# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perubahan waktu, pada saat ini telah dilakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia dengan memanfaatkan dan mengoperasikan sistem informasi yang berbasiskan komputer. Sistem informasi ini tidak lepas dari sejarah perkembangan komputer. Dengan berkembangnya zaman juga, keperluan untuk memperoleh informasi semakin penting, sehingga diperlukan teknologi agar informasi yang diperoleh dapat diterima dengan cepat.

Kebutuhan Informasi di zaman yang serba canggih seperti sekarang ini tentunya akan menjadi sangat penting sama halnya seperti kebutuhan sehari-hari. Jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan pun tentu akan berbeda satu sama lain. Tidak sedikit orang menggunakan informasi sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan dan informasi tersebut digunakan sebagai bahan untuk memperoleh hasil pencarian dari suatu pokok permasalahan dalam penelitian yang akan di analisis dan hasilnya akan di informasikan kepada publik. Penginformasian tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara diantaranya adalah dengan melalui komputer sebagai media atau alat penyampaian informasi. Dengan menggunakan komputer, kita dapat memilih berbagai aplikasi yang akan kita gunakan dalam penyampaian informasi.

Dengan sistem terkomputerisasi yang bertujuan untuk meningkatkan mutu dan kualitas suatu informasi, diharapkan hasilnya akan memberikan solusi dalam pengembangan penyampaian informasi.

Menyinggung hal diatas, di Negara Indonesia ini terdapat begitu banyak jenis pekerjaan, bidang usaha, perusahaan, instansi, departemen baik yang bersifat milik Negara ataupun swasta. Dalam suatu perusahaan atau instansi tentunya terdapat karyawan guna memajukan dan menggerakkan perusahaan tersebut. Pekerjaan yang telah dikerjakan berdasarkan ketentuan dan kebijakan dari perusahaan yang bersangkutan.

PT. Kereta Api (Persero) adalah salah satu perusahaan BUMN yang begerak dibidang pelayanan transportasi. PT Kereta Api dengan visinya ingin menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaikyang berfokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi stakeholder.

Kereta api adalah sarana transportasi berupa kendaraan dengan tenaga gerak, baik berjalan sendiri maupun dirangkaikan dengan kendaraan lainnya, yang sedang bergerak di rel. Kereta api merupakan alat transportasi massal yang umumnya terdiri dai lokomotif (kendaraan dengan tenaga gerak yang berjalan sendiri) dan rangkaian kereta atau gerbong (dirangkaiakan dengan kendaraan lainnya). Rangkaian kereta atau gerbong tersebut berukuran relatif luas sehingga mampu memuat penumpang maupun barang dalam skala besar.

Dalam masa perkembangannya produk yang ditawarkan PT. Kereta Api diantaranya eksekutif argo, bisnis eksekutif, dan ekonomi. Untuk kereta api

barang terdiri dari batu bara, bbm, peti kemas, parcel, barang cepat dan pulp. Produk yang terakhir ditawarkan PT.Kereta Api adalah kereta api wisata.

Dalam menunjang kegiatannya Stasiun Kereta Api Kiaracondong menggunakan software untuk mempermudah pekerjaan. *Software* Tiketing merupakan program aplikasi yang digunakan pada Stasiun Kereta Api Kiaracondogn untuk mengolah transaksi penjualan tiket perjalanan jarak jauh, dan untuk pembuatan laporan penjualan tiket. Software Tiketing ini diimplementasikan untuk melayani penjualan tiket kereta api jarak jauh.

*Software* Tiketing digunakan untuk penjualan tiket jarak jauh, yang mana cara ini menggunakan *Software* Tiketing sebagai alat untuk memasukkan data pemesanan tiket yang terhubung secara lokal antara semua stasiun. Sehingga dengan cara ini, kita bisa mengetahui berapa jumlah kursi yang kosong dan yang sudah terisi. Dan dengan mudah kita bisa untuk menentukan tempat duduk penumpang tanpa ada kekhawatiran bentrok dengan penumpang lain. Ada beberapa tiket yang dikelola menggunakan *Software* Tiketing, antara lain:

Tiket ekonomi ini dilayani sampai jam 06:28. dimana kereta api yang digunakan adalah Kahuripan yang mempunyai tujuan: Tegal, Kebumen, Yogya. Dan kereta pasundan yang mempunyai tujuan: Kutoarjo, Lempuyangan, Madiun, Mojokerto, dan Surabaya.

Prosedur pelayan pemesanan tiket kereta api di Stasiun Kereta Api Kiaracondong. Petugas yang melayani akan menanyakan informasi kepada konsumen mengenai :

1. Nama Calon Penumpang
2. Nama dan Kelas KA yang dipesan
3. Tanggal dan Jam Keberangkatan KA
4. Stasiun asal dan tujuan penumpang
5. Jumlah penumpang.

Dengan data-data tersebut diinputkan ke dalam database untuk keperluan data penumpang. Selanjutnya dampak penggunaan *Software* Tiketing dapat dilihat dari hasil perbandingan kinerja karyawan sebelum dan sesudah menggunakan *Software* Tiketing menurut Kepala Stasiun Kereta Api Kiaracondong dapat ditampilkan dalam tabel.

Tabel 1.1
Dampak penggunaan sebelum dan sesudah menggunakan
*Software* Tiketing bagi karyawan

| No | Sebelum menggunakan *Software* Tiketing | Sesudah menggunakan *Software* Tiketing |
|---|---|---|
| 1 | Sistem belum online | Sistem sudah online antar stasiun |
| 2 | Penempatan tempat duduk masih manual | Bisa menentukan tempat duduk sehingga tidak akan bentrok dengan penumpang lain. |
| 3 | Pemesanan tiket ditulis dalam selembar kertas yang disebut edmonson | Pemesanan tiket langsung diinputkan menggunakan software bisa langsung dicetak |
| 4 | Data penjualan tiket harus direkap satu persatu | *Software* Tiketing bisa menampilkan data tiket yang terjual dan mengecek pendapatan |

(Sumber: Kepala Stasiun Kereta Api Kiaracondong)

Berdasarkan alasan itulah, perusahaan membuat dan menggunakan *Software* Tiketing yang diharapkan dapat mengatasi masalah-masalah yang terkait dengan pemesanan dan penjualan tiket kereta api. Diharapkan dengan adanya *Software* Tiketing bisa meningkatkan kinerja karyawan.

Apabila dikaji lebih lanjut Pada dasarnya *Software* Tiketing di Stasiun Kereta Api Kiaracondong sudah cukup baik, terlihat dengan adanya perubahan dari sistem pelayananya yang menggunakan sistem informasi yang berbasis komputer untuk mempermudah kinerja karyawan sudah barang tentu para karyawan yang bekerja di bagian penjualan tiket akan lebih mudah dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen yang membutuhkan kecepatan dan ketepatan. Namun demikian belum dibuktikan apakah software tersebut berjalan dengan efektif dan memberikan dampak yang kuat bagi karyawan dalam peningkatan mutu kinerja karyawan.

Oleh karena itu peneliti merasa tertarik membuat suatu penelitian yang tertuang dalam skripsi ini untuk meneliti dan menganalisa dampak *Software* Tiketing yang sekarang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong, dengan judul:

**“ANALISIS KUALITAS *SOFTWARE* TIKETING DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KEPUASAN KARYAWAN DI STASIUN KERETA API KIARACONDONG ”.**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka penulis mengidentifikasikan berbagai masalah yang ada di lapangan sebagai berikut : Belum efektifnya penggunaan *Software* Tiketing yang digunakan, misalnya ketika banyak calon penumpang yang akan memesan tiket kereta api sering terjadi error dikarenakan kapasitas penyimpanan data pada server kurang memadai. Karena Tiketing bersifat online antar stasiun maka hambatan yang terjadi adalah adanya gangguan jaringan (offlain) yang mempengaruhi kinerja karyawan. Hingga saat ini belum ada penelitian yang dilakukan terkait *Software* Tiketing di Stasiun Kereta Api Kiaracondong sehingga belum diketahui efektif atau tidaknya penggunaan *Software* Tiketing tersebut terhadap kinerja para karyawan

## 1.3 Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang penyusun buat adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *software* tiketing yang sedang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong.
2. Bagaimana tanggapan karyawan atas *software* tiketing .
3. Bagaimana kinerja karyawan setelah menggunakan *software* tiketing .
4. Bagaimana kepuasan karyawan untuk menggunakan *software* tiketing.
5. Seberapa besar pengaruh *software* tiketing terhadap kinerja karyawan.
6. Seberapa besar pengaruh *software* tiketing terhadap kepuasan karyawan.
7. Seberapa besar pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan karyawan.

## 1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui seberapa besar dampak *Software* Tiketing terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan.

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui *software* tiketing yang sedang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong.
2. Untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap *software* tiketing yang sedang berjalan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan setelah menggunakan *software* tiketing.
4. Untuk mengetahui kepuasan karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong setelah menggunakan *software* tiketing.
5. Untuk menganalisa dampak *software* tiketing terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk menganalisa dampak *software* tiketing terhadap kepuasan karyawan.
7. Untuk menganalisa dampak kinerja karyawan dan terhadap kepuasan karyawan.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun Kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi 2 (dua) yaitu:

### 1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai informasi tentang sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu *Software* Tiketing untuk dijadikan bahan acuan dalam pengembangan sistem informasi yang sedang berjalan ke depannya dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan untuk lebih meningkatkan kinerja para karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong

b. Bagi Karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong. Dalam menggunakan *Software* Tiketing ini secara maksimal agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

### 1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Bagi Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan informasi ilmu pengetahuan khususnya di bidang teknologi dan sistem informasi serta diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan perbandingan antara ilmu yang di dapat di perkuliahan (teori) dengan implementasi langsung

terhadap keadaan yang terjadi di lapangan (praktek) Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada.

b. Bagi Peneliti Lain

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan bahan pertimbangan serta dapat dijadikan pengkajian bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian lebih lanjut dalam kajian yang sama sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan referensi di dalam penulisan tugas akhir ataupun skripsi.

## 1.5 Batasan Masalah

Penulis hanya membahas tentang penjualan tiket untuk kelas ekonomi. Tiketing hanya difokuskan kepada menu-menu yang biasa digunakan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong yaitu menu penjualan tiket, pembatalan pembeli dan pembatalan petugas.

Selain itu dari 12 dimensi kualitas *software* yang dikemukakan oleh Gabriel Morgan “Implementing System Quality Attributes”, hanya 5(lima) dimensi yang penulis ambil untuk menguji kualitas software yang dapat digunakan dan sesuai untuk menguji kualitas software ticketing. Adapun 5 dimensi tersebut yaitu: *Performance, Functionality, Usability, Reability, Security.*

### 1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong Bandung. Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Maret – Agustus 2011.

Tabel 1.2

Jadwal Penelitian

| Keterangan | Tahun 2011 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Maret | | April | | | | Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | | Agustus | | | |
| | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Sosialisasi Usulan Proposal** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Pengumpulan Data**<br>**1. Studi Literatur**<br>**2. Draft laporan awal**<br>**3. Pembuatan Kuesioner**<br>**4. Uji Coba Kuesioner** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Pengolahan Data**<br>**1. Penyerahan Keseluruhan Kuesioner**<br>**2. Pengumpulan Kuesioner**<br>**3. Input Data**<br>**4. Pengolahan Data** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Analisis Data**<br>**1. Hasil Kuisioner dan Pembahasan**<br>**2. Draft laporan** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Laporan Akhir** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |