

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan status kepemilikan 100% dimiliki oleh Negara Republik Indonesia. Bergerak dibidang pelayanan jasa transportasi perkeretaapian. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mengadopsi perkembangan Teknologi Informasi (TI) untuk memberikan kontribusi maksimal bagi perusahaan dalam memenangkan persaingan. Keberhasilan Perseroan melakukan perubahan strategi bisnis secara cepat dalam tiga tahun terakhir berkat dukungan pemanfaatan TI secara tepat.

Komitmen PT Kereta Api Indonesia (Persero) untuk melakukan pengembangan TI dalam mendukung strategi bisnis perusahaan terbukti dengan peningkatan alokasi dana sebanyak 7 (tujuh) kali lipat sejak tahun 2010 sampai dengan tahun 2013.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) menuangkan strategi pengembangan TI dalam dokumen IT Master Plan dalam periode 5 tahun. Dokumen tersebut dilakukan *update&review* setiap tahun agar tetap selaras dengan strategi bisnis perusahaan. Dalam dokumen *IT Master Plan 2011-2015* disebutkan bahwa peran TI bagi Perseroan adalah sebagai enabler untuk mendukung ketahanan bisnis perusahaan.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memiliki logo sebagai ciri perusahaan dan memiliki sebuah makna dari logo tersebut. Bentuk dari logo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut :



Gambar 1.1

Logo PT.Kereta Api Indonesia (Persero)

Sumber : www.kereta-api.co.id

Makna dari logo PT.Kereta Api Indonesia (Persero) adalah sebagai berikut :

- 3 Garis melengkung melambangkan gerakan yang dinamis PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencapai visi dan misinya.
- 2 Garis warna orange melambangkan sebuah proses pelayanan prima (Kepuasan Pelanggan) yang ditujukan kepada pelanggan internal dan external. Anak panah berwarna putih melambangkan nilai integritas, yang harus dimiliki insan PT.Kereta Api dalam mewujudkan Pelayanan Prima.
- 1 Garis lengkung berwarna biru melambangkan semangat inovasi yang harus dilakukan dalam memberikan nilai tambah ke stakeholders.

Visi & Misi PT.Kereta Api Indonesia (Persero) :

- Visi : Menjadi penyedia jasa angkutan perkeretaapian terbaik yang fokus kepada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan stakeholders.
- Misi : Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi stakeholders dan kelestarian lingkungan.

Visi, misi, dan tujuan Teknologi Informasi Perseroan dikembangkan berdasarkan visi dan misi korporat agar selaras dengan strategi pengembangan bisnis. Berikut dijelaskan tujuan TI menjadi dasar pengembangan TI yang diturunkan dari Visi dan Misi, yaitu:

1. Perumusan PERENCANAAN yang tepat waktu dan efektif untuk implementasi Proyek TI. Sebelum tahun 2011, implementasi Proyek TI sering kurang memberikan manfaat sesuai dengan kebutuhan perusahaan karena perencanaan yang kurang baik.
2. Melakukan penguatan JARINGAN TI secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan saat ini dan akan datang. Jaringan TI merupakan pondasi utama layanan TI sehingga menjadi salah satu fokus pengembangan TI dalam periode 2011-2015.
3. Menetapkan RENCANA STRATEGIS TI untuk melakukan *outsource* pengembangan aplikasi, sewa komputer, konsolidasi *server*, dll. Dalam *IT Master Plan 2011-2015* dijelaskan bahwa arah pengembangan aplikasi dilakukan secara *outsource*, penggunaan komputer secara sewa, pemanfaatan konsolidasi server, dll.
4. Melakukan pembenahan tata kelola TI dengan menetapkan Organisasi TI baru, *Blue Print* TI, dan Proses Bisnis TI.



Gambar 1.2

Road Map Pengembangan TI

Sumber : Annual Report PT.Kereta Api Indonesia (Persero) 2013

1. Horison I 2010-2011 *Baselined Phase*. Tahap pembuatan pondasi layanan TI. Fokus utama yang dilakukan adalah implementasi aplikasi-aplikasi utama seperti SAP & *Ticketing System*, pembenahan organisasi TI, pembuatan kebijakan umum terkait TI, serta pembenahan infrastruktur jaringan & Data Center.

2. Horison II 2012-2013 *Main/All Application Implementation Phase*. Tahap pengembangan dan implementasi seluruh layanan TI. Fokus utama adalah pengembangan fitur dan layanan TI yang sudah diimplementasikan sebelumnya. Selain pada tahap ini juga dilakukan pembenahan infrastruktur pendukung termasuk pelaksanaan sertifikasi ISO 27001 ISMS (*Information Security Management System*).
3. Horison III 2014-2015 *Integration Phase*. Tahap integrasi sistem layanan TI. Fokus utama pada tahap ini adalah integrasi dari beberapa layanan TI agar memberikan kualitas layanan yang lebih baik. Salah satu fokus integrasi yang dilakukan adalah implementasi *Dashboard Management, Data Warehouse, & Business Intelligence*.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dewasa ini perkembangan teknologi semakin pesat diiringi perkembangan sistem informasi yang berbasis teknologi. Perkembangan sistem informasi tersebut akan sukses apabila didukung oleh beberapa faktor pendukungnya yang dapat memberikan kesuksesan terhadap sistem informasi itu sendiri yang tercermin melalui kepuasan pemakai sistem informasi. Penggunaan dan kemajuan teknologi sistem informasi tidak hanya membawa pengaruh pada pengelola suatu perusahaan melainkan juga membawa pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek dalam pengelolaan bisnis. Penggunaan sistem informasi yang baik merupakan salah satu cara agar perusahaan bisnis dapat bersaing dengan para kompetitornya. Perkembangan tersebut menyebabkan sebuah perusahaan harus memiliki sistem informasi yang dapat menunjang kebutuhan perusahaan. Secara tidak langsung, perusahaan yang telah memanfaatkan sistem informasi akan sangat efisien dan efektif dibandingkan perusahaan yang sebagian prosesnya masih dikelola secara manual.

Salah satu fenomena yang menarik dari perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi adalah internet sebagai media baru yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat modern saat ini. Media baru seperti internet merupakan sebuah media yang dapat menggeser media tradisional seperti Televisi, Radio, karena media baru bersifat interaktif sehingga diminati oleh banyak orang. Internet sebagai media komunikasi yang diminati orang karena beberapa kelebihan seperti mudah, cepat dan tepat, kelebihan dalam hal kapasitasnya, kerahasiaan, efisien dan efektif serta membuka mata dunia akan dunia baru (Panggabean, 2014).

Kehadiran internet memberikan dampak yang begitu signifikan terhadap masyarakat, bahkan internet menjadi media yang tak terpisahkan dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi dan media komunikasi yang tak lagi mengenal batasan waktu dan letak geografis. Kondisi pertumbuhan Internet dunia yang kian meningkat tak terkecuali dialami oleh Indonesia, hal ini dapat dilihat dari data TOP 25 negara dengan pertumbuhan pengguna internet di dunia, yang meliputi Negara maju maupun Negara berkembang sekalipun.

Top 25 Countries, Ranked by Internet Users, 2013-2018
millions

	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. China*	630.7	643.6	669.8	700.1	736.2	777.0
2. US**	246.0	252.9	259.3	264.9	269.7	274.1
3. India	167.2	175.6	182.3	189.8	195.8	201.3
4. Brazil	99.2	107.7	113.7	119.8	123.3	125.9
5. Japan	106.0	102.1	102.6	104.3	105.0	105.4
6. Indonesia	71.8	81.7	89.4	102.8	112.6	123.0
7. Russia	77.5	82.9	87.3	91.4	94.3	96.8
8. Germany	59.5	61.6	62.2	62.5	62.7	62.7
9. Mexico	53.1	56.4	60.1	70.7	75.7	80.8
10. Algeria	31.8	37.7	43.2	48.1	56.2	64.3
11. UK**	48.8	50.1	51.3	52.4	53.4	54.3
12. France	48.8	49.7	50.5	51.2	51.9	52.5
13. Philippines	42.3	48.0	52.7	58.1	64.5	69.3
14. Turkey	36.6	41.0	44.7	47.7	50.7	53.5
15. Vietnam	36.6	40.5	44.4	48.2	52.1	55.8
16. South Korea	40.1	40.4	40.6	40.7	40.9	41.0
17. Egypt	34.1	36.0	38.3	40.9	43.9	47.4
18. Italy	34.5	35.8	36.2	37.2	37.5	37.7
19. Spain	30.5	31.6	32.3	33.0	33.5	33.9
20. Canada	27.7	28.3	28.8	29.4	29.9	30.4
21. Argentina	25.0	27.1	29.0	29.8	30.1	31.1
22. Colombia	24.2	26.3	28.6	29.8	30.5	31.3
23. Thailand	22.7	24.3	26.0	27.6	29.1	30.6
24. Poland	22.6	22.9	23.3	23.7	24.0	24.3
25. South Africa	20.1	22.7	25.0	27.2	29.2	30.9
Worldwide***	2,492.9	2,692.7	2,872.4	3,044.3	3,199.9	3,400.2

Note: Individuals of any age who use the internet from any location via any device at least once per month. *excludes Hong Kong **Based on Aug 2014. ***Includes countries not listed
Source: eMarketer, Nov 2018

Gambar 1.3

Top 25 Negara Pertumbuhan Pengguna Internet di Dunia

Sumber : eMarketer.com

Perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pastimampu bersaing dengan perusahaan lain karena akan adanya efisiensi danefektifitas terhadap waktu, biaya dan operasionalnya. Swastha dan Sukotojo(2002:12) mendefinisikan perusahaan adalah suatu organisasi produksi yangmenggunakan dan mengkoordinir sumber-sumber ekonomi untuk memuaskan kebutuhan dengan cara yang menguntungkan. Pada dasarnya hampir di semuaperusahaan memiliki tujuan yang sama, yaitu memaksimalkan laba. Jenisperusahaan dibagi menjadi tiga, yaitu perusahaan manufaktur, perusahaan dagang,dan perusahaan jasa. Sedangkan bentuk dari perusahaan itu sendiri dibedakanmenjadi perusahaan perseorangan dan persekutuan (perseroan).

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan perusahaan perseroan pada tahun 1998 yang bergerak pada perusahaan jasa transportasi perkeretaapian. Sistem informasi yang digunakan PT. Kereta Api Indonesia berbasis *web* yang dinamakan portal. Sistem informasi berbasis *web* memberikan dampak terhadap perusahaan berupa penunjang terhadap kegiatan pelayanan. Mengingat perkembangan perusahaan yang memanfaatkan sistem informasi pasti mampu bersaing dengan perusahaan lain karena adanya efisiensi dan efektifitas terhadap waktu, biaya dan operasionalnya, maka dalam mencapai tujuan perusahaan, dapat bergantung kepada dua elemen yang utama yaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Elemen kemanusiaan dirujuk kepada tingkah laku individu dalam organisasi seperti akuntabiliti dan komitmen terhadap perusahaan. Sedangkan elemen bukan kemanusiaan dirujuk kepada proses, struktur dan teknologi.

Menurut Abdul Kadir (2003:2) mengatakan bahwa kedua elemen tersebut bertindak mempengaruhi tingkah laku dalam perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Tujuan perusahaan berdasarkan dari sebuah informasi-informasi yang didapatkan lalu diolah secara akurat akan memberikan dampak terhadap perusahaan. Istilah informasi sering digunakan secara bergantian, ada yang menyebut informasi adalah data dan sebaliknya. Hal tersebut dikatakan oleh Gordon B. Davis dalam Tata Sutabri (2012:1) yaitu informasi adalah data yang telah diproses ke dalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi si penerima dan mempunyai nilai nyata dan terasa bagi keputusan saat itu atau keputusan mendatang. Informasi-informasi tersebut diolah melalui sistem (*input-process output*) agar dapat menjadi sebuah informasi yang akurat dan hal ini dikatakan sebagai sistem informasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu perusahaan yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi perusahaan yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Perkembangan sistem informasi memberikan beberapa fitur yang dapat menunjang kebutuhan perusahaan. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) memberikan fasilitas aplikasi *WEB* yang beralamat <https://www.kereta-api.co.id> Fasilitas ini memiliki fitur *news*, *link*, *product*, *FAQ (Forum Ask Question)*, *helpdesk*, *KA301*, *greetings*. Selain itu aplikasi sistem informasi ini memungkinkan kepada para *stakeholders* untuk memesan tiket atau sekedar melihat jenis pelayanan yang ditawarkan serta jadwal perjalanan Kereta Api

Kereta Api	Berangkat	Datang	Durasi	Harga	
ARGO PARAHYANGAN (19A) Eksekutif	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 120.000 Subclass A	Pesan
ARGO PARAHYANGAN (19A) Eksekutif	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 115.000 Subclass H	Sisa Tempat Pesan
ARGO PARAHYANGAN (19A) Eksekutif	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 105.000 Subclass I	Pesan
ARGO PARAHYANGAN (19A) Eksekutif	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 100.000 Subclass J	Pesan
ARGO PARAHYANGAN (19A) Ekonomi	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 80.000 Subclass C	Pesan
ARGO PARAHYANGAN (19A) Ekonomi	05:00 20 Dec 2016	08:04 20 Dec 2016	3j 4m	Rp 80.000 Subclass P	Habis

Gambar 1.4

Informasi Ketersediaan Harga dan Tempat duduk

Informasi mengenai ketersediaan produk juga merupakan hal yang penting, yang dapat dijadikan pertimbangan oleh konsumen ketika akan melakukan pembelian sebuah produk. Pada gambar 1.4 terdapat informasi mengenai informasi ketersediaan produk yang tersedia dan tidak tersedia atau habis terjual pada situs www.tiket.kereta-api.co.id.

Berdasarkan fenomena di atas, Sehingga pada penelitian ini berdasarkan latar belakang diatas perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Website PT.Kereta Api Indonesia (persero) dengan Menggunakan Metode WebQual 4.0”**.

1.3 Rumusan Masalah

Perkembangan teknologi yang terus berkembang membuat segala kegiatan manual dapat dilakukan dengan mudah, ringan dan cepat. Pemanfaatan teknologi *website* pada perusahaan modern baik skala nasional maupun internasional dapat mempersingkat proses operasional dan kualitas website perusahaan tersebut khususnya perusahaan jasa. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah salah satu perusahaan jasa transportasi perkotaan yang menyediakan layanan *website* untuk berbagai kegunaan yaitu profil perusahaan, berita tentang PT. Kereta Api Indonesia, Pencarian Kode Booking, Harga Tiket, informasi produk, layanan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas *website* PT.Kereta Api Indonesia menurut pendapat pengguna dari sudut pandang *WebQual*?
2. Bagaimana kualitas *Website* PT.Kereta Api Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh *WebQual* PT.Kereta Api Indonesia secara parsial terhadap kepuasan pengguna?
4. Bagaimana pengaruh *WebQual* PT.Kereta Api Indonesia secara simultan terhadap kepuasan pengguna?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui kualitas website PT.Kereta Api Indonesia menurut pendapat pengguna dari sudut pandang *WebQual*
2. Mengetahui pengaruh *WebQual* PT.Kereta Api Indonesia secara parsial terhadap kepuasan pengguna
3. Mengetahui pengaruh *WebQual*PT.Kereta Api Indonesia secara simultan terhadap kepuasan pengguna

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

- a. Bagi penulis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pengalaman yang nyata dalam pembelajaran di bidang manajemen khususnya sistem informasi dan teknologi informasi tentang ilmu – ilmu dan teori– teori yang sudah diperoleh dalam perkuliahan yang dipakai untuk merumuskan penyelesaian permasalahan serta pemecahannya dengan melihat dari realitayang terjadi di dunia kerja.
- b. Secara akademis, penelitian ini di harapkan dapat berguna untuk mengembangkan ilmu dan pengetahuan khususnya di bidang manajemen infomasi sistem dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masaperkuliahan serta memperluas wawasan dan analisis peneliti khususnya mengenai pengaruh pemanfaatan teknologi sistem informasi terhadap sebuah pelayanan konsumen. Juga sebagai informasi hasil penelitian dan perangsang ide – ide penelitian baru lainnya yang

bermanfaat bagi kemajuan bersama. Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi peneliti.

- c. Pihak lain yang berminat dengan bahasan penelitian, sebagai bahan referensinya sehingga dapat meneliti lebih jauh dan mendalam agar didapat penelitian yang lebih baik terkait dengan topik penelitian ini.

1.5.2 Kegunaan Praktis

- a. Menambah wawasan kepada pengguna jasa angkutan kereta api.
- b. Memberikan sebuah kontribusi untuk menambah wawasan dan pengetahuan
- c. Memberikan masukan kepada pihak terkait dalam memberikan sebuah pelayanan berbasis teknologi dan system informasi

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini berjudul “**Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Website PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dengan menggunakan metode WebQual 4.0**”. Adapun sistematika penulisan sebagai berikut.

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, Latar belakang penelitian, Perumusan masalah, Tujuan penelitian, Kegunaan penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka penelitian, Penelitian sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, Variabel operasional, Tahapan penelitian, Populasi dan Sampel, Pengumpulan data, uji validitas dan Reliabilitas serta Teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan variable penelitian, analisis statistic hasil pengolahan data dari penelitian, dan analisis variable teori yang berkaitan dengan penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau rekomendasi tindakan yang dapat diimplementasikan untuk peningkatan dimasa yang akan datang.