BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini tentu memberikan dampak yang sangat baik, mengingat segala sesuatu yang dilakukan manusia akan semakin mudah dengan adanya perkembangan teknologi informasi. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang sampai saat ini banyak diminati adalah teknologi komputer. Kemudahan teknologi komputer dengan semua kelengkapannya telah memberikan segala informasi dengan kecepatan dan tingkat akurasi yang tinggi, sehingga pemanfaatannya semakin meluas tidak hanya di bidang teknologi informasi saja, tetapi bidang ekonomi, hiburan, keamanan, bisnis, juga termasuk penggunaan dibidang pendidikan dan pemanfaatan dibidang lainnya.

Dewasa ini, sistem informasi adalah sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi semua organisasi, baik organisasi yang bergerak di bidang jasa maupun produk. Penggunaan dan pengelolaan sistem informasi yang tepat sangat dibutuhkan karena organisasi membutuhkan informasi yang memiliki kualitas dan kehandalan yang tinggi bagi proses pengambilan keputusan di level manajemen.

Badan Usaha Milik Negara yang berjalan di bidang transportasi khususnya transportasi udara yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero), perusahaan ini memiliki tugas mengelola jasa kebandarudaraan dan pelayanan lalu lintas udara. PT. Angkasa Pura II

(Persero) memiliki fungsi untuk memantau pergerakan lalu lintas yang terjadi di udara dan di dalam sebuah bandara yang merupakan hal yang sangat penting. Untuk melakukan hal itu, maka diperlukan Teknologi Informasi yang memadai untuk membantu dalam penyelesaian masalah tersebut.

Setiap waktu terjadi pergerakan data pesawat yang datang dan pergi ke sebuah bandar udara, yang meliputi data pesawat, data penumpang, data barang angkutan berupa cargo, pos dan bagasi penumpang. Karena itu penggunaan teknologi komputerisasi diperlukan untuk memudahkan dalam pencatatan dan menghasilkan Informasi. Kumpulan data yang telah diolah menjadi berbagai jenis informasi yang berupa report sangat dibutuhkan baik oleh pihak internal maupun eksternal bandara.

Pada kondisi seperti ini sebuah bandara perlu memerlukan proses pencatatan serta penghitungan data lalu lintas angkutan udara. Proses serta perhitungan data tersebut masih sering dilakukan per bagian yang berdiri sendiri. Hal ini tentu saja membuat pelaporan dan analisis data masing-masing sub sistem harus dikerjakan secara mandiri dan tidak terintegrasi. Masalah muncul karena seringkali data disuatu sub sistem belum selesai dilaksanakan namun sudah harus dikerjakan oleh sub sistem yang lain. Hal ini membuat setiap bagian harus melakukan pencatatan bersama-sama, Keadaaan ini tentu akan menyebabkan terjadinya redudansi data dan *double entry* sehingga membuka peluang terjadinya kesalahan serta inkonsistensi data. Masalah lainnya adalah waktu proses menjadi sangat lama dan dibutuhkan waktu penyaluran data kepada pihak-pihak terkait terjadi dalam waktu yang lama.

Mengingat beberapa kelemahan sistem yang ada, maka komputerisasi sangat diperlukan untuk mengatasi berbagai kelemahan sistem eksisting baik dari segi kemampuan mesin *database*, integrasi sistem serta model pendistribusian informasi untuk meningkatkan kinerja karyawan. Oleh karena itul peran Teknologi sangat diperlukan dalam mendukung penyelesaian masalah yang terjadi.

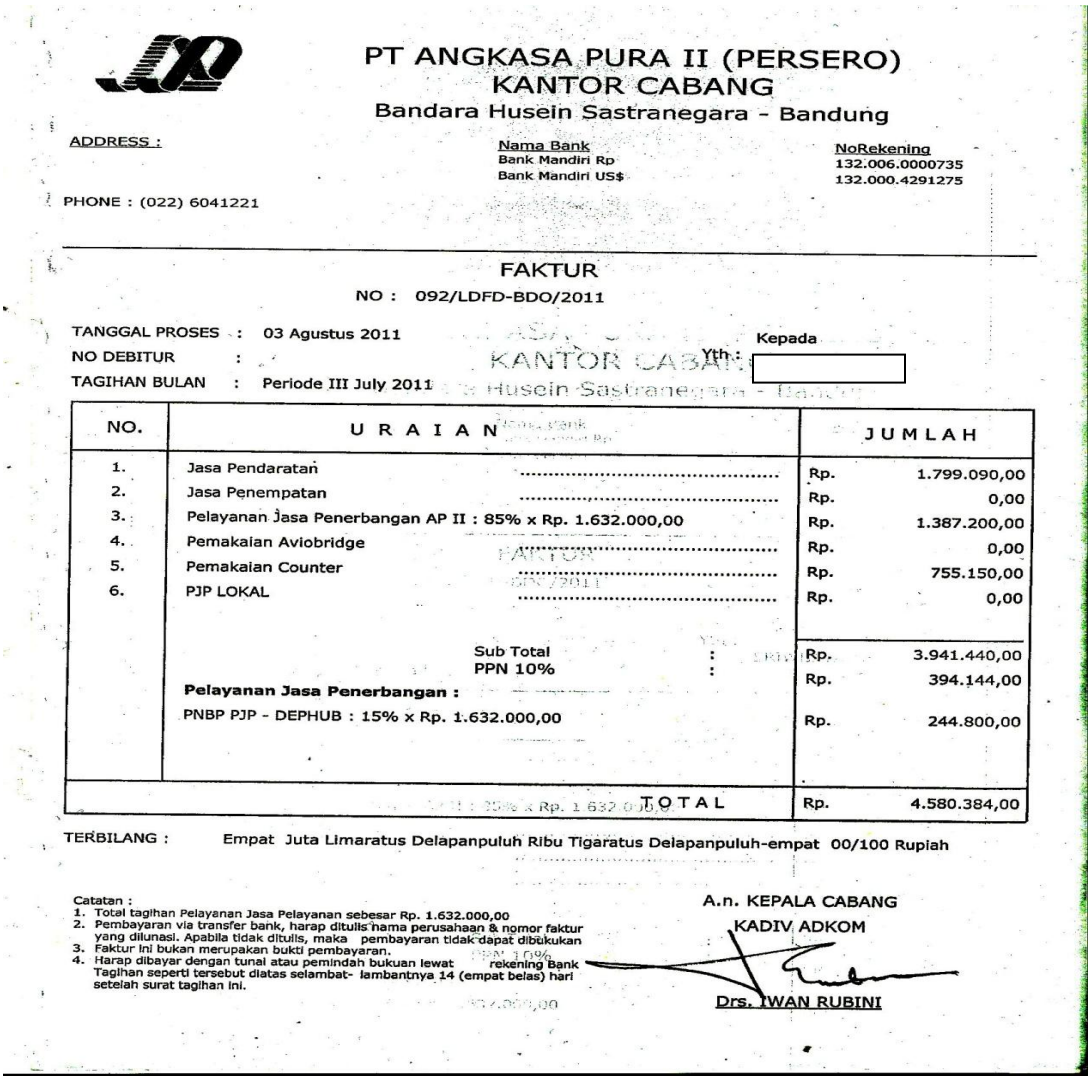
PT. Angkasa Pura II (Persero) terbagi dalam 3 divisi, yaitu divisi Teknik, Divisi Pelayanan Operasi, dan Divisi Administrasi dan Komersil (AdKom). Setiap divisi memerlukan sebuah sistem informasi yang dapat membantu dalam penyelesaian tugasnya, sehingga penyelesaian tugas dapat menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat. Pada divisi Administrasi dan Komersil (AdKom) memiliki sebuah teknologi informasi yang membantu dalam penyelesaian tugasnya yaitu Program Aplikasi *Aeronautical Billing System*.

Program Aplikasi *Aeronautical Billing System* adalah program aplikasi yang digunakan untuk menghitung segala biaya yang dibebankan kepada maskapai penerbangan sebagai biaya penempatan dan penyimpanan pesawat udara. Program aplikasi ini sudah sangat lama digunakan sejak tahun 2003 hingga saat ini, awalnya sebelum penggunaan program aplikasi ini, segala macam pencatatan masih dilakukan secara manual. Manual disini yaitu melakukan pencatatan data secara sederhana, dan tidak memiliki *database*. Data masih dalam bentuk dokumen penting yang terkadang dapat tercecer, hilang atau rusak dan terkadang sering sekali terjadi kesalahan dalam pencatatan data, serta harus dilakukan pemeriksaan dengan lebih teliti. Hal tersebut mengakibatkan pemborosan tenaga dan waktu. Karena itulah program aplikasi

Aeronautical Billing System sangat diperlukan untuk melakukan hasil pencatatan data seperti menghitung, menganalisa, serta membuat laporan bulanan dengan lebih mudah, cepat serta akurat. Dengan adanya program aplikasi tersebut, maka segala macam pencatatan dan pengaturan yang dibuat dalam bentuk laporan dapat dengan cepat diselesaikan sehingga memberikan informasi sebagai analisa pengambilan keputusan secara cepat dan akurat.

Dalam pengambilan keputusan, penggunaan *software Aeronautical Billing System* dirasakan belum efektif. Semua ini dikarenakan dalam pengambilan keputusan masih dilakukan perhitungan secara manual, seperti menghitung data *landing fee* yang mana proses penghitungannya masih menggunakan cara manual dari data-data lainnya yang berada dalam *database software Aeronautical Billing System*. Kemudian masalah yang dihadapi adalah data yang diterima dalam melakukan pengolahan informasi, data yang diterima terkadang tidak sesuai sehingga terjadilah kesulitan dalam pengolahan datanya sehingga kesulitan dalam menetapkan kebijakannya untuk dapat mengirimkan informasi yang telah diolah kepada setiap maskapai.

Sebagai contoh kita dapat melihat hasil dari pengolahan data Faktur pada *software Aeronautical Billing System* pada gambar di bawah ini :



PT ANGKASA PURA II (PERSERO)
KANTOR CABANG
Bandara Husein Sastranegara - Bandung

ADDRESS :

PHONE : (022) 6041221

Nama Bank
Bank Mandiri Rp
Bank Mandiri US$

NoRekening
132.006.0000735
132.000.4291275

FAKTUR
NO : 092/LDFD-BDO/2011

TANGGAL PROSES : 03 Agustus 2011
NO DEBITUR :
TAGIHAN BULAN : Periode III July 2011

Kepada Yth :

NO.	U R A I A N		JUMLAH
1.	Jasa Pendaratan	Rp.	1.799.090,00
2.	Jasa Penempatan	Rp.	0,00
3.	Pelayanan Jasa Penerbangan AP II : 85% x Rp. 1.632.000,00	Rp.	1.387.200,00
4.	Pemakaian Aviobridge	Rp.	0,00
5.	Pemakaian Counter	Rp.	755.150,00
6.	PJP LOKAL	Rp.	0,00
	Sub Total :	Rp.	3.941.440,00
	PPN 10% :	Rp.	394.144,00
	Pelayanan Jasa Penerbangan :		
	PNBP PJP - DEPHUB : 15% x Rp. 1.632.000,00	Rp.	244.800,00
	TOTAL	Rp.	4.580.384,00

TERBILANG : Empat Juta Limaratus Delapanpuluh Ribu Tigaratus Delapanpuluh-empat 00/100 Rupiah

Catatan :
1. Total tagihan Pelayanan Jasa Pelayanan sebesar Rp. 1.632.000,00
2. Pembayaran via transfer bank, harap ditulis nama perusahaan & nomor faktur yang dilunasi. Apabila tidak ditulis, maka pembayaran tidak dapat dibukukan
3. Faktur ini bukan merupakan bukti pembayaran.
4. Harap dibayar dengan tunai atau pemindah bukuan lewat rekening Bank Tagihan seperti tersebut diatas selambat- lambantnya 14 (empat belas) hari setelah surat tagihan ini.

A.n. KEPALA CABANG
KADIV ADKOM

Drs. IWAN RUBINI

Sumber Data : PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA UDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG, Bukti Faktur.

Gambar 1.1
Faktur

Gambar di atas merupakan hasil atau *output* yang dikeluarkan oleh *software Aeronautical Billing System*, dimana gambar tersebut merupakan contoh hasil informasi yang dikeluarkan dari penginputan yang telah dilakukan ke dalam *Billing*

system untuk mengetahui seberapa besar biaya penempatan dan penyimpanan yang akan diterima oleh perusahaan dalam tiga periode atau satu bulan dari satu maskapai. Keputusan itu diambil berdasarkan data-data pencatatan yang terdapat dalam *database Aeronautical Billing System*, misalnya saja data tagihan, yang mana didalamnya terdapat laporan secara detil yang harus dibayar oleh setiap maskapai, rekapitulasi pemakaian konter, dan biaya-biaya lainnya yang dibebankan ke maskapai.

Tujuan dari adanya Program Aplikasi *Aeronautical Billing System* pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung adalah untuk memberikan suatu kemudahan kepada setiap karyawan dalam melakukan pekerjaannya serta dalam rangka pencapaian tujuan yang diinginkan sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan Angkasa Pura. Sehubungan dengan tugasnya yang penting, maka sangatlah di perlukan adanya program aplikasi tersebut. Program Aplikasi tersebut memberikan kemudahan dalam pengambilan keputusan secara cepat dan akurat dalam menyelesaikan pekerjaan dan berguna untuk meningkatkan kinerjanya sehingga mereka harus mempertimbangkan hasil yang akan dicapainya dalam bekerja. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa program aplikasi tersebut mutlak harus digunakan. Tanpa adanya program aplikasi tersebut, maka akan timbul ketidakberesan dalam pekerjaan dan pemborosan waktu yang berlebihan di dalam menyelesaikan pekerjaan.

Keuntungan dengan digunakannya Program Aplikasi *Aeronautical Billing System* dapat memberikan hasil data secara cepat dan lebih akurat, serta mengurangi

tempat media penyimpanan khususnya yang menyangkut masalah arsip atau dokumen penting dan dapat meningkatkan kinerja karyawan Angkasa Pura II. Hanya saja kebanyakan dari para karyawannya terkadang masih sulit dalam pengoprasiannya, dalam pengoperasiannya pengguna sering mengalami hambatan diakibatkan oleh beberapa hal seperti data yang diterima tidak sesuai dengan yang disertakan dan adanya gangguan pada system *database* yang terkadang tidak dapat terkoneksi sehingga menghambat dalam penginputan data. Edukasi pemahaman terhadap program yang telah diimplementasikan di perusahaan hanya diberikan pelatihan selama 2 hari, sehingga terkadang menimbulkan kesulitan dalam pengoperasian.

Edukasi terhadap program aplikasi *Aeronautical Billing System* hanya dilakukan di perusahaan pusat yang terletak di Jakarta. Diakibatkan karena jarak antara kantor cabang dengan kantor pusat sangat jauh, sehingga untuk melakukan pembelajaran terhadap aplikasi memerlukan biaya dan tenaga yang lumayan besar.

Perusahaan yang sudah berkembang seiring dengan tujuannya tentu saja harus merencanakan sistem informasinya yang dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan pengolahan dari sistem tersebut maka diharapkan data-data yang dihasilkan akan lebih akurat. Dari data-data yang diperoleh kemudian diolah dan diharapkan akan menghasilkan suatu informasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam mengambil sebuah keputusan, dan berdasarkan keputusan yang diperoleh dari informasi yang dihasilkan oleh sistem diharapkan dapat membuat kinerja karyawan

menjadi lebih baik. Namun sampai saat ini belum ada suatu penelitian yang menyatakan bahwa program aplikasi yang telah berjalan selama ini dapat menjadi pendukung keputusan dalam pencapaian tujuan yang diinginkan oleh perusahaan. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk mengetahui dan menganalisa *software Aeronautical Billing System* yang memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung.

Atas dasar latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengajukan usulan penelitian dengan judul : **"PENGARUH PROGRAM APLIKASI AERONAUTICAL BILLING SYSTEM TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT. ANGKASA PURA II (PERSERO) CABANG BANDARA UDARA HUSEIN SASTRANEGARA BANDUNG"**.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian Latar Belakang yang telah dipaparkan, *Software Aeronautical Billing System* yang sedang berjalan di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung sudah berjalan dengan Prosedur yang telah ditetapkan dan sudah berjalan selama bertahun-tahun akan tetapi penulis mengidentifikasikan masalah yang diteliti yaitu masih adanya permasalahan dalam Proses penginputannya yang sering mengalami hambatan diakibatkan oleh beberapa hal seperti data yang diterima tidak sesuai dengan yang disertakan sehingga

menghambat Proses pengolahan datanya, dan masih adanya keluhan dari karyawan mengenai penggunaan program aplikasi.

1.2.2 Rumusan Masalah

Dari identifikasi masalah yang telah jelaskan diatas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana *software Aeronautical Billing System* yang sedang berjalan saat ini di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung.
2. Bagaimana Tanggapan Responden terhadap *Software Aeronautical Billing System* yang ada di PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.
3. Seberapa besar Kinerja Karyawan yang ada pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.
4. Seberapa besar *software Aeronautical Billing System* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui seberapa besar "Pengaruh Program Aplikasi *Aeronautical Billing System* terhadap kinerja karyawan". Sedangkan tujuan dilaksanakannya penelitian karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *software Aeronautical Billing System* yang sedang berjalan saat ini di PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung.
2. Untuk mengetahui Tanggapan Responden terhadap *Software Aeronautical Billing System* yang ada di PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.
3. Untuk mengetahui seberapa besar Kinerja Karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *software Aeronautical Billing System* terhadap Kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Praktis

a. Bagi Karyawan PT Angkasa Pura II (Persero), hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan dan tolak ukur yang berguna dalam meningkatkan kinerjanya.
b. Bagi Perusahaan Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan ini khususnya sehingga dapat memajukan perusahaan menjadi lebih baik.
c. Bagi Perusahaan Lain sebagai informasi yang berupa masukan atau sumbangan pemikiran bagi perusahaan lain yang bergerak pada bidang jasa yang sejenis.

1.4.2 Kegunaan Akademis

a. Manfaat bagi Ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi dunia ilmu pengetahuan berupa tambahan informasi dan literature dibidang macam-macam *software* yang digunakan oleh salah satu perusahaan jasa penerbangan terbesar di Indonesia, yaitu *software Aeronautical Billing System*. Juga dapat menjadi pembanding antara ilmu manajemen (teori) dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan, sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Sistem Informasi yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.

b. Manfaat bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan penikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau tugas akhir dalam kajian yang sama, khususnya dalam membahas *software Aeronautical Billing System*, sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

1.5 Batasan Masalah

Unit Analisis dalam penulisan Ilmiah ini adalah Karyawan PT. Angkasa Pura II (Persero) cabang Husein Sastranegara Bandung yang diteliti adalah Karyawan yang menggunakan *Software Aeronautical Billing System* yaitu pada divisi Administrasi dan Komersil.

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.6.1 Lokasi Tempat Penelitian

Penelitian Karya Ilmiah ini dilaksanakan disalah satu perusahaan yang bergerak di bidang Jasa Transportasi khususnya Jasa Transportasi Udara yaitu pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung, dan ditempatkan di bagian Administrasi dan Komersil (AdKom) yang beralamat di Jl. Padjajaran 156 Bandung 40174 Telp. (022) 6041221

1.6.2 Waktu Penelitian

Dalam proses penelitian karya ilmiah yang dilaksanakan disalah satu perusahaan yang bergerak di bidang Transportasi khususnya Transportasi Udara yaitu Kantor Cabang PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Husein Sastranegara Bandung, yang beralamat di Jl. Padjajaran 156 Bandung 40174 Telp. (022) 6041221. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilaksanakan selama 4 (empat) bulan yaitu mulai Agustus 2011 sampai dengan November 2011.

Adapun waktu yang digunakan untuk penyelesaian penelitian karya ilmiah ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	2011-2012																			
		September				Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal																				
2	Perencanaan Penelitian																				
3	Survei Objek Penelitian																				
4	Bimbingan																				
5	Pembuatan Kuesioner																				
6	Penyebaran Kuesioner																				
7	Pengelompokan Data																				
8	Pengolahan Data																				
9	Pembuatan Laporan																				