

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin maju di era globalisasi seperti sekarang ini menuntut sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal komputerisasi bagi semua kalangan. Kemajuan Teknologi Informasi ini banyak membawa dampak positif untuk mendorong kemajuan di berbagai bidang. Hal ini juga yang menyebabkan munculnya kemajuan perangkat lunak dan tentunya diimbangi pula dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi beserta perangkat kerasnya. Sehingga secara langsung ataupun tidak langsung, Teknologi Informasi telah menjadi bagian terpenting dari berbagai aspek kehidupan karena banyak kemudahan yang ditawarkan dalam penggunaannya.

E-ticketing adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper *ticket* (Ng-Kruelle dan Swatman, 2006). Dalam rangka kereta api berusaha memberikan akses pelayanan yang lebih baik kepada pengguna jasa untuk mendapatkan tiket kereta api dengan dukungan teknologi sistem informasi *ticketing online*.

Dalam menganalisa sebuah sistem ada banyak model analisa yang digunakan salah satunya *End User Computing Satisfaction*. Digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Sistem Informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya (Doll dan Torkadeh, 1998). Secara khusus merancang lima instrumen untuk mengukur kepuasan *end user computing satisfaction* yaitu

dilihat dari segi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan pemakai (*ease of use*), ketepatan waktu (*timeliness*).

PT. Kereta Api (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak dalam bisnis jasa angkutan darat. Kereta api merupakan alternatif bagi masalah angkutan jalan raya. Dalam perkembangan kereta api (persero) telah menunjukkan kinerja yang semakin membaik, peningkatan jasa yang meningkat dengan memperhatikan kenyamanan, ketepatan dengan resiko kemacetan yang relatif kecil. Dilihat dari pemisahan gerbong kereta api khusus wanita. Kecenderungan permintaan pasar terhadap kereta api penumpang kelas ekonomi terus meningkat, terbukti banyaknya mahasiswa dan pekerja yang menggunakan jasa fasilitas kereta api ekonomi. Dengan berjalanya sistem *e-ticketing* pada kereta api Indonesia maka perlu dilakukannya Analisa terhadap sistem tersebut, untuk melihat sejauh mana keberhasilan suatu sistem dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai oleh sistem tersebut, diantaranya dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Pengguna Mahasiswa Terhadap Sistem Informasi Penjualan Tiket Dengan Menggunakan *End User Computing Satisfaction*."

2.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini yang muncul sebagai acuan untuk analisis kepuasan pengguna *e-ticket* kereta api Indonesia adalah "Analisis akan difokuskan pada faktor isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu pada PT. Kereta Api Indonesia.

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan tidak meluas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu yang dipilih untuk menjadi responden dalam penelitian ini hanya mahasiswa atau mahasiswi, yang ada di lingkungan universitas dan tersebar langsung di PT. Kereta Api Indonesia, dengan kuisioner berdasarkan metode *End Use Computing Satisfaction*. Ditinjau langsung dari sisi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*), ketepatan waktu (*Timeliness*).

1.4. Tujuan dan Manfaat

1.4.1. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya penelitian ini mempunyai tujuan yaitu untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana tingkat kepuasan pengguna mahasiswa terhadap sistem penjualan tiket Kereta Api Indonesia. Dan memudahkan konsumen untuk membeli tiket Kereta Api.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, yaitu:

1. Hasil dari analisa ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui kualitas kepuasan pengguna penjualan tiket berdasarkan metode *EUCS* pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero)
2. Dengan adanya penulisan ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai tolak ukur peneliti lain dalam penelitian selanjutnya serta memberikan mutu dan untuk perbaikan pada sistem tersebut.
3. Mempermudah konsumen dalam memperoleh tiket.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan tempat penelitian

1. Tempat penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Sumatera Selatan yang beralamat jalan Jenderal Ahmad Yani Nomor 541 Kelurahan 13 Ulu Kecamatan Sebrang Ulu II Kota Palembang Sumatera Selatan 30263.

2. Waktu penelitian

Waktu penulisan laporan penelitian ini dimulai pada bulan April 2019, bertempat di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Palembang.

1.5.2. Metode Penelitian

Adapun dalam menganalisa data penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Yang mana sebagai tolak ukur

untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem penjualan tiket PT. Kereta Api (Persero). Berikut merupakan langkah-langkah yang digunakan pada metode ini :

1. Menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa kampus Bina Darma Palembang.
2. Melakukan studi pustaka tentang metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*
3. Menghitung hasil penilaian pada kuesioner
4. Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya.

Dalam penelitian ini bersifat kuantitatif terhadap kualitas sistem penjualan tiket pada PT. Kereta Api (Persero) menggunakan *End User Computing Satisfaction*. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2016) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang dilandasi pada *filsafat positivisme*, yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel pada umumnya dilakukan random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, dan analisis data statistik bentuk skalapengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada *skala Likert* yang mana digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden mengenai gejala atau fenomena yang terjadi dilingkungan

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer merupakan sekumpulan data yang diperoleh secara langsung oleh penelitian dari responden melalui wawancara dan penyebaran kuisisioner pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan pada studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh instansi lainnya dan bisa

diperoleh melalui arsip, buku referensi, jurnal dan internet yang dapat menunjang penelitian.

1.5.4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat dimana kita dapat menentukan suatu angka atau bilangan pada suatu objek atau entitas, angka pada skala yang mewakili beberapa karakteristik objek atau entitas tersebut (Supranto, 2011). Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert* maka variable yang akan diukur kemudian akan dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2016).

Tabel 1.1 Skor Skala Likert

No.	Importance	Performance	Skor
1	SP = Sangat Penting	SS = Sangat Setuju	5
2	P = Penting	S = Setuju	4
3	CP = Cukup Penting	CS = Cukup Setuju	3
4	KP = Kurang Penting	KS = Kurang Setuju	2
5	TP = Tidak Penting	TS = Tidak Setuju	1

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran atas tujuan dalam penelitian yang penulis uraikan dalam laporannya.

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini diuraikan tentang beberapa landasan teori, analisis, yang akan digunakan sebagai acuan untuk menganalisa data yang terdiri dari teori maupun untuk mendukung penyusunan skripsi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang teknik pengambilan populasi dan sampel, perancangan kuisioner, teknik pengumpulan data dan metode analisis yang digunakan dalam pengolahan data responden penelitian kepuasan pengguna mahasiswa terhadap e-tiket Kereta Api Indonesia.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan tentang hasil pengumpulan data, pengolahan data dan dilanjutkan pembahasan mengenai hasil pengolahan data tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada ini berisi tentang simpulan yang dapat ditarik dari keseluruhan langkah penelitian yang telah dilakukan dan memberikan saran-saran yang mungkin di pertimbangkan oleh pihak Kepuasan pengguna mahasiswa terhadap Sistem *E-ticket* Kereta Api Indonesia.

