, seperti nama lengkap, email, nomor handphone bahkan nomor identitas penumpang agar tidak ada “double ticket“ yang diterbitkan oleh pihak lain.

Selanjutnya bagian ticketing PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya menambahkan bahwa :

“Aplikasi KAI Access juga sudah sangat efektif, karena bisa menghadirkan inovasi-inovasi yang sesuai dengan kebutuhan. Pengguna sangat puas ketika melakukan pemesanan dan pembatalan tiket kereta di aplikasi KAI Access. Calon penumpang juga bisa menggunakan chek-in secara paperless menggunakan barcode yang terdapat di aplikasi KAI Access. Tidak lupa juga dengan fitur lain yang membuat pengguna merasa puas, seperti tidak adanya biaya administrasi tambahan ketika pembayaran dan pemesanan tiket kereta api melalui aplikasi KAI Access”

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi KAI Access sudah sangat efektif dikarena mempunyai beberapa keunggulan yaitu Fitur e-Boarding Pass, Ubah Jadwal, dan Pembatalan Tiket Kereta Api, Pesan Tiket Kereta Api Lokal, Informasi Layanan KAI group, KAIPay, Top Up dan Bayar

Tagihan *First Mile* dan *Last Mile*, *Connecting Train*, Layanan Asuransi Tambahan, Program Loyalitas *Railpoint*, dan *Entertainment on Board*.

4. 1. 3. Faktor Pendukung Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

KAI Access juga menjadi aplikasi pem-backup semua data data milik PT. Kereta Api Indonesia baik itu data pegawai, data keuangan perusahaan, data manifes penumpang kereta api. Implementasi sistem penjualan tiket *online* menggunakan KAI Access yang di lakukan PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya sudah efektif karena sudah memenuhi 3 indikator yaitu Cepat, Aman dan Murah.

a. Cepat

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan transportasi angkutan penumpang, yang juga melakukan penjualan tiket atas penggunaan kereta api. Sebelum penggunaan aplikasi KAI Access, PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya melakukan penjualan tiket secara manual, yaitu dengan menjual tiket di loket yang telah disiapkan di stasiun-stasiun kereta api.

Peneliti melihat bahwa lebih dari 50% penduduk Indonesia sudah melek teknologi dan untuk kecenderungan masyarakat suka transaksi online tanpa harus mengurangi aktivitas di dalam rumah,. Jadi bisa dilakukan dimana saja yaitu dengan menggunakan aplikasi.

“Aplikasi KAI Access pertama kali didirikan pada tahun 2011 dengan nama lain Kereta Api Mobile Application atau bisa disebut dengan KABILA yang

aplikasi ini hanya berbasis SMS. Selanjutnya, pada tahun 2013 berganti nama menjadi Keraeta Api Indonesia Official Mobile Application yang berbasis operasi sistem Blackberry. Selanjutnya pada tahun 2014 barulah menjadi nama KAI Access yang bisa diinstal melalui operasi sistem Android dan iOS phone”

Salah satu karyawan bagian ticketing PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya menambahkan bahwa:

“Sistem penjualan tiket online KAI Access mempermudah transaksi pembelian dan pemesanan tiket kereta api, karena penumpang tidak perlu antri panjang lagi karena semua transaksi bisa di lakukan kapanpun dan dimanapun, Kalau orang jaman sekarang pengennya praktis ya, nggak perlu repot-repot lagi datang ke stasiun, jadi kami memberikan kemudahan bagi para masyarakat. Itu salah satu pertimbangan kami untuk mengalihkan pembelian tiket yang awalnya konvensional di stasiun, sedikit demi sedikit dialihkan ke online, yaitu aplikasi KAI Access”

Selain itu beliau juga menambahkan bahwa :

“Dengan adanya sistem penjualan tiket online KAI Access mengefisiensi pekerjaan pegawai dan dapat memperbaiki prosedur pengelolaan sistem ticketing dan dapat membuat pekerjaan lebih efektif dikarenakan seluruh aktivitas di lakukan oleh pengguna. semua layanan yang dimuat dalam aplikasi KAI Access sangat memudahkan pengguna dan lebih efisien”

b. Aman

Sistem akuntansi yang disusun memenuhi prinsip aman yaitu sistem tersebut dapat menjaga harta milik perusahaan. Untuk itu maka sistem akuntansi harus disusun dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip pengawasan internal. Di dalam transaksi jual beli, konsumen harus dibekali rasa aman dari perusahaan agar konsumen dapat dengan tenang dalam memakai jasa atau produk mereka. Untuk itu perusahaan harus mempunyai keamanan yang tinggi untuk calon konsumen.

Sistem yang berjalan di aplikasi ini sudah aman karena tidak akan terjadinya hacker yang mengubah informasi atau keamanan jaringan dalam aplikasi KAI

Access, dikarenakan sudah mendapatkan enkripsi atau password yang sangat kuat dari pihak PT. Kereta Api Indonesia (persero) sendiri.

Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara oleh karyawan bagian ticketing PT. Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya:

“Dengan adanya KAI Access ini mampu mengurangi kecurangan yang terjadi selama sistem penjualan tiket di Stasiun Malang Kotabaru, yaitu mencegah calo menjual tiket. Salah satu langkah lain yang dilakukan adalah memastikan penumpang sesuai dengan nama dan nomor identitas yang tertera di tiket”

Karyawan lain di bagian ticketing juga memberikan pendapat bahwa:

”Pembentukan sistem online dalam pembelian tiket ini adalah untuk menghapus praktik percaloan. Telah diketahui bersama bahwa sejak bertahun-tahun lalu praktik percaloan didunia perkeretaapian sangat santer terdengar. Namun dengan adanya sistem ini diharapkan dapat mempersempit ruang gerak calo”

Berkurangnya resiko percaloan itu juga di perkuat dengan hasil wawancara dengan salah satu penumpang PT. Kereta Api Indonesia, berikut hasil wawancaranya :

“Bagi penumpang yang telah mendapatkan bukti pembelian tiket dan sudah memiliki kode reservasi, dapat melakukan check-in dengan memasukkan kode reservasi atau memindai kode reservasi barcode tiket, mesin akan menerbitkan boarding pass yang meliputi nama dan nomor identitas penumpang, kode reservasi, tujuan dan waktu keberangkatan”

c. Murah

Sistem akuntansi yang disusun memenuhi prinsip murah yaitu biaya untuk penyelenggaraan sistem ini harus dapat ditekan sehingga relatif tidak mahal. Perusahaan didirikan bertujuan untuk meningkatkan volume penjualan, mempertinggi daya saing dan meminimalkan biaya produksi untuk mencapai laba maksimal. Perkembangan perusahaan dan laba yang dicapai perusahaan

dapat digunakan sebagai alat ukur terhadap keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas yang berkenaan dengan operasinya.

Jika tujuan perusahaan itu tercapai, maka kelangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang tetap mampu dipertahankan dan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Produsen harus selalu berusaha mengelola usahanya dengan baik guna mencapai tujuan tersebut. Banyak faktor yang mempengaruhi pencapaian tujuan tersebut, diantaranya adalah pemasaran.

Salah satu penumpang menyatakan pendapatnya di wawancara bahwa :

“Saya menganggap membeli tiket melalui aplikasi ini lebih efektif dan efisien karena tidak perlu memesan langsung ke stasiun, cukup melalui aplikasi ini dengan memasukkan data diri, mengisi stasiun keberangkatan, stasiun tujuan dan waktu keberangkatan, tiket kereta api sudah bisa dimiliki”

Di dalam pembelian atau perencanaan Aplikasi KAI Access ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus mengeluarkan banyak dana agar dapat menjalankan aplikasi berbasis jaringan internet ini dengan sempurna. Namun, karena aplikasi ini bersifat jangka panjang dan tidak perlu lagi mengeluarkan pendapatan perusahaan untuk menggaji karyawan yang bekerja di loket-loket yang berada di stasiun seperti dahulu, maka PT. Kereta Api Indonesia (Persero) tetap dapat mendapatkan laba dengan modal yang murah.

Hasil wawancara dengan salah satu pengguna kereta api di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya menunjukkan bahwa :

“Penggunaan sistem penjualan tiket online ini dapat membantu semua kalangan, tidak terbatas pada usia, untuk mendapatkan tiket kereta api secara murah dan mudah”

4. 1. 4. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

Dalam penelitian ini, peneliti juga akan mengkaji faktor penghambat dalam implementasi sistem penjualan tiket secara online melalui KAI Access di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya. Dari hasil pengamatan peneliti terhadap aplikasi KAI Access ditemukan beberapa faktor kendala. Karena KAI Access merupakan aplikasi berbasis jaringan internet, sudah pasti para pengguna aplikasi ini memerlukan perangkat elektronik seperti handphone, tablet atau PC (komputer) yang tersambung dengan internet agar dapat mengakses aplikasi KAI Access.

Sedangkan, tidak semua kalangan dapat memenuhi kriteria tersebut. Salah satu contoh, adalah manula yang belum melek teknologi atau tidak mempunyai perangkat elektronik. Para manula dalam kategori ini memerlukan bantuan dari pihak lain untuk mengakses aplikasi KAI Access. Seperti pernyataan dari hasil wawancara salah satu penumpang kereta api di Stasiun Malang Kotabaru:

“Saya hanya memesan tiket untuk orang tua saya, karena beliau tidak memiliki handphone. Gampang sih tiket yang sudah saya beli online ini tetap dapat saya cetak tiketnya untuk dibawa oleh orang tua saya ketika check-in”

Jaringan internet yang tidak stabil juga mempengaruhi akan tidak keberhasilan pemesanan tiket melalui KAI Access. Pengguna diharuskan untuk mengulang pemesanan yang telah dibuat sebelumnya. Aplikasi berbasis jaringan internet juga diperlukan *maintenance* secara berkala. Terkadang perbaikan tersebut tidak

diberitahukan sebelumnya, yang mempengaruhi aplikasi menjadi *system down* pada saat pengguna aplikasi sedang melakukan transaksi.

Hal ini senada dengan salah satu pernyataan penumpang kereta api di Stasiun Malang Kotabaru mengatakan:

“Aplikasinya butuh memori besar, jadi handphone saya sering nge-lag kalau lagi buka aplikasi KAI Access”

4. 1. 5. Evaluasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

Faktor pendukung dalam implementasi penjualan tiket secara online melalui aplikasi KAI Access di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya adalah aplikasi ini dapat diakses dengan cepat karena calon penumpang tidak perlu lagi mengantre di loket untuk membeli tiket kereta api. Faktor lainnya adalah calon penumpang dapat mengakses KAI Access dengan mudah karena hanya perlu mempunyai perangkat elektronik dan jaringan internet. Serta calon penumpang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan lagi untuk calo-calo nakal ataupun biaya administrasi dalam proses pembelian tiket, sehingga lebih murah dan hemat.

Faktor penghambat dalam implementasi penjualan tiket secara online melalui aplikasi KAI Access di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya adalah aplikasi ini tidak dapat dijangkau oleh semua kalangan, khususnya manula yang belum melek teknologi atau bagi kalangan yang tidak memiliki perangkat elektronik. KAI Access juga memerlukan jaringan internet yang stabil agar proses pembelian tiket secara online tidak terdapat kendala.

4.2 PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Setelah peneliti mengumpulkan data dari hasil wawancara, pengamatan maupun dokumentasi, selanjutnya peneliti akan melakukan analisa untuk menjelaskan lebih lanjut hasil dari penelitian ini.

4.2.1. Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

Mekanisme pemesanan tiket umumnya dilakukan secara offline atau dapat datang ke tempat loket. Pada saat ini dapat dilakukan dengan mengakses aplikasi yang tercantum e-tiket KAI Access. Dengan menggunakan fitur *booking ticket*. Langkah-langkah pada pemesanan dapat dilihat dari kelas layanan yang ditawarkan, ada harga-harga yang terpampang, kemudian pemesan diminta mengisi formulir layanan elektronik yang tersedia, berikut nota kontrak kapan fasilitas itu akan digunakan dengan durasi selama berapa harinya. Kemudian di situ muncul harga dan kapan waktu boleh menggunakannya. Bila akses berhasil, maka pemesan kemudian mentransfer sejumlah uang sesuai harga kontrak, lalu ia akan mendapatkan notifikasi berupa tiket elektronik lewat SMS atau email ke pesawat handphone.

Pola akad E-Ticketing tersebut dikenal sebagai Akad Al-ijarah Al-Maushuf Fi Al-Dzimmah kaidah dasar menjelaskan sahnya akad ijarah terdapat dalam firman Allah SWT:

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya.....” (Q.S. Al Baqarah [2]: 282)

“.....Maka, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya.....” (Q.S. Al Baqarah [2]: 283)

Hukum asal dari akad ijarah ini, sebenarnya dinyatakan sebagai tidak sah, karena objek akadnya adalah manfaat, yang berarti bukan barang fisik, melainkan barang yang sifatnya hissi (non fisik). Setiap barang yang bersifat non fisik, dan tidak nampak, pada dasarnya dianggap sebagai tidak ada (ma’dum). Sebab “adanya barang” adalah sama dengan “ketiadaannya” (wujuduhu ka ‘adamih). Menyewa barang yang bersifat ma’dum atau tidak ada, hukum asalnya adalah tidak boleh, sebagaimana hal itu terjadi pada akad jual beli disebabkan unsur gharar (penipuan) sebab tidak bisa diketahui secara pasti. Dengan demikian, segala benda yang bisa diambil manfaatnya sementara fisiknya masih tetap bisa dijaga ialah sah untuk di ijarahkan atau disewakan dengan catatan bila manfaatnya barang diserahkan kepada penyewa.

Dalam proses E-Ticketing meski bentuk barangnya tidak terikat tetapi dalam proses pemesanannya sebelum terjadi jual beli, diberitahu secara rinci terkait ketentuan berlakunya tiket sehingga memenuhi syarat jual beli sehingga proses tersebut dinilai sah. Perlu diketahui ijarah merupakan bagian (juz’un) dan hakikatnya merupakan dari jual beli tersebut.

Penggunaan aplikasi KAI Access di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya digunakan untuk memberikan kemudahan bagi para calon penumpang kereta api dalam mendapatkan tiket kereta api. Kemudahan tersebut tidak terbatas hanya di penjualan tiket, namun juga memberikan kemudahan dalam melakukan pembatalan perjalanan atau merubah jadwal keberangkatan.

Kemudahan tersebut tidak hanya ditawarkan oleh aplikasi KAI Access saja, bahkan e-commerce yang telah bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) juga telah mempunyai fitur-fitur kemudahan tersebut.

Di dalam dunia bisnis, penjualan merupakan bagian yang sangat penting sehingga banyak cara yang ditempuh oleh perusahaan untuk memperbaiki sistem penjualan yang mereka miliki mulai dari cara tradisional sampai cara yang modern. Seiring dengan berkembangnya teknologi yang sangat pesat, banyak sekali perusahaan-perusahaan yang memanfaatkan teknologi untuk memperbaiki sistem penjualan perusahaan mereka.

Penjualan elektronik atau yang akrab disebut e-commerce (*electronic commerce*) merupakan suatu konsep yang sangat berkembang dalam dunia teknologi informasi. Perkembangan e-commerce ini membawa banyak perubahan terhadap sektor aktivitas bisnis yang selama ini dijalankan di dunia nyata. Perubahan tersebut ditandai dengan adanya sejumlah upaya dari sektor aktivitas bisnis yang semula berbasis di dunia nyata (*real*), kemudian mengembangkan ke dunia maya (*virtual*). E-commerce menyediakan banyak kemudahan dan kelebihan di bandingkan dengan konsep pemasaran konvensional. Selain bisa menjadi lebih cepat, lewat internet barang dan jasa yang disediakan biasanya lebih komplit.

KAI Access dihadirkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai perwujudan dari ikut berkembangnya perusahaan ke dalam dunia teknologi. Para pengguna aplikasi ini akan disuguhkan dengan beragam fitur kemudahan dalam aplikasi KAI Access. Hadirnya KAI Access juga memberikan *culture* baru bagi

karyawan dan sistem bekerja yang selama ini dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero). Stasiun Malang Kotabaru merupakan salah satu stasiun yang ikut merasakan dampak perbedaan setelah KAI Access diluncurkan. Pembelian tiket secara online menjadikan antrian loket di stasiun tidak padat.

Bahkan implementasi dari penjualan tiket secara online di Stasiun Malang Kotabaru ini juga terlihat dari adanya perbedaan cara pembayaran pembelian tiket. Calon penumpang diberi kemudahan untuk membayar melalui dompet digital, transfer bank ataupun pembayaran melalui QRIS. Bagi Perusahaan, siklus penjualan merupakan salah satu aspek penting dalam kelangsungan proses bisnis perusahaan dan merupakan aktivitas yang rutin terjadi dalam perusahaan. Proses penjualan merupakan kegiatan rutin yang menghasilkan informasi, untuk itu perusahaan harus memiliki mekanisme kerja yang baik dan sistem informasi yang dapat diandalkan sehingga memberikan informasi yang akurat dan cepat.

Transaksi penjualan memberikan kontribusi yang besar dalam menghasilkan laba bagi perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan pada umumnya dilihat dari kemampuannya dalam memperoleh laba. Dengan laba yang diperoleh, perusahaan akan dapat mengembangkan berbagai kegiatan, meningkatkan jumlah aktiva dan modal serta dapat mengembangkan dan memperluas bidang usahanya. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan. Semakin besar volume penjualan, semakin besar pula laba yang diperoleh oleh perusahaan. Perusahaan pada umumnya mempunyai tiga tujuan dalam penjualan yaitu mencapai volume

penjualan, mendapatkan laba tertentu, dan menunjukkan pertumbuhan perusahaan.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya sudah efektif karena penumpang mendapatkan keuntungan berupa tidak adanya antrian yang panjang pada saat membeli tiket.

Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Damara *et al.*, (2023) yang menyatakan bahwa Memudahkan Kasir dalam penginputan data pembeli, yang dulunya menggunakan Word dan Excel sekarang menjadi lebih Efisien. Sistem ini merupakan pengembangan data dan inovasi baru bagi PT. Kereta Api. Selain itu juga hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fortuna (2021) yang menyatakan bahwa penerapan KAI Access dan peningkatan kualitas pelayanan transportasi (PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional II Sumatera Barat) adalah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI Access yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan *E-Boarding pass*. Kualitas pelayanan yang diberikan bisa dikatakan baik dalam pelayanannya terhadap penumpang. Dengan adanya KAI Access menambah peningkatan kualitas pelayanannya untuk memudahkan penumpang dalam melakukan pembelian tiket saat menaiki kereta api.

4. 2. 2. Faktor Pendukung Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

Dalam pengimplementasian sistem penjualan tiket online KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya tentunya mempunyai faktor pendukung. Faktor pendukung tersebut akan membuat KAI Access dapat digunakan sebagai aplikasi yang mampu memudahkan para penggunanya untuk mendapatkan tiket kereta api dengan cepat, aman dan murah. KAI Access digunakan oleh semua stasiun kereta api, termasuk Stasiun Malang Kotabaru sebagai aplikasi penjual tiket kereta api secara online. Dengan aplikasi ini, para calon penumpang dapat membeli tiket kereta api dengan cepat karena hanya membutuhkan perangkat elektronik seperti handphone, tablet dan atau PC (komputer) yang tersambung dengan jaringan internet. Di lain sisi, calon penumpang tidak perlu antri di loket stasiun karena dalam pembelian tiket juga bisa dilakukan di e-commerce yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Dilihat dari segi penumpang, dalam mendapatkan tiket kereta api, calon penumpang dapat membeli tiket dengan harga normal, karena tiket tersebut tidak dibeli oleh calo-calo nakal yang akan menjual tiket kembali dengan harga yang mahal. Hal ini akan membuat calon penumpang menjadi lebih murah dalam mendapatkan tiket transportasi kereta api.

Di dalam pembelian tiket kereta api menggunakan aplikasi KAI Access, PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII

Surabaya juga memberlakukan pembatasan pembelian tiket dengan cara menggunakan KTP milik calon penumpang maksimal pembelian hanya 2 tiket. Hal ini membuat penumpang lain akan merasa aman karena tidak adanya calon reservasi rombongan menggunakan satu KTP. Disisi lain, calon penumpang merasa aman karena tidak adanya calo-calo yang berkeliaran dalam pembelian tiket kereta api. Serta aman dalam informasi yang didapatkan dalam aplikasi tersebut.

Dari mulai pemesanan tiket hingga pembayaran serta pembatalan dan perubahan jadwal tiket kereta api pun terbilang mudah dan ringkas. Selain itu proses pemesanan tiket kereta api di aplikasi KAI Access lebih efisien dan sangat membantu serta mudah penggunaannya, karena fitur-fitur yang ada dalam aplikasi KAI Access sudah terbilang sangat banyak. Untuk proses pembatalan tiket kereta api di aplikasi KAI Access pun terbilang mudah dengan cara mengisi data pribadi dan nomor rekening pengguna. Rata-rata pengguna melakukan perjalanan dengan kereta api adalah untuk perjalanan bisnis dan untuk pulang kampung serta liburan.

Ketiga faktor pendukung tersebut, yakni cepat, aman dan murah bertujuan untuk memperluas alternative channel teknologi penjualan dengan cara online, sehingga calon penumpang tidak perlu datang langsung ke stasiun untuk memesan tiket kereta. Alasan lainnya adalah sebagai mengikuti perkembangan jaman teknologi saat ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Damara *et al.*, (2023) yang menunjukkan bahwa Memudahkan Kasir dalam penginputan data pembeli, yang dulunya menggunakan Word dan Excel sekarang menjadi lebih Efisen. Sistem ini merupakan pengembangan data dan inovasi baru bagi PT. Kereta Api.

4. 2. 3. Faktor Penghambat Implementasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

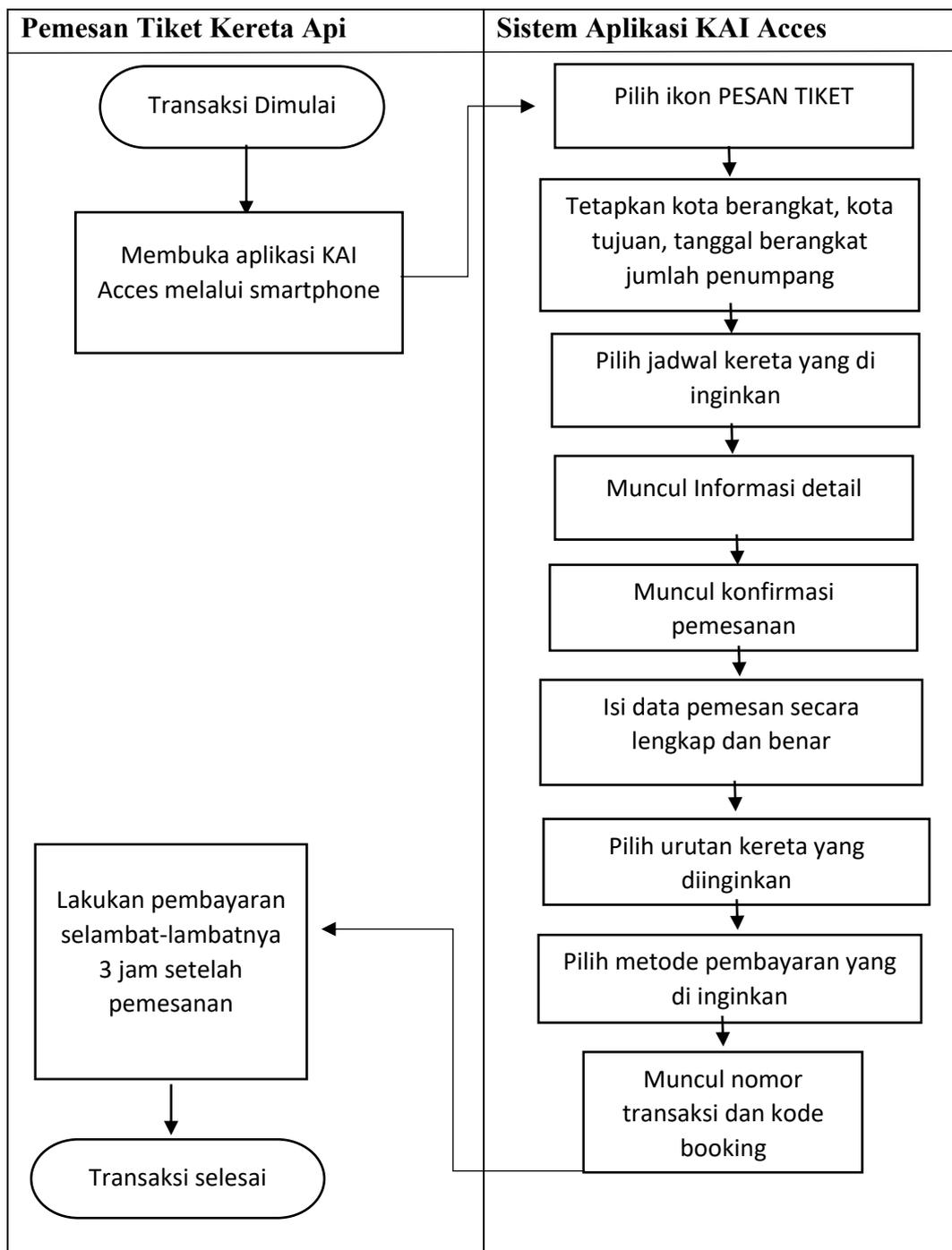
Dalam penerapan implementasi sistem penjualan tiket online KAI Access pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) terdapat beberapa hambatan yang dialami. Diantaranya adalah jaringan internet. Aplikasi KAI Access sangat bergantung penuh dengan adanya jaringan internet. Tanpa jaringan internet, calon penumpang tidak akan bisa mengakses aplikasi ini. Jaringan internet yang digunakan pun harus stabil. Apabila jaringan putus atau tidak stabil, akan ada kemungkinan besar proses pembelian tiket yang dilakukan akan gagal.

Para pengguna aplikasi ini juga harus mempunyai perangkat elektronik berupa handphone, tablet atau PC (komputer). Dengan teknologi, tidak semua kalangan dapat menikmati kemudahan di aplikasi KAI Access. Salah satu contohnya adalah manula yang belum melek teknologi ataupun yang tidak mempunyai perangkat elektronik. Adapun kelemahan lain pada aplikasi berbasis internet yaitu:

1. Ketergantungan aplikasi yang hanya dapat dijalankan di sistem operasi tertentu.
Dalam hal ini KAI Access hanya dapat diunduh melalui Google Playstore, App Store iPhone serta website <https://booking.kai.id>.
2. Keterbatasan fungsionalitas karena tidak semua perangkat elektronik calon penumpang itu sama. Hal ini membuat beberapa pengguna membutuhkan memori perangkat elektronik yang lebih besar agar dapat mengakses KAI Access dengan lancar.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mawardi (2016) yang menunjukkan sistem pada aplikasi rail ticket system belum begitu terlalu cepat dikarenakan aplikasi tersebut sering terjadi lag/berat pada saat melakukan reservasi tiket kereta api, hal tersebut akan membuat calon penumpang akan merasa kecewa pada saat melakukan reservasi tiket kereta api.

Activity Diagram untuk pemesanan tiket kereta api pada aplikasi KAI Access



4. 2. 4. Evaluasi Sistem Penjualan Tiket *Online* KAI Access Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) meluncurkan sebuah inovasi yaitu diluncurkannya aplikasi “KAI Access” yang digunakan untuk membeli tiket kereta api atau mengecek jadwal kereta secara online kapanpun dan dimanapun. Calon penumpang dapat mempertimbangkan untuk membeli tiket secara online untuk menghemat lebih banyak waktu tidak perlu antre di loket tiket. Ada juga e-commerce yang bekerja sama dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ikut melakukan penjualan tiket kereta api, seperti traveloka, tiket.com, blibli. Namun yang membedakan KAI Access dengan aplikasi lain yaitu tidak perlu membayar biaya administrasi saat melakukan pembayaran, dapat melakukan pembatalan tiket dan ada beberapa promosi menarik yang menguntungkan para pengguna kereta api.

Tiket dapat dibeli melalui aplikasi KAI Access 90 hari sebelum keberangkatan, dan calon penumpang dapat dengan bebas memilih kursi yang diinginkan. Pembayaran bisa pilih dari metode yang ditawarkan oleh ATM, payment point, dompet digital, Link Aja, transfer bank, bahkan QRIS. Selain memiliki keunggulan baik bagi penumpang kereta api, tetapi KAI Access juga masih mempunyai kendala. Ada beberapa kendala yang dialami oleh penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya dalam menggunakan aplikasi KAI Access:

- 1) Aplikasi mengalami gangguan

Aplikasi yang masih terdapat gangguan dalam pemesanan tiket. Saat jaringan internet tidak stabil, pengguna akan diarahkan kembali untuk memesan ulang.

2) Kurangnya pemahaman

Kurangnya pemahaman tentang aplikasi KAI Access, karena aplikasi KAI Access tidak dapat digunakan oleh semua kalangan, maka penumpang kereta api usia lanjut yang tidak begitu bisa menggunakan teknologi smartphone, akan banyak dan sering menemui kendala.

Setelah melihat kendala dalam penerapan KAI Access PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya, solusi untuk mengatasi kendala tersebut adalah:

- 1) Solusi untuk kendala aplikasi mengalami gangguan yaitu perusahaan perlu meningkatkan kualitas dan berkomitmen kuat untuk melakukan perbaikan yang baik lagi pada aplikasi KAI Access agar konsumen tidak bermasalah ketika melakukan transaksi pembelian tiket.
- 2) Solusi untuk kendala kurangnya pemahaman yaitu perusahaan terlebih dahulu memberikan penjelasan mengenai aplikasi KAI Access sehingga pengguna memahaminya dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya lebih aktif mensosialisasikan cara menggunakan aplikasi KAI Access kepada penumpang.

Dengan adanya tiket online berbasis KAI Access ini diharapkan masyarakat semakin mudah dalam mendapatkan tiket kereta api karena saat ini membeli tiket tidak harus pergi ke loket di stasiun. PT. KAI sudah memfasilitasi pembelian tiket

kereta api melalui banyak channel reservasi dan berbagai pilihan cara pembayaran. Tiket online berbasis rail ticketing system ini juga diharapkan mampu mempersempit ruang gerak calo, karena dengan sistem ini setiap satu tiket harus disertai dengan satu identitas penumpang yang akan menggunakan jasa kereta api untuk mengimplementasikan terobosan one seat one passanger.

Sehingga dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa Ada beberapa kendala yang dialami oleh penumpang PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya dalam menggunakan aplikasi KAI Access: Aplikasi mengalami gangguan dan Kurangnya pemahaman. Solusi untuk mengatasi kendala dalam implementasi KAI Akses PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya adalah solusi dari permasalahan tersebut dengan aplikasi yang mengalami kendala yaitu pihak perusahaan perlu meningkatkan kualitas dan membuat komitmen yang kuat untuk lebih menyempurnakan aplikasi KAI Access, sehingga konsumen tidak kesulitan dalam membeli tiket. Solusi dari permasalahan kesalahpahaman tersebut adalah pihak perusahaan terlebih dahulu memberikan penjelasan mengenai aplikasi KAI Access agar pengguna memahaminya dan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya lebih aktif melakukan sosialisasi cara penggunaan Aplikasi KAI Access untuk penumpang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mawardi (2016) yang menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan sistem pada aplikasi rail ticket system belum begitu terlalu cepat dikarenakan aplikasi tersebut sering terjadi leg/berat pada saat melakukan reservasi tiket kereta api, hal tersebut akan

membuat calon penumpang akan merasa kecewa pada saat melakukan reservasi tiket kereta api.

BAB 5

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan mengenai implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya sebagai berikut:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menyediakan layanan aplikasi online yaitu KAI Access yang dapat digunakan oleh pengguna jasa kereta api. Layanan aplikasi ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tarif dan jadwal kereta api, perubahan jadwal tiket kereta, pembatalan tiket kereta, dan layanan E-Boarding pass.
2. Implementasi sistem penjualan tiket *online* KAI Access pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya sudah efektif
3. Adapun beberapa kendala dari aplikasi KAI Access yaitu aplikasi KAI Access mengalami gangguan yang dapat mengganggu pengguna dalam memesan tiket dan kurangnya pemahaman penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access karena yang menaiki kereta api rata-rata usia lanjut yang tidak begitu bisa menggunakan *smartphone*.
4. Beberapa solusi untuk mengatasi kendala pada aplikasi KAI Access yaitu perusahaan bisa melakukan perbaikan yang lebih maksimal lagi pada aplikasi KAI Access agar tidak mengganggu pengguna dalam memesan

tiket dan perusahaan harus memberikan pemahaman kepada penumpang dalam menggunakan aplikasi KAI Access dan memberikan sosialisasi tentang KAI Access kepada penumpang agar meningkatkan pengguna pada aplikasi KAI Access.

5.2 Saran

Untuk mengharapkan peningkatan pada penerapan KAI Access PT Kereta Api Indonesia (Persero) di Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya, maka penulis memberikan beberapa saran yaitu:

1. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) diharapkan mempertahankan tingkatan kualitas penggunaan aplikasi KAI Access dalam melayani penumpang.
2. Stasiun Malang Kotabaru Daerah Operasi VIII Surabaya diharapkan dapat terus menyebarkan informasi terkait kemudahan dalam pembelian tiket kereta api melalui KAI Access, sehingga bisa meningkatkan pengguna aplikasi KAI Access.
3. Meningkatkan pelayanan sistem pada aplikasi KAI Access dengan perbaikan terhadap kekurangan dari aplikasi KAI Access dan menambah fitur atau kelengkapan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, H. S. (2013). Analisis Harga Pokok Produk Dengan Metode Full Costing Dan Penentuan Harga Jual. *Jurnal Emba*, 1(3).
- Anthony, N. R., & Govindarajan. (2011). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Karisma Publishing Group.
- Ayu Wangi Diantini, N. P., Sukidin, S., & Hartanto, W. (2019). Efektivitas Penerapan Mobile Application “Kai Access” Oleh Konsumen Di Pt. Kereta Api Indonesia Persero Daerah Operasi 9 Stasiun Jember. *Jurnal Pendidikan Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 13(2), 132. <https://doi.org/10.19184/jpe.v13i2.11477>
- Baridwan, Z. (2010). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode*. (5th Ed.). Bpfe.
- Bawimbang, V., Tanor, L., & Suot, H. L. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Pada Pt Daya Anugerah Mandiri Manado. *Jurnal Akuntansi Manado (Jaim)*, 1(3), 17–21. <https://doi.org/10.53682/jaim.v1i3.527>
- Bodnar, G. H., & Hopwood, W. S. (2006). *Sistem Informasi Akuntansi*. Penerbit Andi.
- Brennen, Scott, J., & Kreiss, D. (2016). “Digitalization.” In *The International Encyclopedia Of Communication Theory And Philosophy*, Wiley, 1–11.
- Claretta, D., & Riduwan, V. P. (2022). Strategi Humas Ssc Kacapiring Surabaya Dalam Era Digitalisasi Pada Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Media Sosial (Jkomdis)*, 2(3), 251–253. <https://doi.org/10.47233/jkomdis.v2i3.344>
- Damara, M. I., Mutiah, C., Ginting, A. N. B., Daulay, A. L., & Pranata, A. (2023). Perancangan Penjualan Tiket Kereta Api Dengan Java Netbeans 7.3. *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (Jtik)*, 7(1), 92–100.
- Earl, P. S. (2001). *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah* (Edisi Revi). Penerbit Bumi Aksara.
- Elsa, Tri. (2015). Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Rail Ticket System Terhadap Efektivitas Penjualan Tiket Elektronik Pada Pt. Kereta Api Indonesu (Persero) Sub Divisi Regional Ul L Palembang. *Skripsi*.
- Enny, W. M. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ubraha Manajemen Press.
- Falaahuddin, A. A., & Widiartanto, W. (2020). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Beli Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access (Studi Pada Pengguna Aplikasi Mobile Kai Access Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(3), 295–301. <https://doi.org/10.14710/jiab.2020.28084>

- Faristiara, I. (2018). *Analisa & Perancangan Sistem Informasi Laporan Penjualan Tiket Pesawat Pada Pt. Xyz Tour & Travel Dengan Menggunakan Vb.Net Indira Faristiara Dan Hari Purwanto*. 5–26.
- Frizal, B. S., Isharijadi, & Astuti, E. (2018). Pengaruh Pelayanan Dan Tarif Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Kereta Api Online. *The 11th Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 6(2).
- Hatidah. (2022). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Pesawat Pada Pt. Arya Media Tour & Travel Palembang. *Ekonomica Sharia: Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Ekonomi Syariah*, 7(2), 171–178.
- Heni Tiara. (2020). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket (Studi Pada Pt Puspa Jaya Transport Bandar Lampung). *Bussiness Law Binus*, 7(2), 33–48. [Http://Repository.Radenintan.Ac.Id/11375/1/PerpusPusat.Pdf%0ahttp://Business-Law.Binus.Ac.Id/2015/10/08/Pariwisata-Syariah/%0ahttps://Www.Ptonline.Com/Articles/How-To-Get-Better-Mfi-Results%0ahttps://Journal.Uir.Ac.Id/Index.Php/Kiat/Article/View/8839](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/11375/1/PerpusPusat.Pdf%0ahttp://Business-Law.Binus.Ac.Id/2015/10/08/Pariwisata-Syariah/%0ahttps://Www.Ptonline.Com/Articles/How-To-Get-Better-Mfi-Results%0ahttps://Journal.Uir.Ac.Id/Index.Php/Kiat/Article/View/8839)
- Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis Bandung*. Cv Alfa Beta.
- Hoque, Z. (2008). . *Predicting Change In Management Accounting Systems: Additional Evidence From Australia*. La Trobe University.
- Jogiyanto. (2014). *Analisis Dan Desain Sistem Informasi, Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Andi Offset.
- Kalumata, N. (2017). Evaluasi Pengendalian Internal Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dan Penerimaan Kas Pada Pt. Hasjrat Abadi Cabang Malalayang Manado. *Riset Akuntansi Going Concern 12(2), 2017, 1205-1215*.
- Koontz, H., O'donnel, C., & Wehrich, H. (2007). *Manajemen*. Penerbit Erlangga.
- Lasa H.S. (2007). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Pinus.
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Moleong, Lexi J, 2014. ” Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”. Bandung : Remaja Rosdakarya. *Pt. Remaja Rosda Karya*.
- Mawardi, A. (2016). Application Analysis Of Rail Ticket System (Rts), Pt Kereta Api Indonesia (Persero) Divre In Sumatra. *Theses Faculty Of Economics And Business Of The Muhammadiyah University. Palembang*.
- Mcleod, J. (2001). *Sistem Informasi Manajemen Jilid I*. Prenhallindo.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publication Inc. Usa.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Akuntansi Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi, & Setiawan, J. (2001). *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Manajemen*. Salemba Empat.
- Pratiwi, A. P. (2017). *Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tiket Pada*

- Pt. Kereta Api (Persero) Daerah Operasi VII Madiun (Studi Kasus Pada Stasiun Kras)*. 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Rafique, H., Almagrabi, A. O., Shamim, A., Anwar, F., & Bashir, A. K. (2020). Investigating The Acceptance Of Mobile Library Applications With An Extended Technology Acceptance Model (Tam). *Computers And Education*, 145. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2019.103732>
- Rijali, A. (2019). Analisis Data Kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Salindeho, E. R. (2015). Analisis Perhitungan Harga Pokok Produksi Pada Ud. The Sweetets Cookie Manado. *Jurnal Emba*, 3(1), 26–33.
- Savira, F., & Suharsono, Y. (2013). Triangulasi Data. *Journal Of Chemical Information And Modeling*.
- Siswanto. (2017). *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara.
- Suadi, A. (2001). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Bpfe.
- Sudjana, K., & Rikanti, N. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan Tiket Masuk Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan Krisna Sudjana, Se, Mm Ninda Rikanti, Se. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1), 59–70.
- Sugiyono. (2015a). Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.
- Sugiyono. (2015b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Cetakan Ke). Alfabeta.
- Sugiyono. (2016a). Memahami Penelitian Kualitatif. *Bandung: Alfabeta*.
- Sugiyono. (2016b). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016c). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2015). *Metodologi Penelitian (Bisnis & Ekonomi)*. Pustaka Baru Press.
- Susdiani, L. (2021). *Penerapan Kai Access Dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi (Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional Ii Sumatera Barat)*.
- Suwarsono, S. (2016). Pengantar Penelitian Kualitatif. *Hari Studi Dosen Program Studi Pendidikan Matematika*.
- Tsaminah, D., & Wirawan, A. R. (2016). *Analisis & Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Pada Siklus Pendapatan Untuk Meningkatkan Internal Control Pt Azahro Tour & Travel Di Surabaya*. 9.

- Wasiun, R., Bisnis, A., Susanta Nugraha, H., Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, F., Diponegoro, U., & Prabawani, B. (2015). Pengaruh Pelayanan Sistem Online, Tarif, Dan Publikasi Terhadap Keputusan Pembelian Secara Online Tiket Kereta Api Relasi Semarang-Jakarta (Studi Kasus Pada Pt.Kereta Api Indonesia Daop Iv Semarang Tawang). *Diponegoro Journal Of Social And Political Of Science Tahun*, 1–11.
- Widjajanto, N. (2010). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta. Erlangga, Pt Gelora Aksara Pratama.
- William, R., & Pendahuluan, I. (2012). *Analisis Dan Perancangan Sistem Pemesanan Tiket Dengan Teknologi Mobile*. 2010(Snati), 29–33.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi saat wawancara



Lampiran 2 Hasil Turnitin

5/22/24, 6:18 PM

Print Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
 FAKULTAS EKONOMI
 Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rohmatulloh Salis, M.Pd
 NIP : 198409302023211006
 Jabatan : UP2M

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : RENA AYUNINGTYAS
 NIM : 18520084
 Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi
 Judul Skripsi : **ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET ONLINE KAI ACCESS**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
19%	9%	4%	18%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 22 Mei 2024

UP2M



Rohmatulloh Salis, M.Pd

Lampiran 3 Jurnal Bimbingan

5/23/24, 7:21 AM

Print Jurnal Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
 Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 18520084
 Nama : RENA AYUNINGTYAS
 Fakultas : Ekonomi
 Program Studi : Akuntansi
 Dosen Pembimbing : Dr. Sulis Rochayatun, M.Akun., Ak. CA., CMA, CSRA
 Judul Skripsi : “ANALISIS IMPLEMENTASI SISTEM PENJUALAN TIKET ONLINE KAI ACCESS”

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	12 Mei 2022	Bimbingan Outline Judul Proposal Skripsi	Genap 2021/2022	Sudah Dikoreksi
2	19 November 2022	Revisi Proposal Bab 1-3	Ganjil 2022/2023	Sudah Dikoreksi
3	28 Februari 2023	Bimbingan Proposal Bab 1-3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
4	7 Maret 2023	Bimbingan Proposal Bab 1-3	Genap 2022/2023	Sudah Dikoreksi
5	10 Oktober 2023	Revisi Proposal Bab 1-3	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
6	16 Oktober 2023	Revisi dan Acc Proposal Skripsi	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
7	24 Oktober 2023	Presentasi PPT Proposal via Zoom	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
8	23 Februari 2024	Bimbingan Pertanyaan Penelitian	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
9	7 Mei 2024	Bimbingan Bab 4 & 5	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
10	15 Mei 2024	Bimbingan Offline Bab 4 & 5	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi

Malang, 15 Mei 2024

Dosen Pembimbing



**Dr. Sulis Rochayatun, M.Akun., Ak. CA.,
 CMA, CSRA**

Lampiran 4 Biodata Peneliti

BIODATA PENELITI

Biodata Pribadi

Nama : Rena Ayuningtyas
 Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22
 Desember 1999 Agama : Islam
 Alamat : Perum. T.A.S. 3 Blok i 4 No. 30 RT 62 RW
 9 Grabagan Tulangan Sidoarjo
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Email : renayuningtyas22@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2006-2012 : SDN Grabagan Sidoarjo
 2012-2015 : SMP “Al-Islam” Krian
 2015-2018 : SMK PGRI 3 Sidoarjo
 2018-2024 : S1 Akuntansi Universitas Islam Negeri Maulana
 Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Non-Formal

2018-2019 : Ma’had Sunan Ampel Al-‘Aly UIN Malik Ibrahim Malang
 2019-2020 : Program Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) UIN Malang
 2020-2021 : Program Perkuliahan Bahasa Inggris (PKPBI) UIN Malang

Aktivitas & Pelatihan

2021 : Pelatihan Progran Akuntansi MYOB
 2021 : Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Penanaman
 Modal dan PTSP Kabupaten Sidoarjo
 2021 : Uji Kompetensi Perpajakan Bidang Aplikasi E-SPT PPh 21