

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi transportasi saat ini yang sangat pesat membuat persaingan dalam penyediaan jasa transportasi menjadi sangat tajam dan ketat salah satunya adalah penyediaan jasa transportasi bagi masyarakat luas agar tercapainya kemudahan dan kepuasan masyarakat luas sebagai konsumen dalam menggunakan jasa transportasi yang sangat penting bagi kehidupan. Transportasi merupakan suatu sarana yang sangat penting dalam membantu roda perekonomian, suatu daerah tidak dapat berdiri sendiri secara total dalam memenuhi kebutuhan daerahnya sendiri, sehingga daerah tersebut membutuhkan daerah lain sebagai pendukung, sarana penghubungnya adalah pengangkutan atau transportasi. Pembangunan daerah, baik bidang ekonomi, pendidikan, pariwisata maupun budaya membutuhkan jasa transportasi yang cukup memadai.

Kebutuhan transportasi semakin meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk dan beragamnya aktivitas penduduk. Semakin banyaknya jumlah penduduk menyebabkan kebutuhan barang dan jasa yang semakin beragam. “seiring dengan peningkatan jumlah penduduk dan semakin kompleksnya kegiatan penduduk di perkotaan maka kebutuhan sarana transportasi semakin meningkat. Hal ini ditunjukkan dari semakin banyaknya kendaraan yang beroperasi di jalan, baik kendaraan pribadi maupun umum.” (Somantri 2014:2). Eksistensi dari kegiatan – kegiatan ekonomi misalnya akan membangkitkan permintaan jasa transportasi, sedangkan di sisi lain tersedianya fasilitas transportasi akan mempengaruhi tingginya tingkat dan sifat dari kegiatan ekonomi. Oleh karenanya pengembangan sarana dan prasarana transportasi perlu dilaksanakan secara sistematis dan berkelanjutan sesuai dengan pola pergerakan barang dan/atau orang yang dapat mendukung dinamika pembangunan daerah. Persaingan antar alat

transportasi umum baik darat, laut, udara serta kereta api sangat ketat bahkan saling mematikan. Hampir tak ada batas yang jelas, sehingga semua alat transportasi bisa bersaing di rute yang sama dan akhirnya justru perusahaan yang rugi. Menghadapi kondisi seperti ini para perusahaan jasa harus berusaha memberikan pelayanan yang mempunyai nilai lebih yang berbeda dengan perusahaan pesaing, supaya terciptanya kepuasan konsumen atau penumpang untuk menggunakan produk jasa yang dimiliki perusahaan.

Masyarakat dengan ekonomi yang meningkat, dan terdidik, makin sadar akan hak dan kebutuhannya . Tuntutan perbaikan layanan yang ingin didapatkan juga bertambah. Demikian pula dengan tuntutan pemenuhan kebutuhan pergerakannya. Namun, ketika kebutuhan pergerakan tersebut tidak dapat diakomodasi dengan baik, mereka pun dengan mudah dan cepat beralih ke kendaraan pribadi. Pelayanan merupakan strategi atau kunci berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, untuk meraih persaingan pasar, peningkatan mutu dan bentuk-bentuk pelayanan lain merupakan hal yang sangat mendesak dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia sehingga menjadi pelayanan yang berkesimbangan dan terpadu. dalam membeli produk konsumen melihat pada diferensiasi yang dimiliki oleh produk tersebut, diferensiasi produk meliputi: Bentuk, Fitur, Penyesuaian, Kualitas kinerja, Kualitas, Kesesuaian, Ketahanan, Keandalan, Kemudahan perbaikan, Gaya, Desain (Algyansyah 2014) Pelayanannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak positif dalam organisasi atau perusahaan, melalui berbagai cara, teknik, dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang yang menggunakan atau memakai jasa atau produk yang dihasilkan oleh organisasi atau perusahaan dan menjadi ciri bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang memudahkan konsumen atau penumpang agar selalu diingat oleh pelanggan atau masyarakat secara umum.

Pendekatan kepada pengguna maupun calon pengguna tidak bisa lagi berdasar pola pikir “gunakan apa yang disediakan” melainkan harus menjadi “sediakan apa yang dibutuhkan”. Penyiapan rute trayek, perencanaan usaha, operasional hingga pencapaian keselamatan harus dilakukan dengan jelas dan detail karena ini mencakup kebutuhan masyarakat banyak yang tuntutan perbaikan layanan akan meningkat setiap hari. Kelayakan rute tidak bisa lagi sekadar dilihat dari penumpang harian namun harus secara detail membandingkan kapasitas produksi dengan keterisian sehingga menghindari kesalahan penilaian penggunaan dan pertumbuhan penumpang semu. Insiden mengenaskan tewasnya rombongan wisatawan akibat kecelakaan bus pariwisata, dinilai menjadi pelajaran penting yang harus tetap direnungkan. Aspek keamanan dan keselamatan penumpang, lebih – lebih wisatawan harus diutamakan. Penyedia layanan jasa transportasi wisata, diminta tetap mempertimbangkan keselamatan penumpang. Kelayakan seluruh armada pengangkut wisatawan, harus berada di bawah pantauan.

Kepolisian Resor Bogor mengtakan, mendalami penyidikan dugaan pemalsuan buku Pengujian Kelayakan Kendaraan bus pariwisata yang menjadi penyebab kecelakaan maut beruntun di tanjakan Selarong, Kecamatan Megamendung, Kabupaten Bogor, yang menewaskan empat orang. Menindaklanjuti kasus ini Kepolisian Resor Bogor merazia bus yang hendak melintasi jalur menuju Puncak dan [Sukabumi](#), Jawa Barat. Razia dilakukan menyusul terjadinya kecelakaan bus pariwisata yang menewaskan 21 orang dan 17 luka-luka di Cikidang, [Sukabumi](#), Sabtu 8 September 2018. Pada razia gabungan itu, kepolisian dan Dinas Perhubungan memeriksa fisik dan kelengkapan dokumen kendaraan. Dari hasil pemeriksaan, petugas mendapati puluhan bus tidak layak jalan dan tidak dilengkapi surat-surat berkendara. "Dari 21 bus yang terjaring, 2 di antaranya dipulangkan ke pool karena remnya tidak berfungsi dengan baik dan bannya gundul," kata Kasat Lantas Polres Bogor AKP Hasby Ristama. Selebihnya, polisi menindak bus yang tidak dilengkapi surat-surat seperti SIM dan STNK dengan cara dilakukan penilangan. Hasby menegaskan, tidak akan menoleransi

kendaraan-kendaraan yang tak layak jalan untuk meneruskan perjalanan. Begitu pula dengan kendaraan bus yang terjaring razia karena melebihi kapasitas, polisi akan meminta pihak jasa angkutan menambah armadanya. "Kalau dipaksakan khawatir mogok atau terjadi kecelakaan," kata dia. Ia berharap masyarakat jeli dan hati-hati memilih kendaraan bus yang akan digunakan untuk berwisata. Paling penting adalah calon konsumen mengetahui kendaraan bus yang akan digunakan layak jalan atau tidak. Petunjuk kelayakan kendaraan bisa diketahui melalui dokumen KIR. "Kalau sopir atau PO Bus tidak mau memberikan surat kelayakan bus, lebih baik batalkan untuk menyewa bus. Jangan karena sewa murah, kelayakan kendaraan dinomorduakan. Itu sangat berbahaya," kata Hasby. "Kami sudah lapor ke pihak kepolisian. Seandainya terbukti (bus itu) tidak terdaftar maka akan dianggap sebagai tindak pidana," tutur dia. Saat di tempat wisata, para petugas Dishub akan melakukan inspeksi terhadap bus-bus yang tengah parkir. Jika ditemukan adanya kendaraan yang bermasalah, maka Kemenhub akan menarik bus tersebut. "Jika yang menjadi masalah adalah administrasi, maka surat-surat (kendaraan) yang ditahan. Namun, apabila soal kelayakan kendaraan, kami tidak akan membiarkan para penumpangnya untuk naik (ke bus)," katanya. Lalu, bagaimana para penumpang yang sedang berada di tempat wisata? Sugihardjo mengatakan itu menjadi urusan dari penyedia jasa transportasi. "Malah, dari pengalaman kami para penumpang berterima kasih jika mereka dilarang naik kendaraan yang memiliki isu kelayakan" tuturnya. (<https://www.metrotvnews.com>, Minggu 9 September 2018)

Direktur Angkutan dan Multimoda, Cucu Mulyana mengatakan, yang ikut memberikan keterangan pers mengatakan Organisasi Angkutan Darat (Organda) seharusnya juga ikut bertanggung jawab dengan melakukan pengawasan terhadap kendaraan yang ada. Data yang dimiliki Kemenhub menunjukkan sejauh ini ada 13.815 bus pariwisata yang terdaftar dalam data mereka. Untuk angkutan yang ilegal, tentu Kemenhub tidak memiliki datanya. Namun, mereka memprediksi jumlahnya bisa menyamai angkutan yang legal. "Angkutan ilegal jumlahnya bisa

sama dengan yang legal, kami tahu bahwa ini tugas pemerintah tapi Organda, dan masyarakat juga harus bertindak,” kata Cucu. Dia pun mendorong agar Organda ikut bergerak dan menanyakan legalitas surat-surat dari angkutan penumpang. “Organda ayolah registrasi kendaraan kalian dan masyarakat. Beranilah tanyakan surat-surat legalitas angkutan yang kalian tumpangi. Bisa kok,” katanya lagi. Selain melakukan inspeksi, Kemenhub juga akan memperketat izin yang dikeluarkan. Walaupun dulu mereka merasa serba salah, tetapi kini proses yang lama dalam mengeluarkan dokumen tersebut disertai dasar pemeriksaan. Di tempat yang berbeda, Menteri Perhubungan Budi Karya Sumadi menyampaikan rasa prihatin dan penyesalan yang mendalam atas peristiwa kecelakaan yang terjadi di sepanjang jalur Puncak. Kecelakaan yang terjadi di Puncak dalam dua pekan berturut-turut diduga dipicu proses kir yang tidak benar. Hal itu terbukti dari rem dua bus yang mengalami kecelakaan dalam kondisi blong dan tidak bisa dioperasikan secara benar. Saya sampaikan prihatin dan penyesalan sedalam-dalamnya atas kejadian sejumlah kecelakaan. Kami akan melakukan tindakan yang lugas apalagi diindikasikan Kir yang dilakukan tidak benar,” ujar Budi. Untuk proses uji kir swasta, Budi mengatakan sudah meluncurkan beberapa bulan lalu dan berharap akan lebih menyeluruh ke setiap kota. (<https://www.rappler.com>, Selasa 2 Mei 2017)

Perubahan zaman yang terjadi memang selalu membawa manusia pada peradaban terbaru. Mulai dari cara berburu makanan, bercocok tanam, barter, [jual beli](#), sampai pada pengembangan teknologi. Perkembangan tersebut disebabkan oleh wawasan dan ilmu pengetahuan manusia yang semakin berkembang berdasarkan pengalaman yang dialami. Contohnya seperti penggunaan teknologi yang bertujuan untuk memudahkan pekerjaan manusia. Teknologi berkembang dari masa ke masa. Mulai dari teknologi yang masih menggunakan tangan manusia, sampai pada teknologi yang semuanya sudah *computerize*. Penggunaan teknologi yang sudah berbasis komputerasi memiliki tujuan untuk menghilangkan kendala akibat dimensi ruang dan waktu. Sebab, banyak sekali kegiatan yang bisa terhambat

hanya karena dua hal tersebut. Contoh paling mudah adalah pengembangan sistem informasi seperti yang biasa digunakan perusahaan-perusahaan. Sistem informasi dibuat untuk mengolah, menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada penggunanya dengan beberapa komponen berbasis komputer.

Sistem informasi adalah kegiatan yang mencakup semua aspek dalam perolehan (*gathering*), pengkombinasian (*combining*), penyimpanan (*storing*) dan penggunaan (*using*) informasi untuk mencapai tujuan tertentu dari dibuatnya suatu sistem. Sistem Informasi manajemen ini mencakup sejumlah komponen yang umumnya terdiri dari manusia, komputer, teknologi informasi, dan prosedur kerja. Dari sebuah data, ada proses transformasi menjadi sebuah informasi yang dapat diakses. Terakhir sistem tersebut dibuat sedemikian rupa untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Sistem Informasi Manajemen dalam beberapa perusahaan memang memiliki fungsi yang berbeda-beda, tergantung dari penggunaannya. Ada beberapa yang menggunakan sistem ini untuk mengoperasikan supply chain management. Ada juga perusahaan yang menggunakannya untuk mempermudah proses layanan.

Menteri Keuangan Bambang PS Brodjonegoro mengatakan, meresmikan peluncuran Sistem Informasi Manajemen Aset Negara (SIMAN) serta Transformasi Kelembagaan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN), pada hari ketiga Digital Day 2015, pada Kamis (30/7/2015). Aplikasi SIMAN membantu proses pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) menjadi lebih cepat, efisien dan terdokumentasi secara digital. SIMAN mendukung proses pengelolaan BMN, yang meliputi perencanaan, penggunaan, pemanfaatan, pemeliharaan, pengatausahaan, penghapusan, dan pemindahtanganan aset negara berbasis internet yang dapat diakses oleh pengelola dan pengguna. Selain itu, SIMAN mengintegrasikan proses pengelolaan BMN ke dalam satu sistem. SIMAN juga memberikan data BMN untuk kebutuhan manajemen aset hingga pengelolaan BMN dapat dipantau secara online oleh pengguna maupun pengelola. Sekurang-

kurangnya ada 10 fitur pengelolaan BMN yang didukung BMN, meliputi perencanaan kebutuhan BMN, permohonan penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan dan penghapusan BMN. Selain itu, fitur lainnya yakni *master asset*, pemantauan aset, penelusuran aset, penatausahaan BMN yang menjadi *underlying asset* SBSN, pemutakhiran aset, inventarisasi, pengawasan dan pengendalian, serta penatausahaan *idle asset* (pengelola). Dalam pidato kuncinya, Bambang mengatakan, peran strategis pengelola fiskal dalam hal ini Kementerian Keuangan menjadi faktor kunci penyelenggaraan negara. Di sisi lain, Bambang menambahkan, menghadapi ketidakpastian dan gejolak global, setiap negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien. Salah satu hal yang bisa dilakukan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan tersebut diperlukan digitalisasi dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Bambang mengatakan, digitalisasi mensyaratkan suprastruktur yang memadai. Digitalisasi bukan hanya soal aksi komputerisasi namun juga berubah paradigma dalam kinerja, salah satunya adalah disiplin anggaran. “Saya menyambut baik peluncuran aplikasi SIMAN, agak pengelolaan kekayaan negara lebih efektif dan optimal,” ucap Bambang. Direktur Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan, Sony Loho menuturkan, aplikasi SIMAN diharapkan bisa menjadi ekspansi dari fungsi BMN. Aplikasi ini dapat digunakan untuk seluruh proses pengelolaan BMN. “Sasarannya adalah meningkatkan tatakelola BMN. Aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja, di seluruh Kementerian/Lembaga,” kata Sony. (<https://bisniskeuangan.kompas.com>, Kamis 30 Juli 2015). Berdasarkan uraian di atas untuk itu peneliti dalam hal ini akan meneliti bagaimana ***“Pengaruh Audit Operasional, Pengendalian Internal Dan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi”***

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah terdapat pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi?
2. Apakah terdapat pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi?
3. Apakah terdapat pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi?
4. Apakah terdapat pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka yang menjadi tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi
2. Untuk mengetahui pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi
3. Untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi
4. Untuk mengetahui pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan sistem informasi manajemen terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam menentukan strategi pemasaran yang



berkaitan dengan customer service yang lebih baik, agar perusahaan mempunyai daya saing yang tinggi dalam dunia bisnis.

## 2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana untuk latihan menerapkan teori – teori yang telah didapat saat kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan serta menambah pengetahuan, wawasan dan pengalaman

## 3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi dan dapat dijadikan sebagai sumber acuan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan customer service