

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin berkembang mendorong perusahaan untuk mengikuti kemajuan teknologi yang juga berkembang pesat. Perkembangan teknologi saat ini berdampak pada perusahaan-perusahaan untuk berupaya secara optimal meningkatkan kinerjanya dengan memanfaatkan teknologi yang ada sebaik mungkin. Banyak perusahaan yang mulai mengembangkan dan memberikan perhatian khusus pada teknologi informasi sebagai sumber yang memfasilitasi pengumpulan dan penggunaan informasi secara efektif. Kemajuan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk ikut mengembangkan sistem informasi pada perusahaan hingga mempunyai sistem informasi yang baik dan efektif salah satunya sistem informasi akuntansi sehingga perusahaan dapat melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien, mengambil keputusan secara tepat demi tercapainya tujuan utama perusahaan serta untuk tetap mempertahankan eksistensinya.

Sebuah sistem informasi yang digunakan oleh suatu perusahaan dipandang sebagai sumber daya dan investasi yang diharapkan memiliki kinerja yang baik dengan memberikan manfaat yang besar bagi pencapaian tujuan organisasi, sehingga perusahaan dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang sangat ketat. Sistem informasi akuntansi merupakan salah satu sistem informasi yang penting dalam sebuah perusahaan untuk menghasilkan suatu informasi

akuntansi yang akurat dan berkualitas bagi pihak-pihak yang membutuhkannya serta pihak-pihak yang terlibat dalam proses pembuatannya. Kinerja sistem informasi akuntansi perlu mendapat perhatian karena dengan menilai kinerjanya maka akan dapat diketahui apakah sistem informasi yang digunakan selama ini telah memenuhi harapan atau kebutuhan perusahaan.

Sistem informasi yang baik dalam pelaksanaannya diharapkan dapat memberikan informasi yang berkualitas serta bermanfaat bagi pihak manajemen khususnya pengguna sistem informasi. Penerapan suatu sistem dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, yakni apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan penerapan sistem (DeLone dan Raymond dalam Acep Komara, 2005).

Terdapat beberapa cara dalam memandang keberhasilan penerapan sistem. Secara tipikal, suatu sistem dikatakan berhasil jika dipenuhi tiga kondisi, yakni: penggunaan dari sistem tersebut meningkat, persepsi penggunaan atau mutu sistem lebih baik, atau kepuasan pengguna informasi meningkat (Tait & Vessey dalam Acep Komara, 2005). Kepuasan pengguna merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penerapan sebuah sistem.

Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Sedangkan penggunaan sistem merupakan sikap terhadap sistem yang digunakan, kepuasan pengguna dan penggunaan sistem telah menimbulkan pertimbangan perilaku dalam pengembangan sistem informasi

Sistem informasi yang diterapkan harus berorientasi pada pengguna, artinya meskipun secara teknis pengembangannya dikatakan baik, namun tanpa adanya dukungan terutama dari pengguna, maka sistem tersebut akan mengakibatkan kegagalan suatu penerapan sistem. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat diartikan sebagai kesesuaian antara harapan seseorang atas sebuah sistem informasi dengan hasil yang diperolehnya, karena pengguna turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan menunjuk kepada suatu keadaan di mana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem (Insap Santoso, 2009:78). Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi merupakan perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan suatu sistem informasi akuntansi karena sistem informasi akuntansi itu membantu mempermudah, menyederhanakan pekerjaan para penggunanya dalam sebuah perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan.

Para pengguna sistem informasi sebuah perusahaan terdiri dari pengguna internal dan pengguna eksternal. Pengguna internal dalam perusahaan merupakan para pengelola perusahaan yang bertanggungjawab atas pencapaian tujuan perusahaan. Pengguna eksternal tidak ikut dalam mengelola namun ikut menggunakan sistem yang ada dalam perusahaan, seperti para nasabah bank dalam penggunaan ATM ataupun para pelanggan sebuah perusahaan transportasi yang memesan tiket transportasi secara *online*. Ketika para pengguna memperoleh informasi dengan mudah dan berkualitas maka akan menyebabkan mereka puas akan pelayanan sistem informasi.

Dalam pelaksanaannya masih terdapatnya pengguna sistem informasi akuntansi baik itu pengguna internal maupun eksternal yang tidak puas dengan kinerja sistem informasi akuntansi yang telah dikembangkan ataupun telah ditetapkan oleh perusahaan tersebut, sehingga menimbulkan keluhan serta kerugian dikarenakan sistem informasi akuntansi tersebut dapat menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi.

Pengguna sistem informasi akuntansi yang merasa tidak puas pernah dirasakan oleh para pengguna sistem informasi pada PT Pos Indonesia (Persero). Sebelum PT Pos Indonesia (Persero) mengganti sistem jaringan informasi keuangan menjadi *enterprise resource planning* (ERP) dengan alat berbasis *system application & product* (SAP) yang sekarang dioperasikan setelah baru mulai dioperasikan pada Januari 2013, kinerja PT Pos Indonesia sebelum penggantian sistem tersebut dinilai sangat lamban. Direktur Utama PT Pos Indonesia I Ketut Mardjana mengakui penggantian sistem tersebut, merupakan salah satu upaya melakukan pembenahan perbaikan kinerja PT Pos Indonesia. Menurutnya, selama 13 tahun terakhir, PT Pos Indonesia telah menggunakan sistem informasi keuangan yang dibangun dari kalangan intern dan sistem tersebut dinilai belum maksimal. Sebelum menggunakan SAP sistemnya masih parsial, sehingga untuk melihat transaksi keuangan pada semua Kantor Pos di seluruh Indonesia diperlukan waktu selama berbulan-bulan (www.ekbis.sindonews.com).

Penggunaan sistem informasi pada PT Pos Indonesia sebelum penggantian tersebut tidak sesuai dengan kegiatan PT Pos Indonesia yang luas dimana PT Pos Indonesia memiliki banyak kantor yang tersebar di seluruh Indonesia dan sistem

lama tersebut dinilai tidak dapat memuaskan penggunanya karena sistem informasi akuntansi tersebut menghambat aktivitas operasional pengguna sistem informasi akuntansi. Sistem informasi tersebut masih lambat dan tidak berkualitas sehingga tidak akan mampu mendukung kegiatan proses kerja suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem informasi seharusnya dapat mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi. Ketidaksesuaian dengan luasnya kegiatan dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja para pengguna sistem informasi itulah yang membuat sistem informasi PT Pos Indonesia (Persero) yang lama tidak dapat memuaskan para pengguna.

Adapun masalah yang berkaitan dengan ketidakpuasan pengguna muncul sebagai dampak akibat adanya penyesuaian atas sistem informasi baru yang diterapkan seperti pada implementasi Sistem Kendali Operasi Terpadu (*Integrated Operasional Control System/IOCS*) pada PT Garuda Indonesia. Ternyata implementasi sistem IOCS ini tidak berjalan mulus, akibatnya sejumlah penerbangan Garuda Indonesia mengalami penundaan, dan semakin banyak rute penerbangan Garuda yang mengalami delay. Menurut Kepala Komunikasi Perusahaan PT Garuda Indonesia Pujobroto, IOCS atau Sistem Kendali Operasi Terpadu ini sebenarnya telah dilakukan ujicoba berkali-kali, namun ternyata dalam implementasi pelaksanaan sistem tersebut bermasalah. Garuda yang mengoperasikan 81 pesawat, dengan penerbang 580, dan awak kabin. Setiap minggu ada dua ribu penerbangan. Walaupun sudah disiapkan dengan baik, tetapi karena menyangkut banyak data yang kompleks, dalam proses transisi ada data yang tidak sinkron dan mengakibatkan informasi yang diterima awak kabin tidak

akurat. Akibat tidak akuratnya informasi yang diterima ini, awak kabin terlambat tiba di bandara sehingga sejumlah penerbangan harus ditunda. Presiden Asosiasi Pilot Garuda Indonesia, Kapten Stephanus Gerardus, menyatakan jadwal penerbangan diperkirakan mengalami gangguan akibat dari penerapan sistem yang baru, dan pengguna belum menguasai sistem baru ini, sedangkan sistem yang lama sudah dihilangkan (www.ekonomi.kompasiana.com).

Dapat ditelaah implementasi sistem baru yang dilakukan oleh Garuda Indonesia tidak memberikan kepuasan pengguna sistem informasi karena mereka tidak dapat menguasai sistem untuk menjalankan aktivitasnya. Selain itu, perubahan sistem tersebut mengimplementasikan sistem baru secara langsung dan menghentikan segera pemakaian sistem lama (konversi langsung). Kenyataannya pendekatan konversi langsung ini tidak berjalan mulus, karena kemungkinan besar pengguna yang biasa mengoperasikan sistem lama masih belum terbiasa dengan sistem yang baru, sehingga terjadilah masalah-masalah tersebut.

Selain itu perubahan sistem yang tidak memberikan kepuasan kepada pengguna terjadi pada Bank Syariah Mandiri Jakarta. Bank Syariah Mandiri (BSM) pernah melakukan perubahan sistem untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut petugas BSM perubahan sistem dimaksudkan untuk meningkatkan kapasitas. Adanya perubahan sistem, membuat nasabah BSM mendapatkan rekening baru, sementara nomor rekening lama masih berlaku hingga satu tahun kedepan. Nasabah BSM dibuat repot karena diharuskan untuk datang ke kantor BSM guna menggantikan buku dan mendapatkan nomor baru. Hingga sepekan perubahan sistem berlangsung, banyak kendala yang dihadapi.

Ternyata nasabah BSM tidak bisa melakukan transaksi pengiriman dan nasabah juga mengeluhkan lambatnya proses pembuatan buku baru tersebut serta mengalami kesulitan yang tak jelas masalahnya pada saat akan melakukan transaksi melalui ATM. Tidak ada pemberitahuan secara terbuka kepada nasabah terhadap perubahan sistem baru tersebut bahkan nasabah mengetahui ada perubahan sistem setelah ATM tak bisa digunakan untuk transaksi (www.republika.co.id).

Perubahan sistem informasi Bank Syariah Mandiri tersebut tidak dilakukan dengan tepat. Nasabah yang juga dapat dikatakan sebagai pengguna sistem informasi pada BSM seharusnya mendapatkan informasi sebelum dilakukannya perubahan sistem baru. Pengembangan sistem informasi seharusnya dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna sistem informasi dalam rangka membangun suatu sistem informasi yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan pengguna sistem informasi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang ada, dapat ditelaah ketidaksesuaian sistem informasi dengan luasnya kegiatan atau ketidaksesuaian antara sistem informasi akuntansi dengan proses bisnis dan tidak memberikan manfaat untuk mempermudah proses kerja dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pengguna sehingga membuat para pengguna merasa tidak puas. Selain itu, perusahaan yang mengolah proses bisnisnya agar sesuai dengan sistem informasi akuntansi, menyebabkan pengguna harus mempelajari cara baru lagi untuk mengatasi kompleksitas sistem informasi akuntansi dalam menyelesaikan pekerjaannya. Faktor pengguna sangat penting untuk diperhatikan dalam

penerapan sistem baru, karena tingkat kesiapan pengguna untuk menerima sistem baru mempunyai pengaruh besar dalam menentukan sukses tidaknya pengembangan/penerapan sistem tersebut pada program mereka. Berbagai masalah yang biasanya terjadi dalam penggunaan sistem informasi akuntansi adalah tidak kompatibelnya sistem dengan proses bisnis dan informasi yang diperlukan organisasi (Janson dan Subramanian; Lucas, Walton, dan Gilberg dalam Istianingsih dan Setio Hari Wijanto, 2008). Oleh karena itu, apabila sistem informasi akuntansi sesuai dengan proses bisnis dan informasi yang dibutuhkan organisasi maka pengguna akan merasa puas.

Selain itu, menurut Winda Septianita, Wahyu Agus Winarno, dan Alfi Arif (2014) kepuasan pengguna sistem informasi dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dilihat dari model kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean dikembangkan oleh Seddon dan Kiew dalam Sudarmadi (2010) adalah kepentingan sistem (*importance of the system*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kegunaan (*usefulness*). Namun, dalam penelitian ini penulis hanya melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kualitas sistem menjadi karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri artinya kualitas suatu sistem informasi berkaitan dengan informasi yang dihasilkannya. Kualitas sistem informasi dapat diukur dengan

menganalisa ketepatan dan akurasi informasi yang dihasilkan, semakin akurat dan tepat informasi yang dihasilkan akan meningkatkan kualitas sistem informasi sehingga pemakai benar-benar merasa puas dengan adanya bantuan sistem informasi. Kualitas sistem informasi akuntansi dalam suatu organisasi memiliki kaitan dengan kemampuan dan keahlian pengguna. Pemahaman yang baik tentang sistem informasi akuntansi dapat membantu pengguna mengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan pemakai informasi merasa puas dengan hasil informasi yang disajikan. Hal ini berarti pemahaman dari pengguna meningkatkan kualitas sistem informasi akuntansi. Kualitas sistem informasi akuntansi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pemakainya. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi diartikan bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, bukan pada kualitas sistem secara teknik, dan bagaimana dampak yang dihasilkan oleh informasi terhadap pengambilan keputusan perusahaan (Guimaraes, Staples, dan McKeen dalam Venia Agustines Tananjaya, 2012).

Kualitas sistem informasi yang baik berdampak pada kualitas informasi, dimana informasi berupa laporan keuangan bertujuan memberitahukan kepada pemakai informasi mengenai keadaan keuangan dan perkembangan perusahaan. Pengolahan data-data akuntansi dengan menggunakan sistem informasi akuntansi sehingga data tersebut akan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pemakai. Beberapa kriteria informasi akuntansi yang baik adalah akurat, relevan, tepat waktu, lengkap, dapat dipahami, tidak bias, dan tersedia (Sanyoto, 2007:111). Kualitas informasi menunjukkan *output* dari sistem informasi yang

berhubungan dengan nilai, manfaat dan relevansi dari informasi yang dihasilkan bagi pengguna sistem. Apabila kualitas informasi baik diharapkan para pengguna sistem dapat memperoleh manfaat lebih dari sistem tersebut sehingga dapat berdampak pada kepuasan pada pemakaian sistem informasi (Dody Radityo dan Zulaikha, 2007).

Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tidak terlepas dari *perceived usefulness*. *Perceived usefulness* diartikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja (Venia Agustines Tananjaya, 2012). *Perceived usefulness* berhubungan dengan keyakinan dan perilaku pengguna sistem. Ketika pengguna sistem informasi akuntansi merasa yakin akan kemampuan sistem informasi akuntansi dan penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut mudah, maka mereka akan percaya bahwa pengimplementasian sistem informasi akuntansi akan memberikan manfaat lebih besar dan meningkatkan kinerja mereka. Hal ini berdampak pada informasi yang dihasilkan akan semakin akurat. Jika informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan semakin akurat, tepat waktu, dan memiliki reliabilitas yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna pada sistem informasi akuntansi.

Tingkat kebermanfaatan sebuah sistem akan terlihat dari frekuensi penggunaan sistem tersebut. Jika sistem banyak digunakan maka hal tersebut menunjukkan bahwa orang akan terbantu dengan sistem tersebut. Penggunaan sistem tersebut menunjukkan bahwa sistem yang ada memiliki kualitas yang baik

karena dapat membantu saat bekerja (DeLone dan McLean dalam Sudarmadi, 2010). *Perceived usefulness* menunjukkan persepsi dari pengguna tentang kebermanfaatan sistem dalam upaya mengoptimalkan pencapaian para pengguna sistem. Apabila pengguna sistem mempersepsikan kualitas sistem itu baik, maka persepsi tentang kebermanfaatan sistem akan tinggi atau dengan kata lain sistem tersebut dapat memberi kepuasan bagi pengguna.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Istianingsih dan Setyo Hari Wijanto pada tahun 2008 dengan judul pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir *software* akuntansi. Walaupun mengacu pada penelitian tersebut, tetapi terdapat perbedaan dimensi, lokasi penelitian, metode analisis, tahun penelitian dan kepuasan pengguna yang diteliti ditujukan kepada pengguna sistem informasi akuntansi.

Pertimbangan inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Penelitian ini menggunakan objek penelitian pada Direktorat Keuangan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau PT KAI (Persero), hal ini dikarenakan PT KAI (Persero) yang beroperasi di seluruh Indonesia memiliki cakupan kegiatan yang luas dan kompleks sehingga membutuhkan dukungan sistem informasi yang bisa

mempercepat dan mempermudah seluruh proses kerja. Selain itu, karena PT KAI (Persero) baru mulai mengganti sistem informasi akuntansi yang baru dan menggunakan sistem informasi akuntansi yang baru tersebut pada tahun 2010 secara berkala dan baru efektif digunakan pada tahun 2014 secara menyeluruh pada kegiatan PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul “**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, *PERCEIVED USEFULNESS*, DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (Studi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)Bandung)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dan menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini agar dapat mencapai sasaran dalam penyusunannya penulis membatasi masalah-masalah yang akan dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Bagaimana *perceived usefulness* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Bagaimana kualitas informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Bagaimana kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

5. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara simultan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data, mengelola data dan menganalisis kemudian ditarik kesimpulan, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Untuk mengetahui *perceived usefulness* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Untuk mengetahui kualitas informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
4. Untuk mengetahui kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi secara parsial pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai keadaan sesungguhnya berkaitan dengan judul yang penulis ambil. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini dibagi menjadi kegunaan teoritis dan kegunaan praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang sejauh mana pengaruh kualitas sistem informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi ilmu akuntansi serta studi aplikasi dengan teori-teori serta literature-literatur lainnya dengan keadaan sesungguhnya yang ada di perusahaan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan pengalaman berharga yang dapat menambah wawasan pengetahuan serta memberikan gambaran tentang aplikasi ilmu teori yang penulis peroleh dibangku kuliah dengan penerapan yang sebenarnya tentang seberapa besar kualitas informasi, *perceived usefulness*, dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan terutama pada aktivitas yang berkaitan dengan penggunaan sistem informasi akuntansi.

3. Bagi Pihak Lain

Memperoleh masukan yang diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan dalam rangka pengembangan disiplin ilmu akuntansi, serta dapat menjadi bahan masukan dan referensi bagi penelitian sejenis.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang beralamat di Jalan Perintis Kemerdekaan No. 1 Bandung 40117 dan untuk memperoleh data yang diperlukan sesuai dengan objek yang akan diteliti maka penulis melaksanakan penelitian pada waktu yang telah ditentukan.