

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi sistem informasi menjadi bagian penting dalam perusahaan dan lembaga, hampir semua perusahaan saat ini memanfaatkan teknologi sistem informasi sebagai fasilitator utama bagi kegiatan sebuah perusahaan. Sistem informasi yang dibangun dan dikelola dengan baik akan memberikan manfaat yang nyata dan dapat dirasakan eksistensinya, keberhasilan atau manfaat dari suatu sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan pengguna yang terpenuhi dan tujuan sistem yang telah dicapai, untuk mengukur manfaat dan keberhasilan dari suatu sistem informasi diperlukan adanya evaluasi.

Evaluasi suatu sistem informasi penting untuk dilakukan guna mengetahui kondisi sebenarnya implementasi dari suatu sistem informasi. Dengan dilakukannya evaluasi, seberapa jauh pencapaian penerapan dari suatu sistem informasi dapat diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan untuk memperbaiki kinerja penerapannya. Dalam mengevaluasi penerapan sistem informasi perlu dilakukan penelitian untuk mengukur keberhasilan dari penerapan atau implementasi sistem informasi tersebut.

Penelitian tentang sistem informasi pada umumnya bertujuan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dalam suatu organisasi. Model dan metode yang digunakan untuk mengevaluasi penerapan sistem informasi diantaranya *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis pada tahun 1989, *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, *Task Technology Fit* (TTF) *Analysis* dikembangkan pada

tahun 1995 oleh Goodhue dan Thompson, *IS Success Model* dikembangkan oleh DeLone dan McLean, serta *Human Organization Technology (HOT) Fit Model* dikembangkan oleh Yusof *et al* pada tahun 2006.

Dengan beragamnya model evaluasi sistem informasi, HOT Fit Model merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi yang ada dibandingkan dengan model yang lain, HOT Fit Model diakomodir variabel struktur dan lingkungan organisasi dimana variabel tersebut tidak terdapat pada model sebelumnya. Yusof *et al.* (2016) menyatakan bahwa model HOT-Fit menempatkan komponen penting dalam sistem informasi yakni Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), dan Teknologi (*Technology*) dan kesesuaian hubungan diantaranya. Model ini digunakan karena pada penelitian ini mengukur kesesuaian sistem informasi e-ticketing (*technology*), kepuasan pengguna (*human*), dan pengendalian organisasi (*organization*) dalam menghasilkan informasi yang berkualitas pada sistem informasi *e-ticketing Rail Ticket Sistem* (RTS) pada PT Kereta Api Indonesia (Persero).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyelenggaraan pelayanan jasa transportasi darat dalam rangka memperlancar arus perpindahan orang atau barang secara masal guna menunjang pembangunan nasional. PT. Kereta Api Indonesia sebagai penyedia jasa pelayanan transportasi umum kembali memberikan kemudahan bagi pengguna jasa kereta api (KA) sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan kualitas jasa dan pelayanan kepada para pelanggannya. Kemudahan ini berupa layanan pembelian tiket KA melalui sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS). Rabu, 26 Januari 2011. PT.KAI dan PT.Arta Jasa menandatangani *Memorandum of*

Understanding (MoU) tentang pembelian tiket melalui sistem jaringan *online* atau *e-ticketing*, di gedung Jakarta Railway Center (JRC), nota kesepahaman ini ditandatangani oleh Direktur Komersial PT. KAI, Sulistyono Wimbo Hardjito dan Direktur PT. Arta Jasa, Arya Damar (<http://www.bumn.go.id/keretaapi/berita/186>).

Sistem Informasi *e-ticketing* PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Kertapati Palembang dipilih sebagai tempat melakukan penelitian, di stasiun ini juga diberlakukan sistem reservasi tiket secara *online*. *E-ticketing* atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper tiket. Dengan adanya layanan *e-ticketing* penumpang kereta api yang akan berangkat melalui stasiun ini dapat memesan tiket secara *online* di stasiun melalui sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS).

Berbagai kemudahan telah diberikan oleh layanan PT.KAI demi kenyamanan para penumpang tetapi tidak sedikit di temukan hambatan dalam penggunaan sistem *e-ticketing* ini, hambatan yang ditemukan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), dan Teknologi (*Technology*). Hambatan yang teridentifikasi dari faktor sumber daya manusia diantaranya kurangnya pengetahuan yang mempengaruhi sikap individu terhadap teknologi yang menyebabkan operator terkadang kurang mengerti cara menggunakan sistem. Hambatan yang mempengaruhi sistem dari faktor organisasi diantaranya budaya yang telah dibiasakan di perusahaan seperti resiko yang merugikan, keengganan untuk berinvestasi banyak dalam TI, dan resistensi untuk berubah, selain itu kurangnya dukungan dari manajemen puncak dan staff PT.KAI

dapat mempengaruhi keberhasilan sistem. Dari faktor teknologi juga terdapat banyak hambatan seperti konten *website* yang tidak dapat di akses, respon cepat sistem, dan kefleksibelan sistem juga sangat mempengaruhi keberhasilan sistem. Mengingat fungsi sistem *e-ticketing* pada PT.KAI sangat penting guna pemesanan tiket dan kenyamanan para penumpang tentunya harus didukung dengan kesadaran sumber daya manusia akan teknologi, dukungan dari organisasi, dan sistem informasi yang mumpuni untuk mengelola informasi tersebut. Dalam rangka memastikan keefektifan penerapan dan dampak positif yang diberikan oleh sistem *e-ticketing* ini dalam menghasilkan sebuah informasi yang akurat, tepat waktu, dan akurat, maka evaluasi terhadap sistem informasi merupakan hal penting yang harus dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pemanfaatan *Human Organization Technology-Net Benefit* untuk Mengukur Sistem Informasi *E-Ticketing* pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Kertapati Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang muncul dan telah diuraikan pada latar belakang masalah, maka rumusan masalah yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh faktor *Technology* (teknologi) terhadap faktor *Human* (manusia) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang?
2. Bagaimana pengaruh faktor *Technology* (teknologi) terhadap faktor *Organization* (organisasi) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang?

3. Bagaimana pengaruh faktor *Human* (manusia) terhadap faktor *Organization* (organisasi) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang?
4. Bagaimana pengaruh faktor *Human* (manusia) terhadap *Net Benefit* (pemanfaatan) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang?
5. Bagaimana pengaruh faktor *Organization* (organisasi) terhadap *Net Benefit* (pemanfaatan) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang?
6. Apakah sistem informasi *e-ticketing Rail Ticket System* (RTS) di PT.KAI divre III Palembang sukses dimanfaatkan?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Hanya mengukur keberhasilan sistem informasi *e-ticketing Rail Ticket System* (RTS) yang digunakan di stasiun kertapati Palembang.
2. Model evaluasi yang digunakan adalah *Human Organization Technology-Net Benefit* (HOT-FIT) model.
3. Subyek dalam penelitian ini adalah operator dari sistem informasi *e-ticketing Rail Ticket System* (RTS), dan staff bidang sistem sistem informasi PT.KAI divre III Palembang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian antara lain

1. Mengetahui apakah faktor *Technology* (teknologi) berpengaruh terhadap faktor *Human* (manusia) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang.
2. Mengetahui apakah faktor *Technology* (teknologi) berpengaruh terhadap faktor *Organization* (organisasi) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang.
3. Mengetahui apakah faktor *Human* (manusia) berpengaruh terhadap faktor *Organization* (organisasi) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang.
4. Mengetahui apakah faktor *Human* (manusia) berpengaruh terhadap *Net Benefit* (pemanfaatan) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang.
5. Mengetahui apakah faktor *Organization* (organisasi) berpengaruh terhadap *Net Benefit* (pemanfaatan) pada sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang.
6. Mengetahui apakah sistem informasi *e-ticketing* di PT.KAI divre III Palembang sukses di manfaatkan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan yaitu dapat melakukan perbaikan untuk meningkatkan penggunaan sistem (*system use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), struktur organisasi (*structure*), lingkungan sistem (*environment*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan manfaat (*net benefits*).

