

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Informasi merupakan salah satu sumber daya yang sangat diperlukan dalam suatu organisasi untuk dapat bertahan dalam dunia persaingan global. Informasi juga sebagai suatu bahan dan hasil yang dipergunakan untuk diproses dalam melaksanakan fungsi operasional perusahaan maupun manajerialnya. Bilamana informasi merupakan senjata terbaik perusahaan dalam persaingan, maka teknologi informasi adalah alat revolusi bagi perusahaan. Tanpa adanya informasi maka suatu organisasi tidak akan berjalan.

Saat ini peran teknologi informasi menjadi salah satu fasilitas utama perusahaan dalam menghasilkan informasi yang berkualitas yang sekaligus menjadi salah satu strategi bisnis bagi perusahaan. Untuk mendapatkan informasi tersebut perlu adanya sebuah sistem yang mengolah data menjadi sebuah informasi yang berharga. Sistem itu disebut dengan sistem informasi manajemen (*management information system*). Dimana sistem informasi manajemen tersebut merupakan suatu komponen yang terdiri dari manusia, teknologi informasi dan prosedur kerja yang memproses, menyimpan, menganalisis dan menyebarkan informasi untuk mencapai suatu tujuan.

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Sebagai peran yang penting, sumber daya manusia harus disiapkan sedemikian rupa agar siap menghadapi kemajuan teknologi informasi dan dapat menjadi sumber daya yang mendukung perusahaan dalam beroperasi.

Penggunaan teknologi informasi akan berpengaruh terhadap kinerja perusahaan, dimana teknologi informasi akan mempengaruhi pada aktifitas kerja karyawan. Karena pada dasarnya tujuan dari pengadaan sistem informasi adalah agar dapat memudahkan karyawan untuk tidak lagi melakukan tugas secara manual sehingga pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif dan efisien. Dan untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien dari *user* (karyawan) tersebut, tentu saja dibutuhkan sistem informasi yang berkualitas dengan konfigurasi yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya. Sebagaimana diungkap oleh Edi Purwanto (2006:94) bahwa: "... penyediaan sistem informasi yang dibutuhkan pengguna (*user*) informasi tersebut demi efektivitas dan efisiensi kerjanya."

Dengan adanya dukungan berupa sistem informasi manajemen bagi suatu individu dalam menjalankan kegiatan operasionalnya di suatu organisasi/perusahaan tentu akan berdampak juga terhadap kepuasan kerja individu akan pekerjaannya. Sebagaimana diungkap oleh Malayu S.P Hasibuan (2009:202) bahwa: "Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikap-sikapnya (positif dan negatif) terhadap pekerjaan. Sikap-sikap karyawan

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

dikenal dengan kepuasan kerja, stres, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, peralatan, kebutuhan, dll”.

Dari penjelasan teori di atas maka dapat diketahui bahwa, jika sistem informasi tersebut memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan dan dapat mendukung keberadaan pekerjaan yang *user* lakukan, maka kepuasan individu tersebut tentu akan tercapai, namun bila sistem informasi tersebut menjadi penghambat keberadaan pekerjaan yang *user* lakukan maka kepuasan individu tersebut tentu akan menjadi buruk (tidak puas). Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, salah satunya adalah peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan, dalam hal ini peralatan yang menunjang tersebut adalah adanya teknologi informasi.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa transportasi perkereta apian, khususnya jasa angkutan penumpang dan barang. Untuk menunjang kinerja perusahaan dalam memberikan pelayanan prima, perusahaan menggunakan teknologi sistem informasi. Salah satu sistem informasi yang diterapkan perusahaan adalah sistem informasi *Rail Ticketing System* (RTS). Sistem tersebut digunakan oleh pemakai (*user*) sistem informasi untuk melakukan kegiatan-kegiatan seperti transaksi penjualan tiket dengan *customer* serta untuk kegiatan inventarisasi data pendapatan penumpang, baik data perhari, per kereta api (KA), maupun per stasiun. Penerapan sistem ini bertujuan agar dapat memberikan kemudahan bagi

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

user dalam menyelesaikan pekerjaannya yang akan meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja karyawan yang juga pada akhirnya akan berpengaruh pada kinerja perusahaan. Dengan semakin berkualitasnya sistem informasi tersebut maka diharapkan kepuasan *user* akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Akan tetapi dalam prakteknya, berdasarkan hasil data pra-penelitian yang dilakukan penulis selama program internship (28 September 2011 – 30 November 2011), menunjukkan bahwa sistem informasi *Rail Ticketing System* (RTS) yang dimiliki PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam penerapannya masih belum optimal, hal tersebut tampak dari masih banyaknya keluhan yang dirasakan oleh karyawan akibat penggunaan sistem informasi RTS sebagai sistem *ticketing* dan inventarisasi data pendapatan. Menurut pengguna, masalah utama dalam sistem informasi tersebut adalah jaringan. Seringnya jaringan tersebut tidak stabil sehingga memperlambat karyawan untuk menginput data. Permasalahan tersebut mengakibatkan bertambahnya beban pengorbanan waktu yang harus dikeluarkan karyawan atas suatu pekerjaan. Berdasarkan wawancara dengan beberapa karyawan pengguna sistem RTS, penambahan beban waktu yang dikeluarkan oleh pengguna dapat mencapai ± 10 menit dari waktu semula adalah ± 1 menit. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi aktifitas kerja karyawan sehingga tidak optimal. Lebih jauh lagi, hal tersebut akan mempengaruhi sistem pelayanan pada PT. KAI (Persero) dalam memberikan pelayanan prima terhadap pelanggannya.

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Tabel 1.1
Gambaran Kualitas Sistem Informasi RTS Menurut Persepsi Karyawan

No	Pernyataan	Kinerja	Kepentingan
1.	Sistem Informasi RTS ini mudah digunakan.	87%	100%
2.	Waktu koneksi menggunakan Sistem Informasi RTS sudah cepat	56%	100%
3.	Sistem Informasi RTS ini tahan dari kesalahan (tidak mudah <i>error</i>)	75%	100%
4.	Sistem Informasi RTS sudah sesuai dengan kebutuhan dalam menunjang aktivitas kerja.	69%	100%
5.	Keamanan Sistem Informasi dalam menyimpan data dan informasi sudah baik.	80%	100%

Sumber: data pra-penelitian pada 25 responden, 2012

Dari tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dari faktor kemudahan, kecepatan, keandalan, keluwesan, dan keamanan sistem, masih ada selisih persentase antara harapan karyawan dengan kenyataan yang ada. Yang memiliki selisih terbesar adalah kecepatan waktu koneksi. Rata-rata pengguna menyatakan bahwa jaringan yang dipergunakan PT. KAI untuk menunjang sistem RTS terkadang mengalami gangguan dan kelambatan. Penggunaan informasi yang belum efektif bisa disebabkan oleh sistem informasi yang memiliki masalah-masalah. Menurut pengguna, masalah utama dalam Sistem Informasi RTS tersebut adalah jaringan. Seringnya jaringan tersebut tidak stabil sehingga memperlambat karyawan untuk menginput data.

Kebutuhan akan kualitas informasi yang ditunjang dengan Sistem Informasi *Rail Ticketing System* (RTS) yang sudah berjalan di PT. Kereta Api Indonesia
Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

(KAI) semakin dirasa penting mengingat sistem tersebut akan menghasilkan laporan yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan pada setiap tingkat manajemen. Dalam mewujudkan atau menghasilkan laporan yang ada di dalam Sistem Informasi *Rail Ticketing System* (RTS), diperlukan sistem informasi yang cepat, tepat dan akurat atau dapat dipertanggung jawabkan. Pengguna sistem informasi RTS adalah para karyawan PT Kereta Api Indonesia (KAI) yang terutama di Divisi OA (Onder Administratie (Loket)) Stasiun Bandung dan Divisi Komersial Daop 2 Bandung yang berjumlah 50 orang. Adapun seluruh karyawan PT. KAI (Kantor Pusat Bandung, Daop 2 Bandung, dan Stasiun Kota Bandung) yang menggunakan sistem informasi RTS dalam aktivitas kerjanya menurut data dari Aplikasi *Rail Ticketing System* PT. KAI (Persero) berjumlah 129 orang.

Adanya keluhan dari para karyawan atau pengguna Sistem Informasi RTS ini, peneliti mengelompokkan karakteristik kualitas Sistem Informasi *Rail Ticketing System* (RTS) dalam lima komponen yaitu, *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan), *Response Time* (Kecepatan Akses), *Reliability* (Keandalan Sistem), *Flexibility* (Fleksibilitas), dan *Security* (Keamanan). Kelima komponen tersebut menjadi indikator kualitas sistem dari persepsi pengguna.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan judul : **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna."** (Study Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi *Rail Ticketing System* (RTS)).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas tersebut, maka rincian masalah yang akan diteliti ialah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kualitas sistem informasi *Rail Ticketing System* (RTS) yang digunakan PT. KAI (Persero) Bandung?
2. Bagaimana gambaran tingkat kepuasan pengguna (karyawan) PT. KAI (Persero) Bandung atas kualitas sistem informasi RTS?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi *Real Ticketing System* (RTS) terhadap kepuasan pengguna (karyawan) PT. KAI (Persero) Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan untuk diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan, sehingga dapat memperoleh kesimpulan terhadap masalah yang diteliti, dalam hal ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi RTS terhadap kepuasan pengguna (karyawan) pada PT. KAI (Persero) Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Sesuai dengan judul yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh kualitas sistem informasi dan kepuasan karyawan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui gambaran kualitas sistem informasi yang digunakan perusahaan, yaitu *Rail Ticketing System (RTS)*.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna (karyawan) dalam hal ini karyawan pengguna sistem informasi *Rail Ticketing System (RTS)* pada PT. KAI (Persero) Bandung.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas sistem informasi RTS terhadap kepuasan pengguna (karyawan) PT. KAI (Persero) Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini meliputi:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan yang berarti terhadap pengembangan literatur ilmu pengetahuan manajemen, khususnya Sistem Informasi Manajemen. Serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pembaca dalam mengkaji pengembangan lebih lanjut ilmu pengetahuan mengenai

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))

Sistem Informasi Manajemen, terutama yang erat kaitannya dengan kepuasan karyawan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menjadi salah satu informasi yang positif dalam rangka menata dan memperbaiki sistem informasi yang berperan penting untuk optimalisasi kerja karyawan dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan.

2. Bagi Penulis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk berlatih berfikir secara ilmiah dan menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan terutama yang berkenaan mengenai sistem informasi dan kepuasan kerja.

Indah Fauziah Rachmawati, 2012

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Selaku Pengguna Sistem Informasi Rail Ticketing System (RTS))