

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi dan dunia bisnis yang semakin pesat menuntut kesiapan pelaku bisnis untuk terus beradaptasi. Akibatnya persaingan pun menjadi semakin ketat, termasuk pada sektor jasa. Pada sektor ini, pelayanan yang prima akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan usaha sehingga perlu dilakukan perubahan yang berkelanjutan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan tetap bisa bersaing dengan kompetitor lainnya. Sektor jasa transportasi adalah salah satu contohnya.

Sistem transportasi di Indonesia terdiri dari tiga jenis bidang transportasi yaitu bidang transportasi udara, bidang transportasi laut dan bidang transportasi darat. Kereta api merupakan salah satu jenis alat transportasi darat dan merupakan salah satu alat transportasi tertua di Indonesia sejak jaman pendudukan Belanda. Tujuan penyelenggaraan perkeretaapian nasional adalah untuk memperlancar perpindahan orang atau barang secara massal, menunjang pemerataan, pertumbuhan, stabilitas serta sebagai pendorong dan penggerak pembangunan nasional. Dengan demikian, terdapat harapan besar terhadap peran dan fungsi perkeretaapian nasional dalam sistem pembangunan nasional maupun untuk pelayanan umum kepada masyarakat.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang penyediaan pelayanan transportasi publik dan satu-satunya perusahaan yang mengelola jasa transportasi bidang perkeretaapian. Dalam beberapa dekade, perkeretaapian menjadi bisnis yang berkembang pesat, karena mempunyai beberapa kelebihan antara lain kemampuannya untuk mengangkut penumpang dan barang secara massal, hemat energi dan penggunaan ruang sehingga efisien, terutama untuk angkutan jarak jauh dan daerah yang padat lalu lintas.

Surat Keputusan Menteri Negara BUMN Nomor 5 tahun 2008 mengharuskan tiap-tiap BUMN untuk memenuhi penilaian kinerja yang meliputi 4 (empat) aspek penilaian yaitu finansial, operasional, dinamis, komersial dan 31 indikator penilaiannya. Sebagai salah satu BUMN, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) pun harus mentaati peraturan tersebut dan menampilkan kinerja terbaiknya agar dapat memenuhi kriteria yang diminta. Namun, dalam pelaksanaannya muncul permasalahan-permasalahan yang tentunya dapat menghambat kinerja perusahaan.

Permasalahan yang dihadapi perkeretaapian nasional saat ini tidak mudah diselesaikan. Hal ini menjadi semakin serius akibat terjadinya berbagai akumulasi permasalahan baik dari dalam maupun luar sistem. Selain itu perkeretaapian nasional juga menghadapi berbagai tantangan perubahan lingkungan eksternal yang berkembang semakin kompleks dan berlangsung cepat. Di sisi lain, pesatnya perubahan lingkungan eksternal dan perkembangan global baik dari aspek teknologi,

ekonomi, sistem informasi, dan desentralisasi, menyebabkan semakin tingginya tuntutan terhadap akuntabilitas, efisiensi dan kualitas pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka perlu dilakukan perbaikan dimulai dari aspek terdekat yaitu lingkungan internal perusahaan, salah satunya adalah dengan menggunakan sistem teknologi informasi yang tepat. Seddon (1997: 242) menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Artinya adalah sistem informasi tersebut digunakan karena keuntungan/manfaat yang dihasilkan oleh sistem tersebut. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki divisi yang bertugas untuk menciptakan *Back Office System* tersendiri yaitu bagian Sistem Informasi.

Back Office System memiliki tugas yang sesuai dengan fungsi perusahaan dimana sistem diterapkan. Secara umum tugas utama dari sistem ini adalah menghimpun data, mengolah data kemudian menghasilkan informasi yang berguna bagi perusahaan.

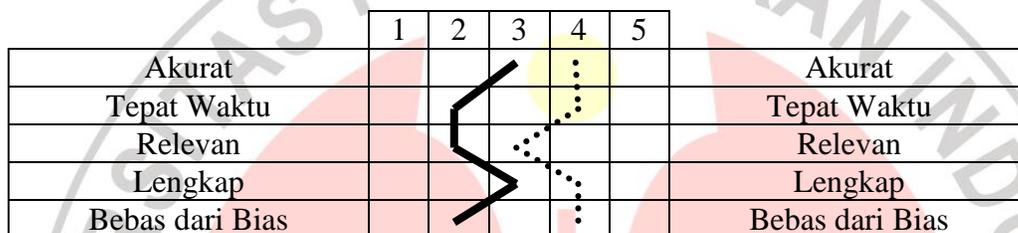
Penggunaan sistem informasi akan berpengaruh terhadap jalannya operasional perusahaan sehingga sistem yang digunakan haruslah memberikan hasil yang efektif. Efektivitas/Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem ini dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan teknologi yang digunakan. Model dasar kesuksesan informasi dari Delone dan

McLean (1992) dalam Jogiyanto (2007:3) mencerminkan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam komponen tersebut adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organization impact*).

Model ini tidak mengukur komponen-komponen tersebut secara independen melainkan secara keseluruhan, satu komponen mempengaruhi komponen lainnya. Pengujian empiris terhadap keseluruhan dimensi dalam model keberhasilan sistem informasi dari DeLone dan McLean (1992) yang dilakukan oleh McGill, Hobbs dan Klobas (2003:30) menunjukkan bahwa kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi memainkan peranan signifikan dalam menentukan penggunaan sistem aplikasi. Beberapa peneliti, diantaranya adalah EinDor dan Segev serta Hamilton dan Chervany seperti dikutip dalam Jogiyanto (2007:23) memberikan usulan untuk menggunakan kepuasan pengguna sebagai pengukur dari keberhasilan penggunaan sistem informasi.

Untuk mengukur seberapa besar tingkat efektivitas sistem *back office* yang diciptakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) maka dilakukanlah sebuah survey mengenai kepuasan pengguna sistem informasi dilihat dari kualitas informasi yang dihasilkan sistem tersebut. Survey ini dilakukan terhadap 10 orang responden pengguna sistem informasi bagian SDM. Bagian ini dipilih karena merupakan bagian penting yang diprioritaskan untuk mencapai efisiensi melalui paktek terbaik. Survey

ini menggunakan skala Likert 1-5 dengan 5 dimensi kualitas informasi (akurat, tepat waktu, relevan, lengkap dan bebas dari bias) dan skor kepuasan pengguna adalah perbedaan antara kualitas informasi yang diharapkan (harapan) dan yang diterima (kinerja). Hasil dari survey tersebut adalah sebagai berikut :



Sumber : Data Pra Penelitian tentang Kepuasan Pengguna SIM di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) 2013

Ket : Kinerja —————
 Harapan •••••

Gambar 1.1.
Skala Semantik Diferensial Kinerja dan Harapan Pengguna Mengenai Kualitas Informasi yang dihasilkan SIM PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Dari Gambar 1.1 di atas, maka dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan rata-rata pengguna SIM di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) masih belum optimal karena nilai dari kualitas informasi yang dihasilkan berada di bawah pengharapan yang diinginkan oleh pengguna sistem tersebut. Hal ini ditunjukkan oleh garis berwarna hitam yang mewakili nilai rata-rata kinerja nilainya lebih kecil dari nilai yang diharapkan yang ditunjukkan dengan garis titik-titik. Untuk lebih jelasnya lagi nilai rata-rata kepuasan akan ditampilkan pada Tabel 1.1 berikut :

Tabel 1.1
Rata-rata Kepuasan Pengguna Sistem Informasi tentang Kualitas informasi yang dihasilkan SIM PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

No	Indikator	Rata-rata skor harapan (y)	Rata-rata Skor Kinerja (X)	Kepuasan Y (X - Y)
1	Akurat	3.6	2.6	-1.0
2	Tepat Waktu	3.7	2.5	-1.2
3	Relevan	3.5	2.4	-1.1
4	Lengkap	3.9	2.9	-1.0
5	Bebas dari Bias	3.6	2.5	-1.1
	Rata-rata	3.66	2.58	-1.08

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2013

Dari Tabel di atas dapat terlihat bahwa skor rata-rata kinerja berada di bawah skor rata-rata harapan dengan gap terbesar terdapat pada indikator tepat waktu yaitu -1.2.

Selain menghasilkan tingkat kepuasan yang belum optimal, sistem informasi yang digunakan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) ini pun belum terintegrasi, dalam artian setiap fungsi organisasi dan sub divisinya bekerja secara terpisah. Hal ini tentunya mengganggu kemampuan perusahaan untuk mencapai tingkat efisiensi yang seharusnya dicapai. Proses yang dijalani memakan waktu yang banyak karena ada beberapa bagian proses yang dikerjakan secara manual. Rumitnya proses transaksi data antar level pun menambah panjang siklus pelaporan, menunda proses auditing dan menambah waktu yang dibutuhkan untuk menutup buku. Pada bagian

SDM hal ini mengganggu jalannya proses rekrutmen dan data pegawai yang menimbulkan kesalahan ketika penggajian. Adanya proses yang dilakukan secara manual menghasilkan masalah tersendiri yang mengganggu pihak eksekutif perusahaan dalam menentukan langkah strategis yang harus diambil oleh perusahaan.

Atas pertimbangan tersebut sebuah langkah strategis diambil oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk menunjang proses operasional dan memperbaharui sistem yang sebelumnya telah diterapkan. Berita menyebutkan bahwa PT. Kereta Api Indonesia (Persero) secara resmi mengimplementasikan System Application Product (SAP) Enterprise Resource Planning (ERP) yang bertujuan untuk mendukung kinerja dan mempermudah sistem pelaporan di berbagai unit kerja di Kantor Pusat, Daerah Operasi, serta Divisi Regional. Pengimplementasian sistem yang dilakukan bekerja sama dengan PT. Telkom Indonesia dan Metrasys ini dimulai pada tanggal 1 Juni 2010 dan diharapkan akan mulai *go live* tertanggal 1 Januari 2011.

Sistem SAP ERP ini menciptakan adanya platform tunggal yang terkoneksi dengan keuangan, sumber daya manusia dan kegiatan operasional lainnya yang ada di tubuh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) serta meningkatkan kinerja proses terhadap berbagai hal secara *real time* dan meningkatkan kontrol manajemen.

Penggunaan SAP ERP ini bisa memberikan gambaran yang konsisten terhadap kegiatan dan informasi keuangan seluruh organisasi. Hal ini memungkinkan kegiatan pelaporan menjadi lebih cepat, akurat dan meningkatkan pengawasan dalam

kegiatan operasional yang dilakukan bersamaan sehingga nantinya siklus yang dibutuhkan untuk laporan bulanan turun 75%, laporan kuartal turun 75% dan laporan tahunan turun 66%. Kegunaan lainnya adalah bisa menentukan apakah rute yang dilalui oleh kereta api bisa ditambah frekuensinya atau dihapuskan. Tidak sebatas itu saja, PT. Kereta Api Indonesia juga bisa merencanakan, melaksanakan dan mengawasi *rolling stock* serta kegiatan pemeliharaan terhadap infrastruktur yang dimiliki. (Sumber : <http://www.tekno.kompas.com> 10 Juni 2010)

Sistem SAP ERP ini adalah aplikasi ERP dengan kemampuan terbaik di dunia dan bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan penggunanya. Dalam hal ini PT. Kereta Api Indonesia (Persero) melakukan implementasi *SAP-based HR* yang bertujuan untuk memperbaiki kinerja SDM dengan praktek terbaik. Inovasi yang berkaitan dengan teknologi informasi seperti pembelian paket sistem SAP ERP ini sangat mahal. Dana yang dikeluarkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) untuk implementasi *SAP-based HR* adalah sebesar 7,8 miliar rupiah, sehingga perlu pertimbangan apakah langkah tersebut benar-benar dapat memberikan lebih banyak manfaat dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.

Karena masih terhitung baru, dan melihat bahwa hal serupa yang dilakukan beberapa perusahaan BUMN lainnya memberikan hasil positif, maka penelitian ini akan ditujukan untuk mengukur seberapa besar pengaruh kualitas informasi yang dihasilkan terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut, dan secara tidak langsung berkaitan dengan efektivitas sistem.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penelitian ini mengambil judul tentang **“Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna” (Survey terhadap pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung Jawa Barat).**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Setiap perusahaan harus bisa menyesuaikan diri dan beradaptasi mengikuti perubahan yang terjadi. Sama halnya dengan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yang merupakan BUMN untuk terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia transportasi.

Perkembangan yang dimaksud meliputi penggunaan teknologi sistem informasi yang akan membantu kelancaran operasional perusahaan. Langkah strategis diambil oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dengan mengimplementasikan sistem SAP ERP berbasis *SAP-based HR* dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan di bidang SDM. Penggunaan sistem SAP ERP ini diharapkan dapat memberikan hasil yang efektif ditinjau dari sejauh mana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan secara terperinci sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tingkat kualitas informasi sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?
3. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Gambaran tingkat kualitas informasi sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
2. Gambaran tingkat kepuasan pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).
3. Untuk menganalisis dan mendapatkan bukti empiris pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

1.4. Kegunaan Penelitian

Penulis berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan kegunaan secara teoritis dan praktis bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen khususnya tentang teori-teori sistem informasi yang berkaitan dengan kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengenai pengaruh penggunaan sistem SAP ERP terhadap kepuasan pengguna sistem informasi yang berada di intern perusahaan, dan mendorong organisasi lainnya untuk mengambil tindakan yang sama seperti yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengalaman agar mampu menganalisa fenomena yang terjadi secara objektif dan menarik kesimpulan yang dapat di pertanggungjawabkan dari fenomena tersebut, serta dalam mengukur efektifitas sistem informasi yang dapat dilihat dari faktor lainnya yang mempengaruhi.