

Analisis keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi:

***Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah
Operasi VI Yogyakarta***



Disusun Oleh :
EDI SUSANTO
12120064

*Agustini D.R.
Atinja metuk ujian
pendadaran.*

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTE DUTA WACANA
YOGYAKARTA**

2020

Scanned by TapScanner

**ANALISI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI RAIL TICKET
SYSTEM (RTS) PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI VI
YOGYAKARTA**

Diajukan Kepada Fakultas Bisnis Program Studi Akuntansi
Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Akuntansi

Disusun oleh:

EDY SUSANTO

NIM: 12120064

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Edi Susanto
NIM : 12120064
Program studi : Akuntansi
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi Rail Ticket System (RTS)
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta**

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 11 Agustus 2020

Yang menyatakan



Edi Susanto
12120064

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**ANALISI KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI RAIL TICKET
SYSTEM (RTS) PT.KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAERAH OPERASI VI
YOGYAKARTA**

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

EDI SUSANTO

12120064

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Akuntansi
pada tanggal 05 Agustus 2020

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Dra. Agustini Dyah Respati, MBA. (Ketua Tim Penguji/Dosen Pembimbing)
2. Dra. Putriana Kristanti, M.M., Ak., (Dosen Penguji)
3. Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc (Dosen Penguji)





Yogyakarta, 11 Agustus 2020 Disahkan

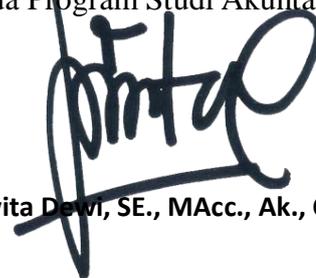
Oleh

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.



Christine Novita Dewi, SE., MAcc., Ak., CA., CMA., CPA.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

**Analisis keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi pada
Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi
VI Yogyakarta**

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 30 Juli 2020



12120064

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat, anugerah, kesehatan dan kasih setia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi pada Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta”.

Adapun tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan bukan semata-mata karena usaha dari penulis saja, akan tetapi berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung ikut terlibat dalam penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai penulis, memberikan berkat, akal budi, dan kebijaksanaan-Nya hingga atas berkat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Yang terhormat Dr. Perminas Pangeran, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.
3. Yang terhormat Christine Novita Dewi, SE., M.Acc., Akt., CA., CMA., CPA, selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta
4. Ibu Dra. Agustini Dyah Respati, MBA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktunya serta dengan penuh kesabaran membimbing penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana, yang telah memberikan informasi-informasi dan mengajarkan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.

6. Segenap staff PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop VI Yogyakarta Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan yang mengizinkan dan memberi informasi bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.
7. Orangtuaku terkasih Mendiang Papa, Mamaku, kakak perempuan saya Nur Hayati, S.SI yang selalu menaruh kepercayaan dan kesabaran serta terus menyemangatiku, melimpahi kasih sayang dan memberikan teguran, dukungan dan doa sepanjang waktu.
8. Kakak laki-laki saya Ali Susanto, S.E yang telah mengantikan Mendiang Papa menjadi kepala rumah tangga kami dan membiayai seluruh biaya hidup serta kuliahku dari awal dan menyemangatiku untuk dapat meraih gelar Sarjana sebagai bekal ilmu pengetahuan dan pemenuhan pesan Mendiang Papa.
9. Keluarga kedua saya yang berada di jogja Pak Suroto, Pak Agus, Mas Yoga, Ibu Suroto, Ibu Santi, dan Mbak Titis yang selalu memberi dukungannya kepada saya.
10. Sahabat-sahabat, Dian, Krista, Desi, dan Amos, yang selalu memberikan masukan, motivasi dan semangat.

Besar harapan penulis, semoga hasil penulisan sederhana ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Mengingat skripsi ini jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang baik serta memberikan wawasan bagi pihak-pihak yang membutuhkan di kemudia hari.

Yogyakarta, 2020

Edi Susanto

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Keaslian.....	iv
Halaman Motto.....	v
Halaman Persembahan.....	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xi
Abstract.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat.....	5
1.5 Batasan Penelitian.....	6

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1	Landasan Teori.....	7
2.1.1	Sistem Informasi Akuntansi.....	7
2.1.2	Rail Ticket System.....	11
2.1.3	Tujuan Rail Ticket System.....	13
2.1.4	Service Quality.....	14
2.1.5	Dimensi Service Quality.....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Berfikir.....	21
2.4	Pengembangan Hipotesis.....	22
2.4.1	Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
2.4.2	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
2.4.3	Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pengguna.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Populasi.....	25
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	27
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	28
3.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	31
	3.4.1 Validitas.....	31
	3.4.2 Reliabilitas.....	32
3.5	Alat Analisis.....	32
3.6	Uji Hipotesis.....	33

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	34
-----	-------------------------------------	----

4.2	Uji Validitas dan Reabilitas.....	34
4.2.1	Uji Validitas.....	34
4.2.2	Uji Reabilitas.....	37
4.3	Statistik Deskriptif.....	38
4.4	Hasil Uji Hipotesis.....	39
4.4.1	Hasil Uji T.....	39
4.5	Uji Asumsi Klasik.....	41
4.5.1	Uji Heteroskedastisitas.....	42
4.5.2	Uji Normalitas.....	42
4.5.3	Uji Autokorelasi.....	43
4.5.4	Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
4.5.5	Koefisien Determinasi.....	45
4.6	Pembahasan.....	46
4.6.1	Pengaruh Tangiabel Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
4.6.2	Pengaruh Rabilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	47
4.6.3	Pengaruh Responsiviness Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan.....	50
5.2	Saran.....	50
Daftar Pustaka.....56		
LAMPIRAN.....58		

**Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi pada *Rail Ticket System (RTS)*
PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta.**

Edi Susanto
12120064

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: eddyappolo@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji keberhasilan sistem informasi akuntansi *Rail Ticket System (RTS)* pada tingkat kepuasan pengguna. Keberhasilan sistem informasi akuntansi RTS diukur melalui kepuasan pelanggan atas kualitas layanan Rail Ticket System. Kualitas layanan yang diteliti meliputi aspek tangible, reliability, dan Responsiveness. *Rail Tickets System (RTS)* adalah sistem yang dirancang oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai aplikasi *backup* semua data milik PT. KAI baik itu data pegawai, data keuangan perusahaan, data manifest penumpang kereta api dengan melalui RTS PT.KAI memberikan kemudahan bagi penumpang untuk mendapatkan tiket kereta api dengan tiket online.

Populasi penelitian adalah penumpang Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta di stasiun Yogyakarta (Tugu) dan Stasiun Lempuyangan, karena di Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan sudah disediakan Vending Machine sebagai salah satu fasilitas pembelian tiket online dengan aplikasi *rail ticket system (RTS)*. Sampel dari penelitian ini adalah penumpang kereta api di Daerah Operasi VI Yogyakarta pada stasiun Yogyakarta (Tugu) dan Stasiun Lempuyangan. sample penelitian dipilih menggunakan metode. *Purposive random sampling*, Sedangkan data penelitian dikumpulkan dengan kuesioner. Alat analisis yang dipakai adalah metode analisis regresi linier berganda.

Hasil dari penelitian menunjukkan variabel Tangible tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, variabel yang kedua yaitu Reliability tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, dan variabel yang ketiga adalah Responsiveness yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Rail Ticketing System (RTS)*, *Tangible*, *Reliability*, dan *Responsiveness*

**Analysis of the Success of the Accounting Information System on the Rail Ticket System (RTS)
of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Yogyakarta Regional Operations VI.**

Edi Susanto

12120064

**Accounting Studies Program Faculty of Business
Duta Wacana Christian University**

Email: eddyappolo@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to test the success of the Rail Ticket System (RTS) accounting information system at the level of user satisfaction. The success of the RTS accounting information system is measured by customer satisfaction with the service quality of the Rail Ticket System. The quality of services studied included tangible aspects, reliability, and responsiveness. Rail Tickets System (RTS) is a system designed by PT Kereta Api Indonesia (Persero) as a backup application for all data belonging to PT. KAI, be it employee data, company financial data, train passenger manifest data through RTS PT. KAI makes it easy for passengers to get train tickets with online tickets.

The study population was passengers of the Operational Region VI Yogyakarta Train at Yogyakarta (Tugu) and Lempuyangan Stations, because at Tugu Station and Lempuyangan Station a Vending Machine was provided as a facility for purchasing tickets online with the rail ticket system (RTS) application. The sample of this study is train passengers in the Operation Region VI Yogyakarta at Yogyakarta (Tugu) station and Lempuyangan Station. The research sample was selected using the method. Purposive random sampling, while the research data were collected by means of a questionnaire. The analytical tool used is the method of multiple linear regression analysis.

The results of the study show that the Tangible variable has no effect on user satisfaction, the second variable, namely Reliability, has no effect on user satisfaction, and the third variable is Responsiveness which has a positive effect on user satisfaction.

Keywords: Rail Ticketing System (RTS), Tangible, Reliability, and Responsiveness

©UKDW

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peran transportasi sangat penting dalam kehidupan bermasyarakat sebagai penghubung bagi berjalannya kehidupan ekonomi, sosial budaya dan politik. Oleh karena itu kebutuhan akan transportasi umum di Indonesia merupakan unsur utama terwujudnya penyelenggaraan transportasi yang andal. Tidak hanya di dukung dengan tersedianya infrastuktur yang semakin luas, namun juga dengan pengembangan layanan yang semakin cepat dan tepat. PT KAI sudah menerapkan teknologi informasi untuk dalam tata kelola, dan pengembangan berbagai inovasi dalam bidang pelayanan sehingga meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Pada awal tahun 2018 PT Kereta Api Indonesia (Persero) meraih penghargaan The Best IT Data Governance dan The Best IT Data Network untuk kategori lembaga negara. Pada kesempatan tersebut, Direktur Utama KAI, Bapak Edi Sukmoro juga meraih penghargaan sebagai The Best CEO 2018. Penghargaan Data Gov AI Award 2018 adalah penghargaan yang diberikan kepada dunia usaha serta institusi yang sukses menerapkan Tata Kelola Teknologi Informasi, termasuk transformasi teknologi data menghadapi disrupsi digital dan era ledakan data.

Penerapan teknologi informasi terus dikembangkan PT. Kereta Api Indonesia (persero) untuk meningkatkan akses pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa atau pelanggan. Untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, salah satu pengembangannya yaitu bidang Teknologi Informasi (TI). PT. KAI (Persero) dalam *Road Map* Pengembangan TI

menjelaskan rencana pembangunan infrastruktur TI dalam jangka waktu lima tahun dimulai dari tahun 2010 hingga 2015. Seperti yang telah dijelaskan pada Horison I Fase Dasar (*Baselin Phase*), Bulan November 2011, PT Kereta Api Indonesia (persero) meluncurkan sistem informasi *ticketing* yang bernama *Rail Ticketing System* (RTS). Aplikasi ini termasuk sistem informasi akuntansi (SIA) untuk mendukung penyediaan informasi penjualan tiket kereta api yang terintegrasi dan terpusat dalam sebuah server melalui jaringan internet. Dengan demikian melalui aplikasi RTS, sistem informasi akuntansi dapat mendukung manajemen PT KAI dalam mengambil keputusan (*decission support system*). Manfaat penerapan sistem informasi akuntansi dalam aplikasi RTS, Manajemen segera melihat jumlah tiket yang terjual, tujuan perjalanan yang kehabisan tiket, sehingga manajemenn juga dapat mengetahui apakah jumlah tiket yang terjual sudah melampaui *break even point*. Sebagaimana disebutkan Romney, et all (2015: 11), penerapan SIA dapat menambah nilai bagi perusahaan, termasuk bagi PT KAI, antara lain pertama, meningkatkan kualitas dan mengurangi biaya produk atau jasa. Dengan penerapan sistem informasi PT KAI dapat menyediakan layanan pembelian tiket dengan lebih baik, mengurangi antrian, dan kemudahan lain yang dinikmati pembeli tiket. Kedua, meningkatkan efisiensi. Adanya *vending machine* PT KAI dapat mencapai efisiensi biaya sumber daya manusia. Ketiga, meningkatkan pengambilan keputusan, sistem informasi akuntansi dalam RTS mampu menyediakan data real time untuk pengambilan keputusan manajemen. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem (Montazemi dalam Istianingsih, 2009).

Penerapan teknologi informasi terus dikembangkan oleh PT KAI dengan menyediakan fasilitas *vending machine* di stasiun untuk mempermudah masyarakat

dalam mendapatkan tiket kereta api dan mengurangi antrian panjang di stasiun yang mengakibatkan ketidaknyamanan pengguna jasa kereta api. PT KAI memfasilitasi pembelian tiket kereta api melalui banyak channel reservasi dan berbagai pilihan cara pembayaran. Calon penumpang dapat melakukan reservasi dan pembayaran tiket kapan saja (*anytime*), dimana saja (*anywhere*), dengan media apa saja (*anydevice*).

Pelayanan kepada pelanggan oleh PT KAI bukan hanya didukung dengan penerapan teknologi informasi yang modern saja namun juga adanya kualitas pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peneliti mengadopsi model keberhasilan sistem informasi (*Information System Success*) yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (2003). Dalam modelnya ditunjukkan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem antara lain kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Dalam penelitian ini yang diperhatikan adalah kualitas layanan PT KAI kepada pelanggan dalam membeli tiket, melalui RTS. Kualitas layanan mencakup aspek *tangible*, *reliability* dan *responsiveness* (Parasuraman, 2008). Ketiga dimensi kualitas layanan sistem informasi RTS tersebut diteliti pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa kereta api. Penelitian dilakukan di wilayah PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta melingkupi wilayah Stasiun Yogyakarta (Stasiun Tugu) dan Stasiun Lempuyangan, topik analisis keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi pada *Rail Ticket System* (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik untuk menganalisis dan menilai bagaimanakah pengaruh sistem informasi akuntansi *rail ticket system* (RTS) yang diterapkan telah efektif pada penumpang yang membeli tiket kereta api

melalui vending machine. Penulis tertarik melakukan penelitian ini karena masih sangat sedikit penelitian tentang keberhasilan sistem informasi akuntansi rail ticket system pada vending machine. Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu, maka judul penelitian ini adalah **Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Akuntansi Rail Ticket System (RTS) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian adalah:

- a. Bagaimanakah pengaruh *Tangible* (fasilitas fisik) terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System* ?
- b. Bagaimanakah pengaruh *Reliability* (reliabilitas) terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System* ?
- c. Bagaimanakah pengaruh *Responsiveness* (responsivitas) terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disusun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk menguji pengaruh *Tangible* (fasilitas fisik) terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*
- b. Untuk menguji pengaruh *Reliability* (reliabilitas) terhadap kepuasan *Rail Ticket System*
- c. Untuk menguji pengaruh *Responsiveness* (responsivitas) terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*.

1.4 Manfaat

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

- 1) Manfaat secara teoritis
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pengetahuan terkait dengan dimensi kualitas layanan dan kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi, khususnya Rail Ticket System (RTS) PT KAI.
 - b. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep dan teori terhadap penelitian selanjutnya pada bidang yang sama.
- 2) Manfaat praktis
 - a. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Kereta Api Daerah Operasi VI Yogyakarta sebagai sumbangan pemikiran yang berkaitan dengan kualitas pelayanan RTS untuk mempertahankan kepuasan pelanggan PT KAI Daop VI Yogyakarta.

1.5 Batasan Penelitian

Agar tujuan penelitian dapat dicapai, maka diberi batasan penelitian yang meliputi:

1. Penelitian dilakukan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi VI Yogyakarta dengan Stasiun Tugu dan Stasiun Lempuyangan sebagai tempat penelitian. Kedua stasiun tersebut dipilih karena Stasiun Tugu dan Stasiun

Lempuyangan sudah memiliki *vending machine* sebagai salah satu fasilitas pembelian tiket online dengan aplikasi *rail ticket system* (RTS) yang dapat mengurangi antrian pembelian tiket di loket. Selain itu, penyediaan *vending machine* di stasiun merupakan salah satu tujuan pengembangan inovasi teknologi informasi termasuk sistem informasi akuntansi *rail ticket system* (RTS) untuk memudahkan calon penumpang membeli tiket dan mengurangi petugas loket.

2. Keberhasilan sistem informasi akuntansi RTS diukur melalui kepuasan pelanggan atas kualitas layanan RTS. Ukuran tersebut mengacu pada salah satu strategi bisnis PT KAI dalam menerapkan teknologi informasi dalam tata kelola dan pengembangan inovasi di bidang pelayanan adalah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.
3. Kualitas pelayanan yang diteliti mengacu pada indikator kualitas layanan yang meliputi *tangible* atau fasilitas fisik berupa ketersediaan teknologi peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan, *reliability* atau reabilitas berupa layanan informasi yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat dipercaya, dan *Responsiveness* atau responsiv berupa kemauan dan ketersediaan bantuan fasilitas layanan dengan memberikan informasi serta layanan yang baik dan cepat (A.Parasuraman, 2008).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan dan diuraikan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api di Daerah Operasi VI Yogyakarta
- b. Variabel *Reliability* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna kereta api di Daerah Operasi VI Yogyakarta
- c. Variabel *Responsiviness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna kereta api di Daerah Operasi VI Yogyakarta

Kesimpulan di atas menyatakan dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* terbukti berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pelanggan PT KAI. Dengan kata lain, kesimpulan tersebut menunjukkan bahwa pelanggan PT KAI merasa puas dengan layanan pembelian tiket dengan RTS. Pengguna merasa puas dengan aplikasi Rail Ticket system selain dapat membeli tiket melalui aplikasi ini, Rail Ticket System juga memberi kelebihan lain yaitu dapat membatalkan tiket dengan proses yang cepat dan pengembalian uang juga tidak memakan waktu lama.

Hal ini mengindikasikan keberhasilan dari sistem informasi akuntansi dalam rail ticket system atau RTS. Sebab, bagi seorang calon penumpang kereta api, proses pembelian tiket dan kemudahan mendapatkan tiket adalah hal yang sangat utama untuk perjalanannya dengan transportasi kereta api.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Pada penelitian ini kajian keberhasilan sistem informasi akuntansi: *rail ticketing system* dikaji dari sisi pengguna.

5.3 Saran

- a. Mengingat variabel *responsiveness* terbukti mempengaruhi kepuasan pelanggan, maka PT KAI khususnya Daerah Operasi VI Yogyakarta mempertahankan dan meningkatkan layanan sistem yang terkait dengan aspek-aspek *responsiveness*.
- b. Saran bagi penelitian selanjutnya adalah: (1) menambah metode wawancara untuk pengumpulan data. (2) menambah bidang kajian terhadap keberhasilan sistem informasi akuntansi *rail ticketing system*.

Daftar Pustaka

- Aprilia Rahmayanti, 2010. Penerapan Sistem Akuntansi. *Jurnal Akuntansi (online)*, Vo.2, No.1, Hal.2229.
- Bodnar, George H & Hopwood, William S. 2006. *Sistem Informasi akuntansi*. Edisi Sembilan, Yogyakarta.
- Lomn &. *Evolusi, 2014 Kereta Api Indonesia*. Jakarta: Penerbit PT Media suara Shakti.
- Dwi Priyantoro, 2009. *Mandiri Belajar SPSS*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Bumi Kirta Jakarta.
- Hall, 2009. *Accounting Information System*, Jakarta: Salemba empat.
- Ike Cyntia Octansqi Siagian, 2014. Efektifitas Tiket Online Berbasis Rail Ticket System (RTS) di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya: Gubeng.
- Indra Bastian. 2006. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar*. Jakarta: Gramedia.
- Mulyadi, 2008. *Sistem Akuntansi*. Edisi Keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Nuri, 2010. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi (online)*. Vol 2. No 2. Hal 14-23
- Nurbiah Irawati, 2012. Penerapan Sebelum dan Sesudah Sistem. *Jurnal Akuntansi (online)*.
- Delone and Mclean. 2003. The Delone and Mclean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of management Information Systems*. vol. 19 (4), pp.9-30.
- Samiaji Sarosa, 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, (Jakarta: Grasindo)
- <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2016/07/01/inilah-resep-keberhasilan-it-perkeretaapian-indonesia>
- <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretapian>
- Ike Cyntia Octarisqi Siagian. 2014. *Efektifitas Tiket Online Bebasis Rail Ticket System (RTS) di PT. Kereta Api Indonesia (persero) Daerah Operasi 8 Stasiun Besar Surabaya Gubeng*.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/7747/8103> di akses pada April 2020.

Winda Septianita. Wahyu Agung Winarno. Alfi Arif. 2014. *Pengaruh Kulaitas Sistem, Kualitas Informasi, Kulaitas Pelayanan Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna*

Rahayu Triastity SL. Triyaningsih 2014. Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty Terhadap Kepuasan Konsumen

Marshall B.Rommey,Paul John Steinbart 2012, Sisten Informasi Akuntansi, Accounting Information System Edisi 13

https://kai.id/information/full_news/1807-kai-raih-penghargaan-di-bidang-teknologi-informasi

<https://money.kompas.com/read/2015/03/14/234700626/Permudah.Pelanggan.PT.KAI.Luncurkan.Mesin.Penjual.Tiket.Otomatis?page=all>

https://kai.id/information/full_news/1807-kai-raih-penghargaan-di-bidang-teknologi-informasi.

<https://monstermac.id/vending-machine-tiket-kereta/>

© UKDW

©UKDW