BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam suatu Negara transportasi memilik arti yang sangat penting bagi kehidupan manusia dalam berbagai kegiatan dan transportasi memiliki peranan penting guna mendukung kebutuhan manusia dalam usaha untuk mencapai sesuatu yang tidak terletak di tempat dimana manusia tersebut berada. Dalam pengertian lain Transportasi diartikan sebagai usaha yang memindahkan, menggerakan,mengangkut, atau mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain, dimana di tempat lain objek tersebut lebih bermanfaat atau dapat berguna untuk tujuan-tujuan tertentu. (***Fidel Miro, 2005***) Dalam pengertian lain transportasi diartikan sebagai usaha pemindahan atau pergerakan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dengan menggunakan alat tertentu. Dengan demikian maka transportasi memiliki dimensi seperti lokasi (asal dan tujuan), alat (teknologi), dan keperluan tertentu **(Miro,1977)**. Transportasi selalu berhubungan dengan ketiga dimensi tersebut, jika salah satu dari ketiga dimensi tersebut tidak ada maka bukanlah termasuk transportasi.

Untuk mengatur jalannya transportasi agar memudahkan manusia dalam kegiatan perpindahan dari dan ke berbagai lokasi, diperlukan sistem yang mendukung seluruh aspek yang berhubungan dengan proses yang terjadi dalam alur transportasi termasuk sistem transportasi yang berfungsi untuk membantu pengaturan transportasi dengan baik. Suatu sistem transportasi dikatakan efektif dan efisien jika kemampuan beradaptasi pada tuntutan untuk meningkatkan

kecepatan proses mulai dari lokasi awal hingga lokasi tujuan. Korea Expressway Corporation adalah sebuah perusahaan swasta yang didirikan pada tahun 1970 yang bergerak dalam bidang transportasi jalan bebas hambatan.

Jalur yang pertama dibuat oleh Korea Expressway Corporation dinamakan *Gyeongbu Expressway* (jalur cepat Gyeongbu). Seiring pertumbuhan ekonomi Korea Selatan yang tergolong cepat, maka kebutuhan akan jalur bebas hambatan menjadi sangat penting sebagai sarana penunjang kenyamanan bagi masyarakat yang ingin melakukan perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan cepat dan mudah sehingga memacu perusahaan swata ini untuk terus mengembangkan jalan bebas hambatan di Korea Selatan. Sistem *hi-pass* merupakan salahsatu sistem unggulan yang dimiliki oleh Korea Expressway Corporation, yaitu metode pembayaran biaya jalan bebas hambatan dengan sistem *autodebet* (pemotongan otomatis) dan melalui sistem ini pelanggan tak perlu mengantri ketika keluar masuk pintu gerbang tol, sistem akan mengidentifikasi melalui nomor kendaraan yang tertera pada kendaraan roda empat yang digunakan. Mengetahui klasifikasi pengguna dari sistem ini berdasarkan beberapa kategori seperti usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan merupakan hal yang tidak dapat diklasifikasikan dalam sistem, sehingga perlu diketahui klasifikasi tersebut. Kemudian selanjutnya mencari hubungan antara kualitas sistem informasi *hi-pass* dengan minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan. Ini menjadi penting karena suatu sistem pelayanan seperti ini pada akhirnya perlu meningkatkan minat penggunaan pelanggan atau pengguna, juga meningkatkan ketepatan waktu pelayanan terhadap pelanggan atau pengguna.

Dari penjelasan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian khususnya pada kajian bidang sistem informasi *hi-pass* pada Korea Expressway Corporation Korea Selatan., penelitian yang dilakukan penulis adalah bagaimana alur kerja sistem informasi *hi-pass* dari mulai pendaftaran pelanggan sampai penggunaan dan pengisian ulang pembayaran yang akhirnya bertujuan agar sistem ini bisa digunakan di Indonesia sehingga operasional dalam bidang transportasi khususnya jalan bebas hambatan menjadi lebih cepat dan optimal dan berdampak positif bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia dan pertumbuhan lainnya di berbagai sektor kehidupan yang ada di Indonesia.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertaik untuk melakukan penelitian dengan judul **"ANALISA KUALITAS SISTEM INFORMASI *HI-PASS* PENGARUHNYA TERHADAP MINAT PELANGGAN DAN KETEPATAN WAKTU PELAYANAN DI JALAN BEBAS HAMBATAN KOREA SELATAN".**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

Identifikasi masalah adalah cara untuk mengidentifikasi masalah yang akan dijadikan objek penelitian dalam membuat laporan penelitian ini. Rumusan masalah adalah gambaran atau rancangan masalah yang akan diteliti dalam sebuah penelitian.

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat di identifikasikan beberapa masalah untuk sistem informasi *hi-pass* pada Korea Expressway Corporation Korea Selatan yaitu :

1. Tidak adanya pembagian kategori pengguna sistem berdasarkan usia, jenis kelamin, dan jenis pekerjaan dimana sistem tersebut dapat digunakan dan banyak digunakan.
2. Pembagian klasifikasi pekerjaan yang ada tidak mempengaruhi tingkat penggunaan, sehingga untuk mengetahui berapa jumlah pengguna dari kategori tertentu tidak dapat diketahui secara pasti.
3. Seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi mempengaruhi minat yang dimiliki oleh pengguna terhadap penggunaan sistem ini tidak dapat didefinisikan.

1.2.2. Rumusan Masalah

Berbagai cara digunakan untuk memperoleh informasi data yang dinginkan tanpa mendapat dukungan dari alat atau sistem yang digunakan tidak akan tercapai, maka untuk mencapai suatu hasil yang memuaskan harus merumuskan masalah terlebih dahulu. Mengacu pada identifikasi masalah yang telah disebutkan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalaha sebagai berikut:

1. Bagaimana menangani informasi mengenai kategori pengguna yang dimunculkan.

2. Bagaimana metode yang digunakan untuk membedakan pengguna berdasarkan kriteria tersebut
3. Bagaimana mengetahui pengaruh antara kualitas sistem informasi *hi-pass* terhadap minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan.

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem yang sudah berjalan di Korea Selatan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas Sistem Informasi *hi-pass* di Korea Expressway Corporation dan pengaruhnya nya dengan minat pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan..
2. Untuk mengetahui karakteristik pengguna berdasarkan bidang pekerjaan tertentu.
3. Menetukan kategori pengguna atau membedakan berdasarkan jenis pekerjaan.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini bagi penulis adalah untuk menerapkan ilmu pengetahuan selama dibangku kuliah, dan hasil dari penelitian ini diharapkan

dapat memberikan kontribusi berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan, adapun kegunaan dari penilitian ini dapat berguna, dilingkungan praktis dan lingkungan akademis serta untuk menambah pengetahuan dan pengalaman dalam ruang lingkup transportasi yang sesungguhnya.

1.4.1. Kegunaan Akademis

Kegunaan Akademis dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan-masukan ke perusahaan atau objek penelitian tentang kekurangan atau kelemahan yang masih ada pada objek penelitian. Dengan adanya penelitian ini diharapkan bisa memperbaiki kelemahan-kelemahan yang ada dan memperlancar kegiatan yang berjalan pada perusahaan yang bersangkutan serta mengupayakan perbaikan prosedur yang terjadi di Korea Expressway corporation.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan yaitu dengan cara membuat aplikasi-aplikasi baru yang berbasis software untuk mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi pada objek penelitian. Bagi penulis, penelitian ini merupakan suatu studi kasus tentang bagaimana sebuah sistem informasi berjalan pada sebuah perusahaan atau instansi,terutama yang bergerak dalam jasa transportasi.

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisa proses penginputan data dan arus data yang digunakan dalam transaksi pembayaran yang akan dijadikan data sebagai salah satu proses penulisan tugas akhir dalam analisis Sistem informasi *hi-pass* pada jalan bebas hambatan yang dikelola oleh Korea Expressway Corporation dan dampaknya terhadap Minat Pelanggan dan ketepatan waktu pelayanan.

Hal ini terjadi dikarenakan kualitas sistem yang mempengaruhi ketepatan waktu pelayanan akan menimbulkan minat yang dimiliki oleh pelanggan. Pada dasarnya setiap tingkat pelayanan yang baik akan sejalan dengan minat yang dimiliki oleh pelanggan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah ini dilaksanakan agar dalam perancangan sistem yang dihasilkan ini tidak terlalu meluas dan lebih terarah, maka penulis merasa perlu membatasi ruang lingkup masalah. Batasan permasalah tersebut terdiri dari :

1. Analisis dilakukan berdasarkan wawancara dengan petugas Korea Expressway Corporation dengan diskusi mengenai dokumen yang digunakan di dalam sistem.
2. Analisis dilakukan berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas bank rekanan terkait pembuatan dan pendaftaran pelanggan.
3. Hanya membahas bagaimana sistem *hi-pass* ini digunakan dan berjalan.
4. Penelitian hanya dilakukan di beberapa kota yang dilalui oleh *Gyeongbu Expressway* saja, dalam hal ini Kota Seoul, Ulsan dan Busan yang penulis pilih.
5. Pengamatan dilakukan langsung ke pintu gerbang jalan bebas hambatan yang berada di kota Busan dan Ulsan.

1.6 Kerangka pemikiran dan hipotesis

Dibawah ini adalah kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian yang dilakukan di jalan bebas hambatan Korea Selatan

1.6.1. Kerangka Pemikiran

Jalan bebas hambatan atau yang di Indonesia dikenal dengan jalan Tol merupakan salah satu layanan yang disediakan pengelola lalu lintas yang khusus digunakan bagi kendaraan roda empat atau lebih, dikatakan bebas hambatan karena siapapun yang melintasi jalan tersebut akan terus melaju tanpa dihadapkan dengan kendala apapun seperti misalnya lampu merah, atau kemungkinan lainnya menurut Pasal 1 UU No.15 Tahun 2005 jalan tol adalah jalan umum yang merupakan bagian sistem jaringan jalan dan sebagi jalan nasional yang penggunanya diwajibkan membayar tol.

Dalam proses transaksi pembayaran tiket tol, Korean Expressway menerapkan suatu sistem informasi atau biasa dikenal dengan sebutan *software* yang dapat membantu pengguna jalan tol sehingga pengguna jalan tol dapat mendapatkan pelayanan yang nyaman. Salah satu *software* yang diterapkan adalah *software* pembayaran dengan metode *hi-pass*.

Dengan adanya *software* ini tentunya pelanggan akan merasa terbantu karena sistem ini dapat mempermudah dalam proses transaksi pembayaran jalan tol dari mulai pendaftaran akun sampai penggunaan kartu pelanggan di dalam jalan bebas hambatan tersebut. Dengan dimilikinya *software* yang cukup berkualitas ini oleh Korean Expressway tentunya akan meningkatkan ketepatan waktu tempuh dan juga minat terhadap jasa yang diberikan.

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002:610) “Kualitas *software* didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap

kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara eksplisit, standar perkembangan yang didokumentasikan secara eksplisit dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional.

Menurut McCall at all pada tahun 1977 dalam Roger S.Presman (2002:611) mengusulkan suatu penggolongan faktor-faktor atau dimensi-dimensi yang mempengaruhi kualitas suatu *software*. McCall mengemukakan hal yang harus diperhatikan dari suatu *software* berdasarkan sifat-sifat operasional (Product Operation) yaitu:

1. *Correctness* (kebenaran) tingkat pemenuhan program terhadap kebutuhan yang dispesifikasikan dan memenuhi tujuan/misi pengguna.
2. *Reliability* (Keandalan), tingkat kemampuan program yang diharapkan dapat menampilkan fungsi yang dimaksud dengan presisi yang ditetapkan.
3. *Integrity* (Integritas), tingkat kemampuan pengawasan akses terhadap data atau *software* oleh orang-orang tertentu.

Alasan Penulis hanya menggunakan 3 indikator dari 12 indikator yang dikemukakan oleh McCall, karena indikator yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian ini hanya terdapat dalam 3 indikator yang telah diterangkan diatas.

Software merupakan salah satu elemen dari Sistem Informasi, *software* pada dasarnya dirancang untuk membantu dan mempermudah pekerjaan, namun *software* juga dapat meningkatkan kepuasan penggunaan di mata masyarakat luas, yang berimbas pada ketepatan waktu yang dilakukan baik bagi pelayanan sistem

tersebut juga bagi ketepatan waktu yang dirasakan pelanggan terhadap hasil dari sistem tersebut.

Gregory dan Van Horn (1963) berpendapat dalam Owusu-Ansah (2000), secara konsepsual yang dimaksud dengan tepat waktu adalah kualitas ketersediaan informasi pada saat yang diperlukan atau kualitas informasi yang baik dilihat dari segi waktu.

Ketepatan waktu menjadi syarat utama suatu sistem dikatakan relevan terkait dengan pelayanan yang dilakukan terhadap objek sistem itu sendiri. Korea selatan sebagai salah satu Negara maju di dunia menganggap bah ketepatan waktu adalah segalanya untuk melakukan berbagai kegiatan.

Menurut Makhbub et al. (2011:3) dimensi yang dimiliki oleh ketepatan waktu adalah sebagi berikut:

1. Kekinian

   Kekinian berarti sejauh mana data *up-to-date*. Sebuah data bernilai mutakhir jika sudah benar meskipun mungkin penyimpangan yang disebabkan oleh perubahan waktu mereduksi nilai data.

2. Volatilitas

   Volatilitas berarti periode waktu dimana informasi bernilai valid.

3. *Timeliness* (Tanpa batas waktu)

   Timeliness berarti rata-rata usia data di dalam sumber.

Sementara Menurut Assael dalam chrisdiawan (2010) mengatakan bahwa minat merupakan suatu kecenderungan untuk melakukan tindakan terhadap objek.

Menurut Bigne dalam chrisdiawan (2010:17), menjelaskan kecenderungan sesorang terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat berdasarkan ciri-ciri:

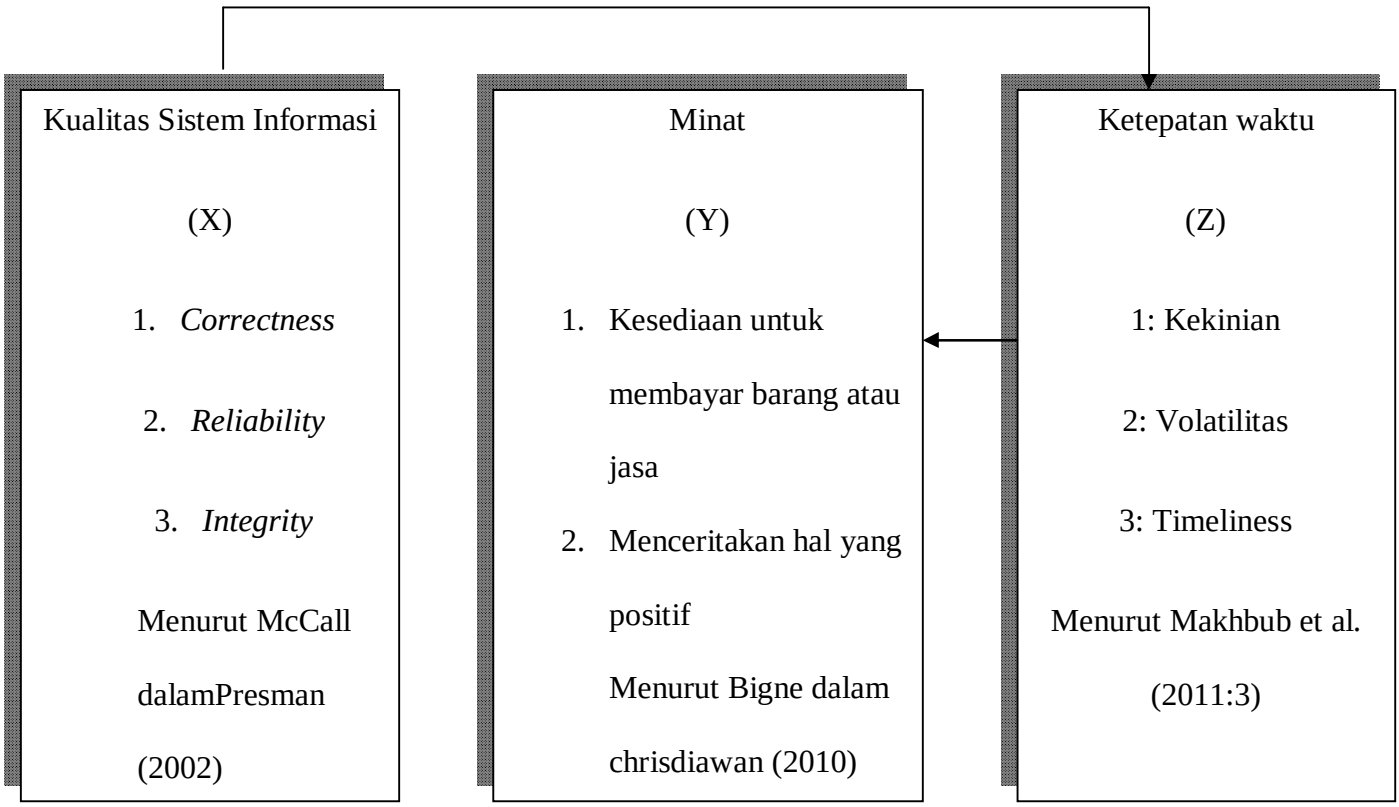
1. Kesediaan untuk membayar barang atau jasa

   Konsumen yang memiliki minat terhadap suatu produk atau jasa dapat dilihat dari bentuk pengorbanan yang dilakukan terhadap suatu barang ataujasa, konsumen yang cenderung memiliki minat lebih terhadap suatu barang atau jasa akan bersedia untuk membayar barang atau jasa tersebut.

2. Menceritakan hal yang positif

   Konsumen yang memiliki minat besar terhadap suatu produk atau jasa,jika di tanya konsumen lain, maka secara otomatis konsumen tersebut akan menceritakan hal yang positif terhadap konsumen lain, karena konsumenyang memiliki suatu minat secara *eksplisit* memiliki suatu keinginan dankepercayaan terhadap suatu barang atau jasa yang digunakan.dengan tujuan konsumen yang berminat tersebut dapat menggunakan barang atau jasa tersebut.

Alasan Penulis hanya menggunakan 2 ciri-ciri dari 4 ciri-ciri yang dikemukakan oleh Bigne dalam chrisdiawan, karena ciri yang dapat mendukung dalam melakukan penelitian ini hanya terdapat dalam 2 indikator yang telah diterangkan diatas.



Gambar 1.

Bagan kerangka pemikiran Analisa Kualitas Sistem Informasi *hi-pass* Pengaruhnya Terhadap Minat Pelanggan dan Ketepatan Waktu Pelayanan di jalan bebas hambatan Korea Selatan

1.6.2. Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara dari permasalahan penelitian yang kebenarannya masih perlu diuji dengan menggunakan taksiran atau referensi yang telah dirumuskan. Jadi, hipotesis diartikan sebuah taksiran atau referensi yang dirumuskan serta diterima untuk sementara yang dapat menerangkan fakta-fakta yang diamati atau kondisi-kondisi yang diamati dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah-langkah selanjutnya. (Carter V. Good, and Dauglas E. Scates. 1954.

Method of research : Educational, psychological, sociological. Appleton.New York).

Melihat konsep di atas maka penelitian ini memunculkan hipotesis sebagai berikut :

"Analisa Kualitas Software hi-pass berpengaruh pada Minat Pelanggan dan Ketepatan Waktu Pelayanan di jalan bebas hambatan Korea Selatan dan pengguna terbanyak adalah pegawai perusahaan"

1.7. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian Skripsi di kantor utama Korea Expressway Corporation yang beralamat di. 805, Daewang Pangyo-ro, Sujeong-gu, Seongnam-si, Gyeonggi-do, Korea Selatan. Dan Waktu penelitiannya adalah senin dan Rabu.. Adapun jadwal penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2014							
		Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4
1	Analisis								
	a. wawancara								
	b. observasi								
2	Desain								

	analisis permasalahan								
3	Penyusunan Laporan								