

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Menurut Umar (2005) menyebutkan analisis adalah suatu proses menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian dengan standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang ingin diperoleh. Analisis juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan dengan melalui cara pengamatan, yaitu dicatat hasilnya agar mendapatkan data yang sesuai serta yang diinginkan dari keadaan yang sebenarnya. Menurut Pendit (2003) perilaku pengguna merupakan perilaku yang berkaitan dengan sumber informasi, termasuk perilaku pencarian dan penggunaan informasi baik secara aktif maupun pasif. Perilaku pengguna dalam memenuhi kebutuhan informasi cukup beragam, hal ini karena masing-masing pengguna memiliki pengalaman, serta motivasi yang tidak sama. Dari beberapa pengertian yang telah dijabarkan diatas, analisis perilaku pengguna dapat disimpulkan yaitu suatu kegiatan yang dilakukan dengan cara pengamatan terhadap segala tindakan yang dilakukan oleh pengguna yang berkaitan dengan sumber informasi baik pencarian dan penggunaan informasi secara aktif maupun pasif.

Kualitas Sistem (System Quality) System quality merupakan kualitas dari system yang lebih menekankan kepada kemampuan kinerja hardware dan software dari

sistem informasi yang dapat mempengaruhi persepsi pengguna atas kegunaan dan kemudahan penggunaan dari sistem tersebut. Kualitas system memerlukan indicator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem. Indikator tersebut yaitu kemudahan penggunaan (easy of use), kecepatan akses (response time), keandalan sistem (reliability), dan fleksibilitas (flexibility).

3.1.1 Temuan Masalah

- a. Aplikasi KAI Access sering mengalami gangguan Aplikasi ini sering terjadi eror seperti setelah mengalami pembaruan aplikasi maka secara otomatis akun akan ke log out atau keluar dari aplikasi dengan sendirinya. Selain itu kadang saat sedang dilakukan pencarian rute perjalanan aplikasi tidak memberikan respon dan itu merupakan gangguan yang ditandai dengan gambar loading berwarna orange. Masalah lain yaitu tiket tidak bisa dicetak, di aplikasi tertulis lunas dan sukses transaksi tapi saat akan dicetak tiket tidak keluar. Dilakukan pengecekan melalui sistem RTS (Rail Ticket System) atau sistem pembelian tiket, keterangannya adalah tiket sudah dibatalkan.
- b. Kurangnya pemahaman mengenai aplikasi KAI Access Hambatan reservasi dan pelayanan tiket kereta berikutnya adalah kurangnya pemahaman mengenai aplikasi KAI Access, sehingga masih banyak kendala yang dialami oleh masyarakat seperti proses aktivasi akun aplikasi yang mengalami kegagalan yang berakibat aplikasi KAI Access tidak bisa digunakan.
- c. Gagal transfer uang refund Gagal transfer pengembalian uang refund sering terjadi karena ada kesalahan saat melakukan pengisian nomor ataupun nama rekening pada proses pembatalan tiket.

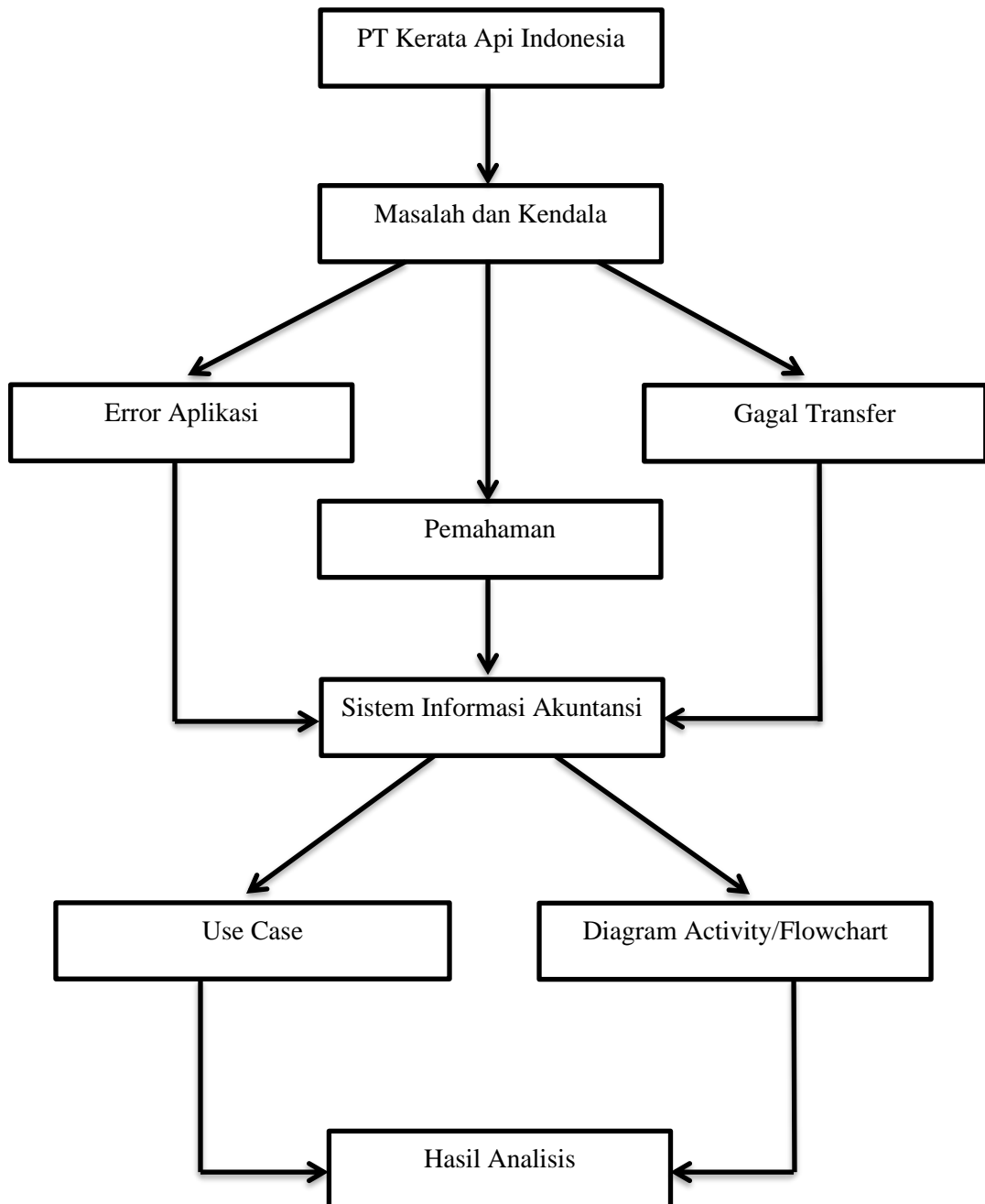
Kekurangan dari E-Ticketing:

1. Masih banyak masyarakat yang belum bisa mengoperasikan internet. Dengan kata lain, pengetahuan tentang bagaimana cara melakukan pemesanan tiket secara online pun tidak dapat diketahui oleh semua orang.
2. Saat ini untuk pemesanan tiket secara online baru dapat dilakukan sampai dengan pemesanan berupa konfirmasi e-ticket melalui email, calon penumpang masih harus tetap mengantri di stasiun untuk mencetak tiket di mesin Cetak Tiket Mandiri.
3. Dalam penggunaan aplikasi KAI Access kadang terjadi eror jika digunakan di smartphone saat banyak pengguna yang memakai aplikasi tersebut khususnya pada Android.
4. Menu pembelian tiket pulang pergi belum dapat digunakan secara optimal. Karena calon penumpang masih tetap harus melakukan pemesanan untuk sekali jalan dulu, setelah selesai diulang lagi untuk memesan tiket pulang.

3.1.2 Rumusan Masalah

Untuk mengetahui bagaimana system informasi yang ada di aplikasi KAI Access dan system akuntansi nya yang diharapkan bisa menemukan dan mengatasi masalah tersebut.

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah



Gambar 2. Kerangka pemecahan masalah

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Sistem Informasi Akuntansi

- Menurut Azhar Susanto (2017:80), sistem informasi akuntansi adalah kumpulan (integrasi) dari sub-sub sistem/komponen baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan dan bekerja sama satu sama lain secara harmonis untuk mengolah data transaksi yang berkaitan dengan masalah keuangan menjadi informasi keuangan.
- Menurut Bodnar dan Hopwood (2010:1), sistem informasi akuntansi adalah kumpulan sumber daya yang seperti manusia dan peralatan yang dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya ke dalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan

3.2.2 Teknologi Informasi

- Menurut Ibrahim Ikhsan Aditia (2017), teknologi informasi adalah suatu alat yang canggih mempunyai fasilitas perangkat lunak (software) dan perangkat keras (hardware) yang mampu mengatasi semua pekerjaan, masalah, tugas, dan hal-hal lainnya.
- Menurut Williams dan Sawyer (2013), teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan computer dengan jalur komunikasi yang berkecepatan tinggi yang dapat membawa data.

3.2.3 E-ticketing

- Menurut Sekapur Sirih (2009), E-ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik maupun paper fisik.

- Menurut Eros Kinska (2007), E-ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dan aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper ticket.

3.3 Metode yang Digunakan

a) Use Case

Use Case disini digunakan sebagai suatu sistem yang memiliki alur tata cara/aturan yang dipergunakan pada masing-masing fungsi dari para pemakai E-ticketing, dimana masing-masing fungsi memiliki kapasitas dan kemampuan yang sudah disesuaikan. Use case menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sebuah sistem. Yang ditekankan adalah “apa” yang diperbuat sistem, dan bukan “bagaimana”. Sebuah use case merepresentasikan sebuah interaksi antara aktor dengan sistem. Use case merupakan sebuah pekerjaan tertentu, misalnya login ke sistem, meng-create sebuah daftar belanja, dan sebagainya. Seorang/sebuah aktor adalah sebuah entitas manusia atau mesin yang berinteraksi dengan sistem untuk melakukan pekerjaan- pekerjaan tertentu.

Menurut Whitten, Bentley, dan Dittman (2004), use case diagram terdiri atas use case, actor (user), dan hubungan diantaranya. Actor adalah apa saja yang perlu berinteraksi dengan sistem untuk bertukar informasi. Actor tidak harus manusia. Actor dapat juga merupakan organisasi, sistem informasi yang lain, alat-alat diluar sistem seperti sensor, atau bahkan konsep akan waktu.

Whitten, Bentley, dan Dittman (2004) membagi hubungan use case diagram kedalam 5 tipe, yaitu :

- 1) Associations, yaitu hubungan antara actor dan use case yang timbul dimana use case mendeskripsikan interaksi yang terjadi. Association digambarkan dengan garis lurus menghubungkan actor dengan use case. Association yang memiliki panah pada ujung yang menyentuh use case mengindikasikan bahwa use case dilakukan oleh actor pada ujung lainnya. Association tanpa tanda panah mengindikasikan interaksi antara use case dan server luar atau actor penerima.
- 2) Extends. Use case dapat mengandung fungsionalitas yang kompleks berisi beberapa langkah yang membuat use case menjadi sulit dimengerti. Untuk menyederhanakan use case dan membuatnya menjadi lebih mudah dimengerti, kita dapat memecah langkah-langkah kompleks tersebut menjadi use case terpisah. Hasilnya disebut extension use case. Hubungan antara extension use case dengan use case utamanya disebut hubungan extends. Hubungan extends digambarkan dengan garis dengan panah, bermula pada use case utama dan menunjuk pada extension use case. Setiap hubungan ini diberi label “<<extends>>”.
- 3) Uses (atau Includes). Seringkali kita dapat menemukan dua atau lebih use case melakukan langkah yang memiliki fungsionalitas yang sama. Cara terbaik adalah untuk memisahkannya menjadi use case terpisah yang disebut abstract use case. Abstract use case dapat digunakan oleh use case lain yang memerlukan fungsionalitasnya. Hubungan antara abstract use case dengan use case yang menggunakannya disebut hubungan uses. Hubungan uses digambarkan dengan garis bertanda

panah, bermula pada use case dan menunjuk pada use case yang digunakan. Setiap hubungan ini diberi label “<<uses>>”.

- 4) Depends On, yaitu hubungan antar use case dimana kondisi awal suatu use case bergantung pada kondisi akhir use case yang lain. Hubungan depends on digambarkan dengan garis bertanda panah, bermula pada use case dan menunjuk pada use case yang digantungkan. Setiap hubungan ini diberi label “<<depends on>>”.
- 5) Inheritance. Saat dua atau lebih actor berbagi perilaku yang sama, cara yang terbaik adalah membuat abstract actor untuk melakukan perilaku tersebut agar mengurangi redundansi sistem, dengan demikian actor mewarisi kemampuan untuk memulai sebuah use case.

b) Activity Diagram

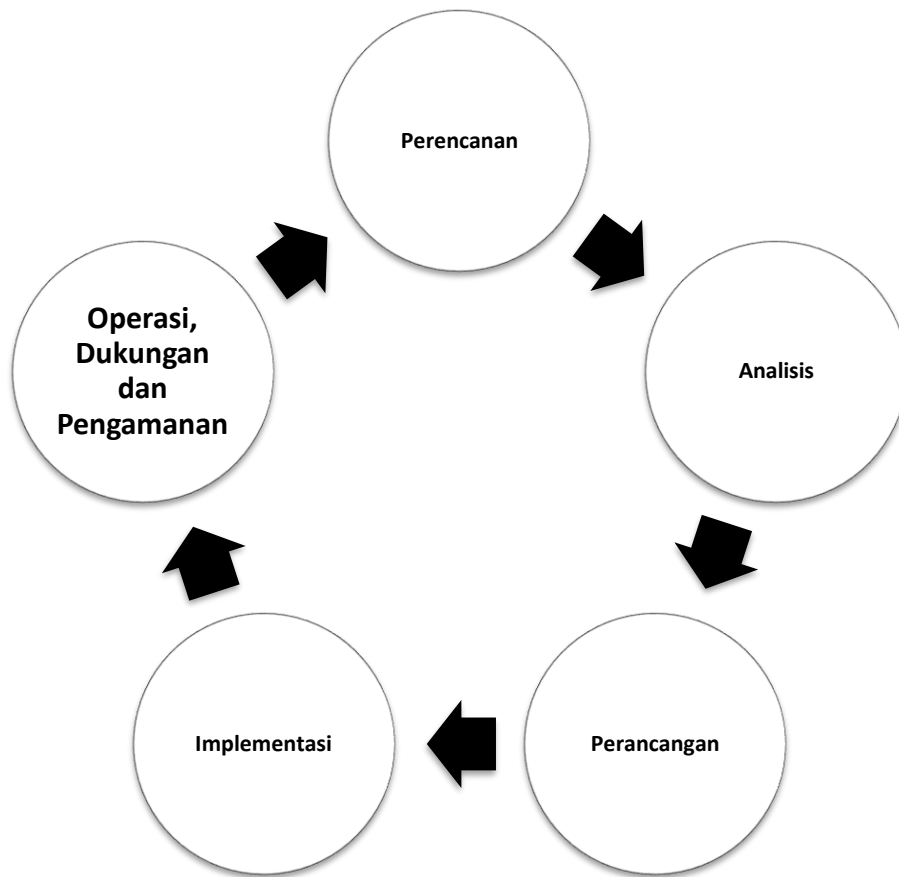
Activity diagram digunakan untuk menggambarkan urutan aktivitas secara berurutan dari proses bisnis atau use case. Menurut Whitten, Bentley, dan Dittman (2004, p450-454), activity diagram adalah diagram yang dapat digunakan untuk menggambarkan secara grafis aliran dari sebuah proses bisnis, langkah-langkah dari sebuah use case, atau logika dari suatu perilaku objek (metode). Activity diagram serupa dengan flowchart dalam menggambarkan urutan alur aktivitas dari proses bisnis atau sebuah use case, tetapi berbeda dengan flowchart dalam penyediaan mekanisme untuk menggambarkan aktivitas yang muncul dalam waktu bersamaan.

Activity diagram dapat digunakan selama masa analisa dan desain. Sedikitnya sebuah activity diagram dapat dibuat dari sebuah use case. Jika use case terlalu panjang atau memiliki logika yang kompleks maka dapat dibuat lebih

dari satu activity diagram. System analyst menggunakan activity diagram untuk memberi pemahaman lebih akan aliran dan urutan dari langkah-langkah dalam use case.

3.4 Rancangan Program yang akan dibuat

Dampak dari era globalisasi dan digitalisasi memang mempunyai peran besar dalam mendorong perusahaan untuk melakukan perbaruan dari pengembangan sistem. Dengan kurun waktu kurang dari satu tahun, beberapa perusahaan saat ini telah melakukan pengembangan sistem sehingga semua file yang berada di aplikasi akan mengalami perbaruan dalam pengembangan sistem yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.



Gambar 3. Rancangan program