

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era serba digital saat ini, teknologi informasi mempunyai peranan yang penting di berbagai bidang. Teknologi dan sistem informasi adalah dua unsur penting saat ini. Teknologi berkembang dengan cepat dan dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, sehingga alat seperti komputer adalah sarana penunjang dalam sistem informasi untuk mengelola data dan informasi yang dibutuhkan.

Sistem pengiriman barang kini sudah banyak digunakan oleh perusahaan – perusahaan pada umumnya. Pengiriman barang dapat berupa dokumen, logistik, dan produk lainnya. Saat ini teknologi informasi sangat penting dalam sebuah perusahaan, oleh karena itu sebuah perusahaan tentunya memerlukan sistem yang tepat, cepat dan akurat untuk mendapatkan informasi. Sistem informasi manual pasti memiliki kekurangan saat mengelola datanya. Dikarenakan itulah sebuah perusahaan membutuhkan sistem informasi yang tepat untuk mengelola data tersebut. Maka dari itu dibuatlah *Rail Cargo System* (RCS) untuk mengelola data angkutan barang.

PT.Kereta Api Indonesia (PT.KAI) adalah perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dimana berupa kereta api pengangkut penumpang dan barang. Dalam sistem angkutan barang PT.KAI telah menerapkan *Rail Cargo System* (RCS). *Rail Cargo System* merupakan sistem aplikasi yang diperuntukan karyawan untuk mempermudah kinerja. *Rail Cargo System* digunakan oleh sibarka (Checker) untuk membantu proses administrasi angkutan barang terkait proses penerbitan surat angkutan secara real time, membuat berita acara muat, mencetak berita acara bongkar dan lainnya.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerimaan *Rail Cargo System* perlu dilakukan pengujian terhadap pengguna sistem. Pada penelitian ini dilakukan pengujian untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna *Rail Cargo System* dengan menggunakan *Technology Acceptance Model (TAM)* dimana metode ini terdiri dari 5 variabel yaitu : Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Sikap Menggunakan, Minat Perilaku Menggunakan, Penggunaan Sesungguhnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengambil judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA *RAIL CARGO SYSTEM (RCS)* PADA PT.KAI DIVRE III PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE TAM**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana mengetahui tingkat kepuasan pengguna dan menganalisa pengaruh *Rail Cargo System* terhadap efektifitas kerja.

1.3 Maksud Dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Rail Cargo System* dengan melihat menggunakan 5 variabel, yaitu : persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, sikap menggunakan, minat perilaku menggunakan, dan penggunaan sesungguhnya.

1.4 Metode Penelitian

Model yang akan digunakan untuk mengukur penerimaan sistem informasi pengguna, adalah menggunakan model *Technology Acceptance Model (TAM)* Model TAM diadopsii dari model *The Theory of Reasoned Action (TRA)*, yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishben dan Ajzen, dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal

akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Tujuan perilaku ditentukan oleh sikap atas perilaku tersebut. Dikarena oleh itu penulis memilih menggunakan model TAM sebagai metode penelitian dalam penulisan skripsi. (Agustina, n.d.)

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan cara, yaitu :

a. Kuisisioner

Penulis menyebarkan kuisisioner kepada pegawai angkutan barang di Divre III Palembang. Dengan cara menggunakan Google Form dan disebar lewat internet.

b. Studi Pustaka

Studi Pustaka adalah usaha peneliti untuk mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan masalah atau topik yang sedang diteliti.

1.5 Ruang Lingkup

Agar pembahasan berjalan dengan baik dan lancar, maka penulis membuat suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup yang dibahas penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Pengaruh persepsian kemudahan (perceived ease of use) aplikasi RCS terhadap persepsian kegunaan (perceived usefulness) aplikasi RCS.
2. Pengaruh persepsian kemudahan (perceived ease of use) aplikasi RCS terhadap sikap menggunakan (attitude toward using) aplikasi RCS.
3. Pengaruh persepsian kegunaan (perceived usefulness) aplikasi RCS terhadap sikap menggunakan (attitude toward using) aplikasi RCS.

4. Pengaruh persepsian kegunaan (perceived usefulness) aplikasi RCS terhadap minat perilaku menggunakan (behavioral intention to use) aplikasi RCS.
5. Pengaruh persepsian kegunaan (perceived usefulness) aplikasi RCS terhadap penggunaan sesungguhnya (actual use) aplikasi RCS.
6. Pengaruh sikap menggunakan (attitude towards using) aplikasi RCS terhadap minat perilaku menggunakan (behavioral intention to use) aplikasi RCS.
7. Pengaruh minat perilaku menggunakan (behavioral intention to use) aplikasi RCS terhadap penggunaan sesungguhnya (actual use) aplikasi RCS.

1.6 Hipotesis

Dalam penelitian ini penulis membuat hipotesis yang dapat digunakan sementara, antara lain :

H0 : Persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use) berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) pada penggunaan *Rail Cargo System* (RCS).

H1a : Persepsi kemudahan (Perceived Ease of Use) berpengaruh positif terhadap sikap menggunakan (Attitude Towards Using) penggunaan *Rail Cargo System* (RCS).

H1b : Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) berpengaruh terhadap sikap menggunakan (Attitude Towards Using) pada penggunaan *Rail Cargo System* (RCS).

H1c : Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (Behavioral Intention to use) pada penggunaan *Rail Cargo System* (RCS).

H1_d : Persepsi kegunaan (Perceived Usefulness) berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (Actual Use) penggunaan *Rail Cargo System* (RCS).

H1_e : Sikap menggunakan (Attitude Towards Using) berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan (Behavioral Intention to use) *Rail Cargo System* (RCS).

H1_f : Minat perilaku menggunakan (Behavioral Intention) berpengaruh positif terhadap penggunaan sesungguhnya (Actual Use) penggunaan *Rail Cargo System* (RCS). (Mahendra, n.d.)