BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Globalisasi saat ini telah mendesak organisasi untuk semakin meningkatkan kinerjanya untuk bersaing, sehingga dilakukan usaha-usaha yang bertujuan untuk meningkatkan kuantitas maupun kualitas secara efektif dan efisien. Dalam perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat organisasi mulai menerapkan sebuah sistem informasi yang diharapkan dapat memberikan efek peningkatan kinerja.

Tuntutan akan produktivitas dari personil-personil suatu perusahaan makin tinggi, terutama akibat begitu banyaknya informasi yang harus dikelola. Penerapan sistem informasi ini tidak lepas dari sejarah perkembangan komputer. Dengan perkembangan zaman, kecepatan untuk memperoleh informasi secara mudah dan akurat semakin ditingkatkan. Hal ini tentunya akan menjadi sangat penting sebab, jenis dan kapasitas informasi yang diperlukan tentu akan berbeda antara satu dengan lainnya.

Harapan pengguna dari sebuah sistem informasi tidak lain adalah kebutuhan akan kualitas informasi yang dihasilkan. Peranan akan sebuah kualitas sistem informasi untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna diterapkan untuk mengurangi ketidak efisienan dalam melakukan pekerjaan.

Keberhasilan penerapan sebuah sistem informasi dapat dilihat dari manfaat yang dirasakan yaitu peningkatan kinerja seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1994) dalam jogiyanto (2007:94) melakukan pengujian hubungan dimensi antara kualitas sistem terhadap dampak individual. Dampak individual sendiri menurut Jogiyanto (2007:28) merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai. Dampak atau impak berhubungan erat dengan kinerja, yaitu meningkatkan kinerja individual pemakai sistem.

Manfaat yang dirasakan dari kualitas sistem dan kualitas informasi menurut Mason (1978) dalam Jogiyanto (2007:29) menunjukan urutan impak mulai dari penerimaan informasi, pemahaman informasi dan merubah perilaku keputusan. Dari pernyataan tersebut impak perubahan perilaku tentunya berkaitan dengan kinerja individual.

Informasi yang berkualitas adalah informasi yang memiliki kriteria-kriteria tertentu untuk dapat memberikan dampak positif. Seperti yang dinyatakan oleh Ahituv (1980) informasi yang berkualitas diukur dari keakuratan, ketepatwaktuan, relevan, agregasi, dan pemformatan.

Penerapan sistem informasi kini sudah menjadi sebuah keharusan yang diterapkan oleh perusahaan BUMN untuk mengikuti perkembangan globalisasi. Salah satu perusahaan BUMN tersebut merupakan objek penelitian penulis yaitu PT. KAI (persero) Daop 2 Bandung. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, PT. KAI (persero) Daop 2 Bandung menerapkan beberapa perangkat lunak (*software)* dalam kegiatannya.

Penggunaan salah satu sistem informasi tersebut berkaitan dengan kegiatan kepegawaian diantaranya adalah sistem informasi *electronic office* atau di singkat *e-office.* Sistem informasi *e-office* dirancang dengan tujuan untuk meningkatkan keefisienan pekerjaan, terutama dalam bidang manajerial, adalah tingginya waktu yang dibutuhkan untuk melakukan kolaborasi (kerja sama) antar personil, terutama untuk pengelolaan informasi, dokumen dan koordinasi.

Sistem informasi *e-office* digunakan untuk kepentingan personil pegawai dalam mengelola data diri pribadi berbentuk CV (*curriculum vitae*). laporan CV dalam modul sistem meliputi; nama, tanggal lahir, umur, jabatan, nomor induk pegawai, alamat tempat tinggal, dan lain-lain hal yang berhubungan dengan biodata personil pegawai. Fungsi dari CV sendiri adalah untuk memudahkan pegawai dalam mengurus administrasi pasca promosi, mutasi, hingga pengurusan pensiun.

Sistem informasi *e-office* nyatanya masih memiliki beberapa kelemahan. Diantaranya kelemahan pada jaringan yang sulit diakses, integrasi data yang lambat, keamanan data pengguna dari *virus, malware,* atau *spyware* dan kurangnya *output* informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

Seperti yang diungkapkan dari hasil wawancara peneliti dengan seorang pengguna sekaligus administrator sistem informasi PT. KAI Daop. 2 Bandung bagian operator SDM. Menyatakan bahwa dari segi kualitas, sistem informasi *e-office* masih meragukan dalam hal keamanan, ini disebutkan karena beberapa waktu yang lalu sistem ini disinyalir terinfeksi virus. Selain itu masalah jaringan yang kurang nyaman diakses dikarenakan jaringan sistem informasi ini

menggunakan jaringan intranet yang kurang fleksibel di gunakan pengguna untuk melakukan koneksi jaringan sedangkan harapan dari pengguna adalah sistem dapat dengan mudah diakses kapan saja, dimana saja dan tentunya aman.

Dari hasil wawancara yang sama dalam hal kualitas informasi permasalahan yang muncul pada sistem informasi *e-office* adalah data yang terintegrasi oleh sistem informasi SAP (*Sistem Aplication Data Progress)* tergolong lambat dikarenakan sistem informasi (SAP) seharusnya secara otomatis melakukan *update* data namun penerimaan sistem informasi *e-office* tidak langsung merespon sehingga data yang akan masuk ke sistem informasi *e-office* diunggah (*upload)* secara manual atau tidak secara otomatis.

Hal tersebut menyebabkan keterlambatan data ter-*update,* sehinggga harapan pengguna akan keefektifan kinerja dari sistem informasi *e-office* masih belum terpenuhi.

Fenomena selanjutnya mengenai permasalahan kinerja individual. Penerapan sistem informasi dan kualitas informasi dalam hasil wawancara, narasumber menyatakan fungsi dan manfaat *e-office* belum optimal dan menyeluruh hal ini disebabkan faktor pengguna yaitu pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung mayoritas bekerja dilapangan sehingga pengetahuan akan penerapan sistem informasi *e-office* masih belum digunakan secara optimal baik fungsi dan manfaatnya.

Oleh karena itu, berdasarkan fenomena di atas, maka penulis merasa tertarik membuat suatu penelitian yang tertuang dalam skripsi ini untuk meneliti dan menganalisa pengaruh dari kualitas sistem informasi *electronic office* dan

kualitas informasi serta kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, dengan judul :

"KUALITAS SISTEM INFORMASI *ELECTRONIC OFFICE* DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 2 BANDUNG"

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, penulis dapat mengidentifikasi masalah yang terjadi pada Sistem informasi *electronic office* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung. Penerapan sistem informasi masih mengalami berbagai kendala yang disebabkan keraguan keamanan jaringan, integrasi data yang belum optimal, dan ketidaknyamanan akses jaringan.

Faktor-faktor tersebut memberikan indikasi bahwa akan kemudahan penggunaan sistem informasi serta kehandalan sistem dalam memproses data yang berkualitas masih terkendala. Kualitas sebuah sistem informasi dan hasil *output*-nya yang kurang optimal dengan harapan pengguna maka menyebabkan penerapan sistem informasi masih belum dapat meningkatkan kinerja pegawai secara optimal.

Faktor selanjutnya, sebagian besar pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop. 2 Bandung bekerja dilapangan dan bukan kantoran hal ini menyebabkan penggunaan sitem informasi *electronic office* belum menyeluruh sehingga manfaat atau impak pada kinerja individual belum optimal.

1.2.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana kualitas sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Bagaimana kualitas informasi sistem informasi *electronic office* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
3. Bagaimana kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
5. Seberapa besar pengaruh kualitas informasi sistem *electronic office* terhadap kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
6. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap kualitas informasi.
7. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* dan kualitas informasi secara simultan terhadap kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini untuk mengumpulkan data dan informasi yang terkait dengan sistem informasi *electronic office* dan informasi yang dihasilkan

dari sistem informasi tersebut, serta pengaruhnya terhadap kinerja pegawai di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung, sehingga implementasi dari sistem informasi aplikasi kepegawaian yaitu *electronic office* dan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi tersebut diharapkan dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem informasi *electronic office* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
2. Untuk mengetahui kualitas informasi sistem informasi *electronic office* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
4. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh sistem informasi *electronic office* terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.
5. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas informasi sistem *electronic office* terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

6. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* terhadap kualitas informasi.
7. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi *electronic office* dan kualitas informasi secara simultan terhadap peningkatan kinerja pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian dari penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu:

1.4.1 Kegunaan Praktis

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai sistem informasi yang sedang berjalan saat ini yaitu sistem informasi *electronic office* 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 individual khususnya para pegawai sehingga peningkatan kualitas tersebut juga berimplikasi pada kinerja organisasi PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung.

2. Bagi pegawai

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi seluruh Pegawai PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung dalam menggunakan Sistem Informasi *electronic office* ini secara maksimal agar dapat meningkatkan produktivitas ataupun kinerjanya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

1. 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 (praktik). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu manajemen sumber daya manusia yang sudah ada.

2. 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 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung yang beralamat di Jl. Stasiun Timur no 14 Bandung 40181. Adapun waktu pelaksanaannya seperti pada Tabel 1.4 di bawah ini:

Tabel 1.5

Tabel Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Bulan																											
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan penelitian																												
2	Pencarian data																												
3	Pengolahan data																												
4	Penyusunan laporan																												