

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pergerakan Teknologi Informasi (TI) menunjukkan perkembangan yang sangat pesat. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya perkembangan teknologi canggih yang mampu memberikan kemudahan di berbagai kehidupan salah satunya dalam dunia bisnis. Jika perkembangan teknologi dapat dimanfaatkan dengan baik, maka akan memberi kemudahan bagi penggunaannya.

Perkembangan dunia bisnis yang semakin meningkat dengan pesat, mengakibatkan persaingan yang sangat ketat terutama pada sektor jasa sehingga mendorong perusahaan untuk menggunakan sistem yang mampu mengolah data menjadi sebuah informasi berkualitas dimana dituntut adanya informasi yang cepat, tepat dan akurat. Ketatnya persaingan dan pesatnya perkembangan teknologi informasi menuntut suatu sistem yang mampu membantu dan menyelesaikan masalah dengan baik (Septianita, Winarno dan Arif, 2014).

Dengan menggunakan teknologi, seorang individu dapat terbantu dalam menyelesaikan tugasnya. (Handayani, 2010 dalam Ratnaningsih, 2014). Perusahaan membutuhkan sistem informasi canggih dan memiliki aplikasi yang mendukung untuk menunjang kinerja para karyawannya.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bergerak di bidang jasa transportasi perkeretaapian, khususnya jasa angkutan penumpang dan barang. Menurut Septiana, Winarno, dan Arif (2014) Untuk menunjang kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan secara maksimal, perusahaan perlu untuk menggunakan teknologi sistem informasi. Sistem informasi yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu sistem informasi *ticketing*.

Sistem informasi *ticketing* yang mendukung kemajuan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) yaitu *Rail Ticket System (RTS)*. *RTS* termasuk dalam

aplikasi bisnis inti PT. Kereta Api Indonesia (Persero). *RTS* merupakan aplikasi online yang terintegrasi dan terpusat untuk mendukung penjualan tiket kereta api. Sistem aplikasi berbasis web ini mulai digunakan pada November 2011 hingga saat ini (Prasojo dan Pratomo, 2015).

Dengan pemanfaatan teknologi informasi, proses bisnis PT. Kereta Api Indonesia (Persero) menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat mengurangi kesalahan pada kinerja karena tidak dilakukan secara manual. Dengan menggunakan *RTS* proses pembelian tiket bisa dilakukan lebih cepat sehingga akan lebih banyak pelanggan yang terlayani tanpa membutuhkan waktu yang lama.

Dalam menerapkan suatu sistem perusahaan dihadapkan pada dua hal yaitu apakah perusahaan mendapatkan kesuksesan atau kegagalan penerapan sistem (Montazemi, 1998 dalam Istianingsih, 2009). Kepuasan pengguna sistem merupakan salah satu acuan dalam mengukur kesuksesan penerapan suatu sistem.

Penelitian ini mengacu pada model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean (2003) yang telah diperbarui dari versi sebelumnya pada tahun 1992. Menurut Jogiyanto (2007) model yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model kesuksesan sistem yang dikembangkan oleh DeLone dan Mclean membuktikan bahwa terdapat beberapa faktor yang berkaitan dengan kepuasan pengguna sistem yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan.

Penelitian ini mereplikasi dari penelitian Prasojo dan Pratomo (2015) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem”. Penelitian ini memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yang terletak pada sampel penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Prasojo dan Pratomo (2015) memilih sampel pada pengguna *RTS* yang berada di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung. Sedangkan penelitian ini memilih sampel pada pengguna *RTS* yang berada di PT. Kereta Api Indonesia DAOP 7 Madiun.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi *Rail Ticket System (RTS)* terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 7 Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System (RTS)* pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 7?
2. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna *Rail Ticket System (RTS)* pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 7 Madiun?
3. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan pengguna *Rail Ticket System (RTS)* pada PT. Kereta Api Indonesia DAOP 7 Madiun?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuktikan secara empiris bahwa:

1. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan Pengguna *Rail Ticket System (RTS)*.
2. Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System (RTS)*.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna *Rail Ticket System (RTS)*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan PT. Kereta Api Indonesia (Persero)

Dapat dijadikan sebagai penilaian atas keberhasilan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam menerapkan sistem aplikasi *RTS*, guna meningkatkan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *RTS*.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun sistematika penulisan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian bab I yaitu pendahuluan membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian bab II yaitu tinjauan pustaka membahas tentang landasan teori-teori, penelitian terdahulu, menjelaskan hipotesis penelitian dan model penelitian atau kerangka konseptual.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian bab III yaitu metode penelitian membahas tentang desain penelitian, identifikasi, definisi operasional, dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel serta analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV membahas tentang data penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Pada bab V membahas tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan pada bab IV dan keterbatasan penelitian serta saran.