

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi merupakan suatu sumber daya yang strategis, banyak organisasi dan perusahaan yang berinvestasi dalam pengembangan teknologi informasi. Investasi yang dilakukan oleh perusahaan untuk sebuah sistem teknologi informasi merupakan sebuah investasi yang mahal. Akan tetapi hal itu tidak dapat memastikan bahwa sistem tersebut baik dan sesuai dengan kebutuhan perusahaan sehingga dapat diimplementasikan dengan sukses. Sedangkan harapan organisasi ataupun perusahaan ketika menerapkan teknologi informasi adalah sistem tersebut berhasil dan sukses diterapkan diorganisasi atau perusahaannya. Keunggulan strategis dapat diperoleh perusahaan jika strategi-strategi dalam perusahaan dapat diimplementasikan dengan baik. Penggunaan Teknologi Informasi (TI) merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengimplementasikan dan mengeksekusi strategi-strategi dalam perusahaan (Mustakini, 2009).

Rail Document System (RDS) PT. Kereta Api Indonesia (KAI) merupakan sebuah media aplikasi yang dapat digunakan oleh semua pegawai yang akan melakukan proses surat-menyurat dan bisa melacak riwayat keberadaan surat yang telah terkirim tersebut. Aplikasi ini merupakan aplikasi dibuat dengan harapan agar membantu kelancaran proses surat-menyurat di PT KAI Daerah Operasi Surabaya (DAOP 8).

Aplikasi RDS V2 (Versi Dua) diimplementasikan pada tahun 2016, berupa web dan digunakan oleh 217 pegawai yang berada di 18 unit di PT KAI DAOP 8 dan di dalam aplikasi RDS V2 terdapat tiga fungsi menu dalam aplikasi RDS yaitu surat dinas, nota dinas dan undangan. Fungsi pertama yaitu surat dinas yang berfungsi untuk membuat surat yang ditujukan kepada instansi lain untuk kepentingan antara instansi dinas. Fungsi yang kedua yaitu surat nota dinas yang berfungsi untuk membuat surat yang diperuntukkan untuk bagian internal instansi sebagai surat resmi dari PT KAI. Fungsi yang ketiga yaitu undangan yang berfungsi untuk membuat surat dan ditujukan kepada perusahaan lain atau vendor-vendor yang bersifat untuk mengundang.

Jika tidak ada aplikasi RDS maka proses bisnis untuk surat menyurat menjadi lama sehingga unit, perusahaan dan vendor-vendor akan menjadi lama untuk menerima pesan yang akan disampaikan. Fakta sebelum adanya aplikasi RDS pekerjaan surat-menyurat yang sebenarnya mudah dan sederhana menjadi lama dan rumit. Waktu yang dibutuhkan menjadi relatif lama dan tidak efisien. Waktu yang sebenarnya bisa digunakan untuk kegiatan lain yang lebih penting menjadi terbuang hanya karena urusan surat-menyurat. Jadi dengan diterapkannya RDS bisa membantu masalah pembuatan dan pengiriman surat-menyurat dengan cepat dan tepat.

Namun, sebagaimana sebuah aplikasi yang sudah diterapkan, maka akan ada hambatan dan kesulitan. Hambatan dan kesulitan bisa berasal dari sistem maupun pengguna sistem tersebut. Kualitas sistem yang kurang baik akan mempengaruhi penggunaan aplikasi RDS. Aplikasi akan sulit untuk dijalankan oleh

pengguna yaitu karyawan PT KAI DAOP 8 Surabaya. Pengguna sistem yang belum menguasai aplikasi RDS juga akan memunculkan hambatan penerapan aplikasi.

Berdasarkan fakta di lapangan saat awal diterapkan pegawai PT KAI DAOP 8 sering mengalami *trouble system*. Selain itu, karena masih belum dilakukan pelatihan secara intensif para pegawai pengguna aplikasi RDS sering melakukan kesalahan. Implementasi aplikasi RDS juga berjalan lambat karena pegawai belum terbiasa dengan aplikasi baru.

Dengan adanya keuntungan menggunakan RDS sebagai sarana surat-menyurat yang ada di PT KAI DAOP 8 Surabaya, sekaligus adanya hambatan atau kesulitan dalam penggunaan sistem maka perlu diketahui variabel yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi RDS di DAOP 8 sehingga bisa dijadikan dasar untuk penerapan aplikasi teknologi di PT KAI. Sejak diaplikasikan belum pernah diukur apakah RDS mampu menyelesaikan persoalan dasar yang dihadapi oleh PT KAI DAOP 8 Surabaya. Untuk itu dalam penelitian ini perlu dilakukan analisis kesuksesan.

Salah satu model untuk mengetahui variabel yang mempengaruhi kesuksesan RDS pada pegawai PT KAI DAOP 8 Surabaya adalah dengan menggunakan model Delone & McLean (*D&M IS Sukses*). Model ini merupakan model yang mendekati sempurna untuk saat ini dimana model ini pertama kali dikemukakan oleh Delone dan McLean (2003). Alasan menggunakan model Delone dan McLean karena model Delone dan McLean merupakan penelitian yang berdasarkan proses dan hubungan kausal. Model Delone dan McLean juga sesuai dalam latar belakang permasalahan yang ada, yaitu teknologi yang diteliti

merupakan teknologi yang kompleks dan digunakan oleh PT KAI Surabaya. Menurut (Septian, 2011) dalam jurnalnya mengatakan bahwa dalam teknologi yang diteliti adalah teknologi yang lama dan mengalami pembaruan.

Di dalam model Delon dan McLean Memiliki 3 variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel tersebut mempengaruhi 3 variabel dependen, yaitu penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat-manfaat bersih. Salah satu contoh variabel yang sesuai dengan permasalahan adalah variabel kualitas sistem dimana PT.KAI percaya bahwa dengan menggunakan RDS dapat membantu pegawai di dalam proses surat menyurat. Variabel kualitas sistem dimana ini digunakan untuk mengukur apakah RDS sukses digunakan oleh pegawai PT KAI DAOP 8 Surabaya.

Dengan menggunakan model Delone dan McLean diharapkan dapat mengetahui variabel yang mempengaruhi kesuksesan RDS bagi pegawai PT.KAI kota Surabaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Variabel yang mempengaruhi kesuksesan dari aplikasi RDS dengan metode Delone dan McLean di PT KAI DAOP 8.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam pengerjaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Skala pengukuran yang dipakai adalah skala likert dalam penelitian ini adalah 1- 4 dimana nilai 1 (sangat tidak setuju), nilai 2 (tidak setuju), nilai 3 (setuju) dan nilai 4 (sangat setuju).
- b. Metode pengambilan sampel menggunakan *slovin* dan teknik sampling menggunakan *Stratified Random Sampling* (SRS).

- c. Metode Analisis dalam penyelesaian Dokument ini menggunakan metode



Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang hendak dicapai adalah sebagai berikut:

Mengetahui variabel yang mempengaruhi kesuksesan RDS pada Pegawai Kereta Api Indonesia DAOP 8 dengan metode Delone dan McLean.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi tentang kesuksesan penggunaan aplikasi RDS di PT KAI. Apakah penggunaan aplikasi RDS sudah sukses atau belum. Selain itu, hasil penelitian ini akan bisa mengetahui variabel

yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan aplikasi RDS yang dapat dijadikan dasar untuk menggunakan dan mengembangkan teknologi informasi di PT KAI. Dengan diketahuinya kesuksesan penggunaan aplikasi RDS dan variabel yang mempengaruhi kesuksesan penggunaan aplikasi RDS ini diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi bagi pihak majemen PT KAI untuk memperbaiki kualitas sistem maupun kualitas pengguna sistem yaitu karyawan PT KAI.

