

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI  
BERBASIS APLIKASI E-OFFICE DI PT KERETA API  
INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Oleh:**

**ANISA NUR OKTAVIANI**

**07011281621055**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI  
BERBASIS APLIKASI E-OFFICE DI PT KERETA API  
INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III  
PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**ANISA NUR OKTAVIANI  
07011281621055**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Januari 2020**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 19671201 199203 2002**



---

**Pembimbing II**

**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 19810827 200912 1002**



---

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul "*Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi E-Office di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang*" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya pada tanggal 20 Februari 2020

Inderalaya, 20 Februari 2020

Ketua

1. Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002



.....

Anggota

2. Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002



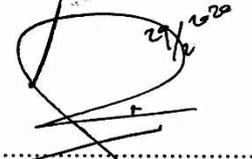
.....

3. Drs. Joko Siswanto, M.Si  
NIP. 195706051985031003



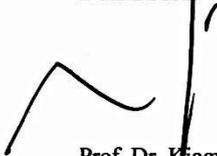
.....

4. Sofyan Effendi, S.IP., M.Si  
NIP. 197705122003121003



.....

Mengetahui,  
Dekan FISIP



Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si  
NIP. 196311061990031001

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik



Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA  
NIP. 198108272009121002

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

Seseorang tidaklah dilahirkan dalam keadaan berilmu karena sesungguhnya ilmu itu diperoleh dengan belajar.

-Abdullah bin Mas'ud

Kesalahan terbesar dalam hidup adalah membiarkan dirimu terbelenggu dalam kebodohan.

-Anisa Nur Oktaviani

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini  
saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku yang tercinta,  
H. M. Albani dan Hj. Baniah
2. Saudara Kandungku M. Fadli
3. Semua Dosen Ilmu Administrasi  
Publik Fisip Unsri
4. Sahabat-sahabat terbaikku
5. Kekasihku
6. Teman-teman seperjuangan AP  
2016
7. Almamaterku

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan terkait masih belum efektifnya penerapan sistem informasi manajemen kepegawaian yang disebabkan oleh beberapa indikator. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menjelaskan dan mengukur efektivitas penerapan sistem informasi berbasis aplikasi *e-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang diperoleh ada dua yaitu data primer dan sekunder, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas sistem informasi menurut DeLone dan McLean yang diadopsi oleh Seddon (1997), terdapat empat aspek untuk mengukur efektivitas sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dukungan manajemen puncak dan kegunaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penerapan sistem informasi berbasis aplikasi *e-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang sudah efektif namun belum maksimal karena masih ditemukan beberapa kendala dalam proses penerapannya. Pada aspek kualitas sistem, sudah ada kejelasan dan pemahaman dari indikator sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pengelolaan, penggunaan dan pengembangan aplikasi *e-office*, namun masih belum optimal karena disebabkan oleh kurangnya jumlah sumber daya manusia untuk mengolah data dan berkas administrasi. Pada indikator prosedur sudah efektif karena aplikasi *e-office* telah memiliki prosedur yang lengkap. Namun pada indikator infrastruktur fisik belum efektif karena disebabkan masih kurangnya peralatan pendukung untuk pengelolaan data dalam aplikasi *e-office*. Pada aspek kualitas informasi sudah efektif karena informasi yang dihasilkan oleh aplikasi *e-office* sudah cukup akurat, relevan, tepat waktu dan lengkap. Pada aspek dukungan manajemen puncak masih belum efektif, hal ini disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan partisipasi karyawan terhadap pelatihan dan sosialisasi yang telah diberikan oleh PT KAI (Persero). Pada aspek kegunaan sudah efektif karena penerapan aplikasi *e-office* banyak memberikan manfaat kepada seluruh karyawan PT KAI (Persero) Divre III Palembang karena dapat mempermudah dan mempercepat proses kerja karyawan.

**Kata Kunci** : Efektivitas, Sistem Informasi, Aplikasi *E-Office*, PT KAI (Persero), Divre III Palembang

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si  
106712011992032002

Pembimbing II



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.MPA  
198108272009121002

Palembang, Februari 2020  
Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos.MPA  
198108272009121002

## ABSTRACT

The Background of this study was that the application of the personnel management information system had not been effective due to several indicators. This study aimed to determine, explain, and measure the effectiveness of the application of information systems based on e-office applications in PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III of Palembang. This Study used qualitative method with a descriptive approach, primary and secondary data obtained from interviews and literature review, and theories of information system effectiveness according to Delone and McLean adopted by Seddon (1997). There are four aspects to measuring the effectiveness of information systems namely system quality, information quality, top management support and usability. The results of this study showed that the effectiveness of the application of information systems based on e-office applications in PT Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III of Palembang had been effective but not optimal since there were still some obstacles encountered in the implementation process. In the aspect of system quality, there was already clarity and understanding of the indicators of human resources involved in the process of managing, using, and developing e-office applications, but not optimal due to a lack of human resources to process administrative data and files. In the procedure indicator, it was effective since the e-office application already had a complete procedure. However, the physical infrastructure indicators were not effective because of the lack of supporting equipment for data management in e-office applications. In the aspect of information quality, it was effective since the information generated by e-office applications was quite accurate, relevant, timely, and complete. In the aspect of top management support, it was still not effective due to lack of awareness and participation of employees in the training and socialization provided by PT KAI (Persero). In the aspect of usability, it was effective because the application of e-office applications provided many benefits to all employees of PT KAI (Persero) Divre III Palembang and it could simplify and speed up the work process of employees.

**Key words:** Effectiveness, Information System, E-Office Application, PT KAI (Persero)

Advisor I



**Dr. Nurmah Semil, M.Si**  
106712011992032002

Advisor II



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA**  
198108272009121002

Palembang, February 2020  
Public Administration Departement  
Faculty of Social and Political Sciences  
Universitas Sriwijaya



**Zailani Surya Marpaung, S.Sos., M.PA**  
198108272009121002

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala nikmat, rahmat, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulis membuat skripsi ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat sarjana (strata satu) pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik dengan judul **“Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi *E-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang”**.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya penulis banyak mendapatkan bimbingan, petunjuk dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, atas tersusunnya dan terselesaikannya skripsi ini maka penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga yang telah mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Kgs. M. Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dra. Martina, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing di kegiatan akademik.
4. Ibu Dr. Nurmah Semil, M.Si selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak memberikan ilmu, membimbing dan memberikan masukan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya, sekaligus sebagai Dosen Pembimbing II, yang juga telah banyak membantu, membimbing, memberikan ilmu serta masukan dan arahan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf yang berada di lingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
7. Ibu Nursanti selaku Manajer Sumber Daya Manusia dan Umum di PT KAI (Persero) Divre III Palembang, yang telah bersedia memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan pengambilan data di lingkungan PT KAI (Persero) Divre III Palembang.
8. Seluruh karyawan PT KAI (Persero) Divre III Palembang yang telah menerima penulis dengan baik dan mau membagi ilmu serta bersedia memberikan informasi dan data yang dibutuhkan oleh penulis selama penulis melakukan penelitian.
9. Teman dekat saya Akbar dan teman seperjuangan saya Livia, Intan, Rizky, Jesika serta seluruh teman AP angkatan 2016 yang telah banyak memberikan dukungannya kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir, Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, Rezeki dan perlindungannya kepada nama-nama yang telah ditulis di atas dan kepada orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga tulisan dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Inderalaya, Februari 2020

Penulis

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>18</b>
2.1 Landasan Teori.....	18
2.2 Manajemen Publik.....	18
2.3 Efektivitas.....	19
2.3.1 Model Pengukuran Efektivitas .....	22
1. Kualitas Sistem .....	22
2. Kualitas Informasi .....	24
3. Dukungan Manajemen Puncak .....	25
4. Kegunaan .....	27
2.4 Penelitian Terdahulu .....	30
2.5 Kerangka Berpikir .....	35
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b> .....	<b>37</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Tempat Penelitian.....	37
3.3 Aspek Penelitian.....	38
3.4 Fokus Penelitian .....	39
3.5 Informan Penelitian .....	41
3.6 Sumber Data.....	42
3.7 Teknik Pengumpulan Data .....	42

3.8	Teknik Analisis Data .....	44
3.9	Teknik Keabsahan Data .....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>50</b>
4.1	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	50
4.1.1	Gambaran Umum PT Kereta Api Indonesia (Persero) .....	50
4.1.2	Gambaran Umum PT KAI (Persero) Divre III Palembang.....	56
4.1.3	Wilayah Kerja PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	60
4.1.4	Struktur PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	61
4.1.5	Pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab unit SDM dan Umum.....	64
4.1.6	Visi dan Misi PT KAI (Persero) Divre III Palembang.....	67
4.1.7	Logo PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	68
4.1.8	Budaya Perusahaan PT KAI (Persero) Divre III Palembang.....	69
4.2	Analisis Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi e-office di PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	72
4.2.1	Kualitas Sistem .....	72
4.2.2	Kualitas Informasi .....	117
4.2.3	Dukungan Manajemen Puncak .....	135
4.2.4	Kegunaan .....	147
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>161</b>
5.1	Kesimpulan .....	161
5.2	Saran.....	163
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>165</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>169</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1	Permasalahan administrasi yang muncul sebelum menggunakan aplikasi <i>e-office</i> ..... 6
1.2	Panggilan Dinas Pelatihan Penggunaan <i>System Application and Product</i> dan <i>eoffice</i> di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2015 di Bandung..... 11
1.3	Jumlah Sarana dan Prasarana Penunjang <i>e-office</i> di Unit Sumber Daya Manusia di Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2019 ..... 12
2.1	Hasil Penelitian Terdahulu ..... 34
3.1	Fokus Penelitian..... 41
4.1	Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia ..... 53
4.2	Wilayah Kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) ..... 54
4.3	Jumlah Karyawan PT KAI (Persero) Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... 54
4.4	Jumlah Karyawan PT KAI (Persero) Berdasarkan Kualifikasi Usia. .... 55
4.5	Jumlah Karyawan PT KAI (Persero) Divre III Palembang ..... 76
4.6	Pendidikan dan Tugas Pelaksana di Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang..... 81
4.7	Kelengkapan <i>Hardware</i> yang Dimiliki oleh Unit SDM PT KAI (Persero Divre III Palembang..... 106
4.8	Kelengkapan <i>Software</i> yang Dimiliki oleh Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang..... 109
4.9	Kelengkapan isi Konten dalam Aplikasi <i>E-Office</i> milik PT KAI (Persero)..... 132
4.10	Rekapitulasi Hasil Analisis Terhadap Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi <i>E-Office</i> di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang..... 157

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Tampilan Aplikasi <i>e-office</i> .....	8
1.2 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Unit Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	13
1.3 Suasana Ruang Kerja di Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	14
2.1 Kerangka Pemikiran .....	36
3.1 Komponen analisis data .....	46
4.1 Lokasi PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	59
4.2 Peta Jalur Rel Kereta Api Divre III Palembang.....	60
4.3 Struktur Organisasi Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	63
4.4 Logo PT KAI (Persero) .....	68
4.5 Budaya PT KAI (Persero).....	70
4.6 Jumlah Karyawan PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	75
4.7 Menu yang Menampilkan Prosedur kerja di dalam Aplikasi <i>E-Office</i> .....	95
4.8 Contoh Prosedur Login ke Dalam <i>E-Office</i> yang Pertama .....	96
4.8.1 Contoh Prosedur Login ke Dalam <i>E-Office</i> yang Kedua.....	97
4.8.2 Tampilan Beranada <i>E-Office</i> .....	97
4.9 Contoh Prosedur Melakukan Presensi Masuk .....	99
4.10 Mekanisme Pengumpulan dan pengelolaan data .....	92
4.11 Proses <i>Scan</i> dan <i>Penguploadan</i> Data ke Dalam <i>E-Office</i> .....	101
4.12 Kondisi ruang kerja yang tidak rapih .....	114
4.13 Contoh Informasi yang Akurat Dihasilkan oleh Aplikasi <i>E-Office</i> ..	119
4.14 Contoh Informasi yang Relevan.....	122
4.15 Contoh Ketepatan Waktu Informasi yang Dihasilkan oleh Aplikasi <i>E-Office</i> ....	126

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	169
2 Surat Balasan Izin Penelitian .....	170
3 Surat Tugas Seminar Usulan Skripsi .....	171
4 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi .....	172
5 Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi .....	173
6 Lembar Revisi Seminar Proposal .....	175
7 Kartu Bimbingan Skripsi .....	178
8 Pedoman Wawancara.....	180
9 Stuktur Organisasi PT KAI (Persero) Divre III Palembang .....	182
10 Salinan Peraturan.....	183

## DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
DAOP	: Daerah Operasional
DIVRE III	: Divisi Regional III
DIKLAT	: Pendidikan dan Pelatihan
E-OFFICE	: <i>Elektronic Office</i>
E-GOVERNMENT	: <i>Elektronic Government</i>
EVP	: <i>Executive Vice President</i>
HRA	: <i>Human Resources Appication</i>
HRIS	: <i>Human Resources Information System</i>
HRMIS	: <i>Human Resources Management System</i>
JS	: <i>Junior Supervisor</i>
KAI	: Kereta Api Indonesia
KARIS	: Kartu Istri dan Suami
KADIVRE	: Kepala Divisi Regional
KGB	: Kenaikan Gaji Berkala
KMF	: Kartu Multi Fungsi
KP	: Kenaikan Pangkat
KPT	: Kertapati
KRP	: Kartu Riwayat Pegawai
PT	: Perusahaan Terbuka
RDS	: <i>Rail Document System</i>
SAP	: <i>System Appication and Product</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIMPERS	: Sistem Informasi Personalia
SIPEKA	: Sistem Informasi Pegawai Kereta Api
SK	: Surat Keputusan
WAD	: Warta Dinas
KKPW	: Kepala Kantor Pelayanan Warta

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (Kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini lebih tertuju pada keluaran. Pada umumnya organisasi pemerintah (tidak mencari laba) berorientasi pada pencapaian efektivitas (Saxena dalam Indrawijaya, 2010:176). Setiap organisasi atau perusahaan didirikan dengan tujuan untuk memberikan manfaat bagi lingkungan internal maupun eksternal. Dalam menjalankan setiap aktivitasnya, perusahaan perlu ditata agar dapat berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditargetkan.

Efektivitas juga berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Maksudnya, pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak bergantung pada cara melaksanakan dan biaya yang digunakannya” (Siagian dalam Indrawijaya, 2010: 175-176). Untuk memperlancar aktivitas kerja dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan yang telah ditentukan, maka dibutuhkanlah suatu manajemen dalam mengatur pelaksanaan tugas disuatu organisasi atau perusahaan. Manajemen adalah ilmu dan seni dalam mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu (Hasibuan,2011:9).

Berdasarkan sifatnya, organisasi cenderung merupakan kesatuan yang kompleks, yang berusaha mengalokasikan sumber daya yang dimilikinya secara rasional demi tercapainya tujuan. Pada umumnya orang percaya bahwa semakin rasional suatu organisasi maka semakin besar upayanya pada kegiatan yang mengarah menuju tujuan. Makin besar kemajuan yang diperoleh kearah tujuan, organisasi semakin efektif. Dengan demikian

efektivitas dipandang sebagai tujuan akhir oleh sebagian besar organisasi. Aspek terpenting dalam mencapai tujuan organisasi adalah terletak pada sumber daya manusia di dalam suatu organisasi (Steers,1985:2).

“Manajemen dalam suatu perusahaan atau organisasi harus mendapatkan dukungan dari karyawannya” (Terry dalam Indrawijaya, 2010:19). Keberadaan sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan memegang peranan sangat penting, potensi sumber daya manusia yang dimiliki oleh setiap pegawai atau karyawan dalam suatu perusahaan harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin agar dapat memberikan kualitas kinerja yang optimal bagi perusahaan dalam memberikan pelayanan. Fungsi dari sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan adalah untuk menjalankan aktivitas administrasi. Administrasi merupakan bagian dari manajemen yang memberikan informasi layanan kegiatan secara efektif dan memberi dampak kelancaran pada bidang lainnya, berfungsi untuk menentukan tujuan dari organisasi dan merumuskan kebijakan umum.

Menurut Edwin B. Flippo (dalam Hasibuan, 2013:11) “administrasi Kepegawaian adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan perusahaan baik untuk individu, karyawan dan masyarakat”. Setiap karyawan membutuhkan sistem informasi untuk mengolah data dan melakukan aktivitas administrasi di dalam suatu perusahaan. Kegunaan Sistem informasi memungkinkan perusahaan untuk memperoleh berbagai informasi yang dibutuhkan dalam setiap pengambilan keputusan.

Sistem informasi merupakan suatu komponen yang terintegrasi dengan komputer yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan untuk menjalankan kegiatan operasional pada perusahaan atau organisasi, dimana sistem tersebut merupakan gabungan dari orang atau sumber daya manusia, teknologi informasi dan

memiliki aturan yang terorganisasi. Tujuan dari sistem informasi adalah menghasilkan informasi. Sistem informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya. Data yang diolah saja tidak cukup dapat dikatakan sebagai suatu informasi. Untuk dapat berguna, maka informasi harus didukung oleh tiga pilar yaitu tepat kepada orangnya atau relevan (*relevance*), tepat waktu (*timeliness*), dan tepat nilainya atau akurat (*accurate*). Keluaran yang tidak didukung oleh tiga pilar ini tidak dapat dikatakan sebagai informasi yang berguna, tetapi merupakan sampah (*garbage*) ([https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_informasi](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi)).

Sistem informasi dapat menambah nilai lebih pada suatu perusahaan apabila dapat memberikan informasi atau data yang akurat dan tepat waktu. Hal ini sangat menunjang keefektifan kerja bagi pegawai karena data yang dimuat dapat diproses dengan cepat menggunakan teknologi komputer sehingga data perusahaan yang tadinya dikerjakan secara manual dapat diproses secara elektronik atau digitalisasi sehingga dapat mempercepat aktivitas kerja (Sutabri, 2018:41).

Seiring dengan perkembangan teknologi, membuat organisasi atau instansi milik pemerintah maupun swasta telah bersaing untuk menerapkan sistem informasi berbasis aplikasi seperti *e-office*, hal tersebut dilakukan untuk menunjang kebutuhan instansi atau perusahaan dalam mengolah data dan memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat luar ataupun dalam memenuhi kebutuhan pegawai. Penggunaan informasi dalam suatu organisasi atau perusahaan juga dapat berfungsi sebagai alat pertimbangan dalam pemecahan masalah dan dalam pengambilan keputusan yang diterapkan dalam bentuk pelayanan.

Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, dijelaskan bahwa pengembangan *E-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan

Pemerintah yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *E-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Salah satu perwujudan dari *E-Government* adalah dengan mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis aplikasi seperti *e-office* dalam lingkungan pemerintah maupun BUMN.

Hal tersebut sejalan dengan peraturan dan perintah yang telah ditetapkan oleh menteri BUMN Rini Soemarno seperti yang dimuat dalam berita Merdeka.com. Rabu, 30 November 2016 pukul 15:54 oleh Haris Kurniawan. Menyebutkan bahwa penggunaan *e-office* pada setiap perusahaan BUMN sesuai dengan aturan dan arahan dari menteri BUMN, Rini Soemarno yang sekaligus telah meresmikan atau melaunching aplikasi *e-office* pada acara *Leadership Forum BUMN 2016* di Hotel Jayakarta Suites, Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Aplikasi *e-office* ini dihadirkan sebagai wujud digitalisasi proses surat-menyurat baik di lingkungan internal Kementerian BUMN maupun sebagai media komunikasi eksternal dengan seluruh BUMN. Menurut Menteri Rini, *e-office* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kinerja, efisiensi dan layanan *stakeholder* di era digitalisasi guna mendukung sinergi antar perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

*Electronic Office (e-office)* adalah suatu sistem yang berhubungan dengan administrasi, secara maya memusatkan komponen-komponen sebuah organisasi dimana data, informasi, dan komunikasi dibuat melalui media telekomunikasi (Robles, 2004 dalam Ardianto, 2015). *E-office* atau biasa disebut dengan otomatisasi perkantoran adalah pengalihan fungsi manual peralatan kantor yang banyak menggunakan tenaga manusia kepada fungsi-fungsi otomatis dengan menggunakan peralatan mekanis, khususnya

komputer yang memiliki hubungan dengan perkembangan teknologi informasi, penggunaan perangkat komputer untuk keperluan perkantoran (Waluyo, 2000).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara terbesar di Indonesia yang bergerak memberikan pelayanan di bidang jasa berupa angkutan barang dan penumpang sehingga dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan atau masyarakat, sesuai dengan prinsip *Good Corporate Governance* yang telah diatur di dalam Peraturan BUMN nomor PER-01/ MBU/ 2011 tentang Penerapan Tata Kelola Perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN). PT KAI (Persero) memiliki beberapa cabang atau wilayah kerja di daerah salah satunya adalah PT KAI (Persero) Divisi Regional III Palembang.

Saat ini PT KAI Divre III Palembang telah menerapkan sistem informasi Sumber Daya Manusia yang berbasis elektronik, sistem ini bernama *System Application and Product (SAP)*. *System Application and Product (SAP)* merupakan produk perangkat lunak atau *software* yang berguna untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari salah satunya yang berkaitan dengan pengolahan data tentang sumber daya manusia atau kepegawaian. SAP terdiri dari sejumlah modul atau aplikasi dan tiap aplikasi bekerja secara berkaitan satu dengan yang lainnya. Salah satu bentuk dari aplikasi SAP yang digunakan oleh PT KAI (Persero) untuk mengolah data kepegawaian adalah aplikasi *e-office*. Sebelum adanya pergantian sistem, awalnya PT KAI (Persero) Divre III Palembang menggunakan sistem manual pada tahun (1945-1996) dalam mengolah data kepegawaiannya, yaitu dengan cara mencatat segala data dan kebutuhan administrasi pegawai ke dalam sebuah kartu yang diberi nama kartu kuning. Dengan seiring perkembangan waktu, aktivitas administrasi secara manual tersebut sudah ditinggalkan oleh PT KAI (Persero) karena dianggap sangat tidak efektif dan digantikan

dengan menggunakan berbagai sistem yang dianggap lebih canggih karena menggunakan teknologi komputer.

Beberapa sistem informasi kepegawaian yang pernah digunakan oleh PT KAI (Persero) Divre III Palembang antara lain sebagai berikut: pada tahun 1997 menggunakan Sistem Informasi Personalia (Simpers), tahun 2000 menggunakan Sistem Informasi Pegawai Kereta Api (Sipeka), tahun 2009 menggunakan Concura HRMIS (*Human Resource Management Information System*), dan tahun 2011 hingga saat ini menggunakan SAP dengan produk aplikasi yang disebut dengan aplikasi *e-office*. Dari berbagai sistem yang digunakan sebelum *e-office* ada beberapa permasalahan yang terjadi, diantaranya dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**Tabel 1.1 Permasalahan administrasi yang muncul sebelum menggunakan aplikasi *e-office*.**

No.	Nama Aplikasi	Permasalahan
1.	Simpers	a. <i>Software</i> yang ada belum bisa memenuhi kebutuhan user dan tuntutan perusahaan. b. Aplikasi belum mampu menyajikan laporan secara akurat dan belum bisa melakukan penelusuran data dengan baik.
2.	Sipeka	a. Aplikasi belum di dukung dengan SOP (Standar Operasional Perusahaan) sehingga kinerja tidak berjalan maksimal.
3.	Concura HRMIS	a. Aplikasi yang digunakan adalah <i>inhouse</i> (hanya bisa diakses pada satu bagian saja) dan belum teruji secara umum sehingga banyak masalah yang timbul seperti virus, error, dan lain sebagainya.

Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Tahun 2019

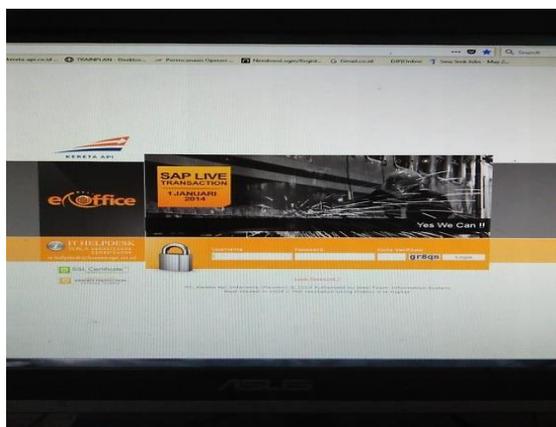
Tabel 1.1 menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi pada sistem, mengakibatkan masalah pada kegiatan administrasi kepegawaian yang menyebabkan kinerja pegawai menjadi lambat, data yang dibutuhkan kurang terintegrasi dengan baik, proses administrasi dan pencarian data yang dibutuhkan membutuhkan waktu yang lama karena sistem sebelumnya tidak memiliki menu yang lengkap daripada sistem yang baru, serta data yang tersimpan di dalam sistem tidak dapat langsung dicetak. Oleh karena itu, PT KAI (Persero)

Divre III Palembang senantiasa melakukan pembaharuan sistem lewat aplikasi *e-office* demi mencapai tujuan yang diharapkan.

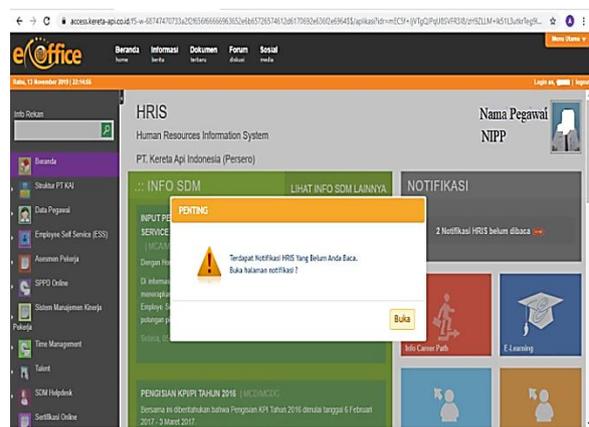
Berdasarkan Peraturan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor PER. U/ KK.301/ III/ 1/ KA- 2019 tentang pengelolaan media komunikasi dan informasi yang termuat pada pasal 1 ayat 3 yaitu “ Media informasi dan komunikasi adalah media yang digunakan untuk bersosialisasi, memberikan informasi, berkomunikasi atau berinteraksi dengan pihak internal maupun eksternal” dan pada pasal 5 menyebutkan “bahwa aplikasi *e-office* merupakan portal yang disediakan oleh perusahaan yang terkoneksi dengan server jaringan internet yang menyediakan informasi dan layanan bagi organ perusahaan dan pegawai perusahaan”.

*E-office* milik PT KAI (Persero) adalah suatu website atau *database* yang hanya dapat diakses oleh pegawai PT Kereta Api Indonesia (Persero). Sistem *e-office* sudah terbilang masuk kelompok digitalisasi. Menurut Pendit (dalam Kurniawati, 2011:24) pengertian digitalisasi adalah proses mengubah dokumen tercetak menjadi digital. Website ini hanya bisa diakses pada kantor KAI, stasiun, maupun wilayah PT Kereta Api yang sudah terhubung melalui jaringan *Local Area Network (LAN)*. *E-office* mulai diterapkan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) sejak Januari 2014, berdasarkan Keputusan Direksi Nomor KEP. U / OT. 103/ XI/ 9/ KA-2013 tentang Tim Pengembangan dan pengelolaan Informasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) melalui *corporate website*, portal BUMN, Jejaring sosial dan penerapan *e-office*. *E-office* sebagai media internal perusahaan dapat digunakan sebagai sarana komunikasi PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan seluruh *stakeholders* secara efektif dan efisien. Berdasarkan surat keputusan tersebut, *e-office* merupakan tanggung jawab dari *EVP Information System* yang mendukung pelaksanaan tata organisasi *e-office* dari sisi tampilan, akses, jaringan, registrasi dan pengembangan lainnya.

Aplikasi *e-office* memuat konten yang berisikan data dan informasi pegawai seperti *Human Resources Information System*, beranda unit kesehatan, dokumen perusahaan, info *rail document system (RDS)* - Aplikasi surat menyurat milik PT KAI (Persero), berita PT KAI (Persero), tabloid kontak, pojok media, *survey online* layanan IT, *Corporate Culture*, *JR East Fellowship Program*, *e-library*, *e-learning*, kalender akademik, *Safety Railway Information*, info implementasi *System Application and Product in data Processing (SAP)*, *Innovation Improvement*, e-gratifikasi, pemesanan tiket pegawai, beranda unit hukum, profil serikat Pekerja Kereta Api. Berikut gambar 1.1 tampilan aplikasi *e-office* milik PT Kereta Api Indonesia (Persero) tersebut :



Tampilan depan *e-office*



Tampilan Beranda *e-office*



Pilihan Menu *e-office*

**Gambar 1.1** Tampilan Aplikasi *e-office*

Sumber: Aplikasi *E-office* PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Tahun 2019  
Diakses pada: Rabu, 13 November 2019 Pukul 21.52

Gambar 1.1 menampilkan gambaran aplikasi *e-office* dimulai dari halaman depan yang memuat tampilan berisi *username*, *password* dan kode verifikasi yang harus diisi oleh pegawai jika hendak *log in* ke dalam aplikasi *e-office*. Setelah berhasil *log in* maka pegawai dapat mengakses berbagai data sesuai kebutuhannya di dalam aplikasi *e-office*. Aplikasi *e-office* memuat data pribadi pegawai, presensi atau daftar hadir pegawai, daftar cuti pegawai, daftar gaji, dokumen pribadi perusahaan dan berbagai surat keputusan atau kebijakan yang dapat dilihat pada gambar 1.1.

PT KAI Divre III Palembang mempunyai unit khusus yang mengolah administrasi pegawai yang berhubungan dengan penggunaan sistem informasi seperti *e-office*. Unit tersebut merupakan unit sumber daya manusia yang menjalankan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan kebutuhan administrasi pegawai di lingkungan PT KAI Divre III Palembang. Unit sumber daya manusia berfungsi sebagai pengatur dan penyedia jasa layanan untuk pegawai internal maupun dari pihak eksternal. Pelaksanaan prosedur administrasi yang berada dalam unit sumber daya manusia sesuai dengan peraturan Direksi PT Kereta Api (Perseo) Nomor PER. U/ KO. 104 / II/ 2/ KA- 2018 meliputi pelaksanaan rekrutmen pegawai, pelaksanaan cuti pegawai, pembuatan kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), pembuatan kartu Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK), pembuatan kartu pegawai atau kartu Istri/ Suami (KARIS), penerbitan Kartu Multi Fungsi Pegawai (KMF), penerbitan Kartu Bukti Diri (e-KBD), perubahan data keluarga, mengolah dan mengupload SK mutasi pegawai, mengurus urusan penjatuhan hukuman disiplin terhadap pegawai yang melanggar aturan Perkeretaapian, melakukan *entry* dan *update* data pendapatan non gaji seperti bonus pegawai atau transaksi kenaikan gaji berkala pegawai, dan membantu mengurus urusan pensiun pegawai Kereta Api Indonesia yang berada di dalam naungan atau wilayah kerja Divre III Palembang. Semua keperluan berkas administrasi pegawai tersebut diolah oleh unit SDM menggunakan sistem informasi

pegawai berbasis aplikasi yang bernama *e-office*. *E-office* sebagai media sistem informasi internal perusahaan memiliki peran yang besar dalam kegiatan administrasi pegawai di PT KAI (Persero) Divre III Palembang khususnya pada unit Sumber Daya Manusia yang mengolah kebutuhan administrasi seluruh karyawan PT KAI (Persero) Divre III Palembang.

Penggunaan aplikasi pada sistem informasi yang canggih harus dapat didukung dengan adanya sumber daya manusia yang handal, dimana dituntut untuk mampu mengolah sistem informasi dan mampu menggunakan aplikasi dengan baik dan benar. Untuk menunjang potensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia maka, harus didukung dengan pemberian pelatihan kepada seluruh pegawai, khususnya pegawai yang berada pada bidang pengoperasian sistem komputer secara langsung, karena jika tidak diberikan pelatihan maka akan menghambat proses kerja dan menimbulkan permasalahan karena pengguna atau pegawai tidak mengerti cara mengoperasikan sistem atau program sehingga kinerja sistem informasi yang dilakukan tidak akan maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Hal tersebut sesuai dengan isi Surat Keputusan Direksi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Nomor SK.M/ KE. 101/ III/ 1 /KA-2018 tentang kewajiban keikutsertaan pekerja dalam pendidikan dan pelatihan yang ditetapkan oleh perusahaan. Yang berbunyi “Bagi seluruh pekerja wajib mengikuti pendidikan dan pelatihan yang telah ditetapkan oleh perusahaan berdasarkan panggilan dinas melalui telegram atau nota dinas kepada pekerja”. Selain itu pengembangan pekerja juga dimuat di dalam buku perjanjian kerjasama PT KAI (Persero) pada pasal 22 ayat 2 yang berbunyi “Pekerja wajib mengikuti pelatihan dan pendidikan yang berkaitan dengan tugas pokok dan fungsinya khususnya pada sertifikasi”. Pendidikan dan pelatihan sangat diperlukan bagi pegawai untuk mengupgrade pemahaman dan keterampilan pegawai pada bidang ilmu baru khususnya dalam penggunaan teknologi

canggih seperti penerapan aplikasi *e-office* yang dijalankan oleh pelaksana SDM. Maka pelatihan yang telah dilaksanakan oleh PT KAI (Persero) dapat dilihat pada tabel 1.2.

Tabel 1.2 menunjukkan pelatihan yang telah diterima oleh pegawai PT KAI (Persero) Divre III Palembang selama kurung waktu 5 Tahun (2015-2019) hanya mendapatkan satu kali pelatihan pada tahun 2015 dengan jumlah pegawai yang dikirimkan untuk mengikuti pelatihan hanya lima (5) orang. Masing- masing pegawai tersebut berasal dari unit yang berbeda. Pelatihan tersebut dilaksanakan di Bandung tepatnya di Balai Pelatihan Juanda milik PT Kereta Api Indonesia (Persero). Tabel 1.2 menunjukkan bahwa pelatihan yang telah diberikan oleh PT KAI (Persero) bersifat belum merata dan tidak cukup untuk dikatakan efektif karena pelatihan yang diberikan hanya satu kali dalam kurung waktu 5 (lima) tahun setelah pelaksanaan penggunaan aplikasi *e-office*.

**Tabel 1.2 Panggilan Dinas Pelatihan Penggunaan Sistem *Application and Product* dan *E-office* di Lingkungan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2015 di Bandung**

<b>Nama</b>	<b>NIPP</b>	<b>Jabatan</b>
Elly Suryati	52500	Pelaksana Sumber Daya Manusia (SDM)
Widodo A.R	56563	Pelaksana Dokumen
Dewi Kartika	71230	Pelaksana Humasda
Ningtyas	72122	Pelaksana Keuangan
Kiki Elizha	67150	Pelaksana Aset

Sumber : Data Internal Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang Tahun 2015

Penerapan teknologi baru mengharuskan setiap pegawai untuk memiliki keterampilan baru oleh karena itu, dibutuhkan sosialisasi dan pengembangan keterampilan karyawan melalui pelatihan guna memberikan pengetahuan kepada karyawan atau pegawai mengenai keunggulan atau kelebihan sistem informasi yang baru diterapkan oleh organisasi atau perusahaan. Sosialisasi dan pelatihan juga berguna untuk memberikan kepada karyawan atau pegawai keterampilan yang diperlukan agar dapat mengoperasikan aplikasi yang baru dengan tepat (Siagian,2018:23).

Menggunakan sistem informasi yang baru pada hakikatnya meninggalkan cara kerja yang lama. Berhasil tidaknya penerapan suatu sistem baru sangat tergantung pada lima hal

yaitu : (a) efektif tidaknya komunikasi yang terjadi antara para inovator yang memperkenalkan perubahan dengan para pemakai sistem baru, (b) mantap tidaknya persiapan yang dilakukan untuk menggunakan sistem baru yang hendak diterapkan, (c) ada tidaknya pedoman aplikasi, berupa manual yang disusun mudah dipahami oleh calon pengguna, (d) kesediaan pemakai untuk melakukan berbagai penyesuaian yang diperlukan, baik dalam arti sikap, etos kerja, disiplin kerja dan cara kerja yang mungkin sangat berbeda dengan yang lama, (e) adanya usaha-usaha penyempurnaan yang dilakukan secara berkesinambungan atas sistem baru (Siagian, 2018: 23-24).

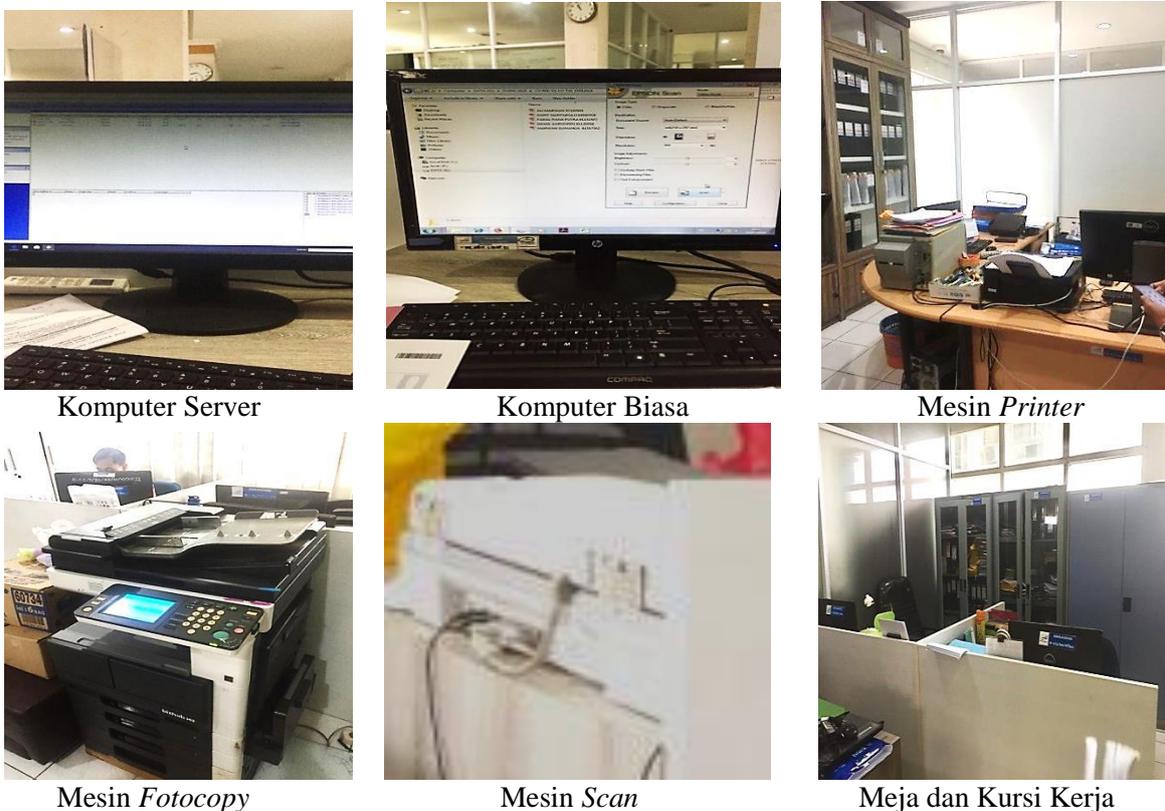
Suatu sistem informasi memerlukan dukungan alat elektronik untuk mengolah setiap data yang masuk berupa perangkat keras yang dikenal sebagai komputer. Komputer adalah alat mesin elektronika yang menerima dan mengolah data sedemikian rupa sehingga menghasilkan informasi. Komputer dalam menjalankan aktivitas tugasnya juga harus didukung dengan alat elektronik lainnya sebagai penunjang dalam pemrosesan data, seperti unit pemrosesan sentral, monitor, *hard disk*, papan ketik, mesin pencetak (*printer*), mesin pemindah data (*scan*), kabel dan alat pemindah (kursor) yang di kalangan dunia komputer disebut dengan *mouse* (Siagian, 2018:93). Unit Sumber Daya Manusia PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, sebagai unit pelaksana SDM memiliki sarana dan prasarana penunjang dalam mengoperasikan aplikasi *e-office*. Hal ini dapat dilihat pada tabel 1.3.

**Tabel 1.3 Jumlah Sarana dan Prasarana Penunjang e-office di Unit Sumber Daya Manusia di Kantor PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2019**

No	Jenis Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keterangan	
			Baik	Rusak
1.	Meja dan kursi kerja	8 buah	8 buah	0
2.	Komputer biasa	8 buah	6 buah	2 buah
3.	Komputer server	2 buah	1 buah	1 buah
4.	Mesin printer	6 buah	4 buah	2 buah
5.	Mesin fotocopy	1 buah	1 buah	0
6.	Mesin scan	3 buah	1 buah	2 buah

Sumber: Data Internal Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang Tahun 2019

Tabel 1.3 menunjukkan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang yang dimiliki oleh unit Sumber daya manusia dalam mengoperasikan aplikasi *e-office*. Pada tabel 1.3 terlihat bahwa ada beberapa sarana penunjang jumlahnya masih kurang dan tidak mencukupi kebutuhan karyawan pelaksana SDM, hal ini menjadi hambatan bagi karyawan pelaksana SDM dalam menjalankan aktivitas kerjanya. Terlihat pada tabel 1.3 bahwa jumlah mesin pemindah atau (*scan*) yang digunakan untuk memindahkan berkas atau dokumen kedalam komputer sangat minim jumlahnya sehingga mengharuskan karyawan di unit SDM secara bergantian menggunakannya untuk mengupload berkas atau dokumen yang dibutuhkan ke dalam satu buah komputer server. Hal tersebut dapat memperlambat pemrosesan data sehingga informasi yang dihasilkan tidak tepat waktu. Untuk mempejelas data pada tabel 1.3, maka dapat dibuktikan dengan gambar 1.3 yang menampilkan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh unit sumber daya manusia ketika mengoperasikan aplikasi *e-office*.



**Gambar 1.2 Kelengkapan Sarana dan Prasarana Unit Sumber Daya Manusia PT KAI (Persero) Divre III Palembang**

*Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang Tahun 2019*

Suasana kerja merupakan salah satu komponen yang cukup penting juga untuk diperhatikan oleh perusahaan. Karyawan dapat termotivasi untuk bekerja jika kondisi lingkungan kerja yang dirasakannya rapih, bersih dan nyaman. Menurut Saydam (dalam Rahmawanti, 2014: 2) lingkungan kerja merupakan keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melaksanakan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pekerjaan tersebut. Suasana kerja yang dimiliki oleh unit SDM PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dapat dilihat pada gambar 1.3.



**Gambar 1.3 Suasana Kerja di Unit SDM PT KAI (Persero) Divre III Palembang**  
*Sumber: PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2019*

Gambar 1.3 memperlihatkan suasana ruang kerja yang ada di unit sumber daya manusia di PT KAI (Persero) Divre III Palembang. Pada gambar tersebut terlihat bahwa prasarana penunjang kegiatan administrasi kantor berupa ruangan yang dimiliki oleh unit SDM belum tertata rapih, komputer, mesin *scan* dan *printer* masih diletakkan pada satu meja sehingga sering kali mengganggu aktivitas kerja karyawan. Karyawan sering kali mengalami kesulitan apabila hendak menginput data pegawai karena berkas yang diletakkan di meja bercampur dengan *keyboard* komputer sehingga menyulitkan proses pengetikan, pencarian data dsb pada aplikasi *e-office* yang ada di dalam komputer.

Penggunaan aplikasi *e-office* di PT KAI Divre III Palembang ini diharapkan dapat menciptakan sistem informasi yang terpadu guna meningkatkan kegiatan administrasi kepegawaian yang tertib, teratur dan berdaya guna, dalam menentukan arah kebijakan

tentang mekanisme, kerjasama, komunikasi aliran data dan informasi melalui teknologi informasi. Penggunaan *e-office* dapat dikatakan cepat, tepat dan berhasil apabila dalam proses kerjanya berjalan sesuai dengan yang ditentukan, yaitu cepat pada saat pengumpulan, pengolahan, dan pendistribusian data atau informasi kepegawaian, dan dikatakan tepat apabila dalam pengisian formulir atau data tidak terdapat kesalahan sesuai format yang disediakan sehingga setiap kebutuhan yang diperlukan menghasilkan data atau informasi yang benar dan tepat. Sedangkan berhasil, merupakan ketersediaan data yang dibutuhkan tepat waktu apabila ada permintaan data atau informasi kepegawaian baik dalam lingkup unit kerja maupun diluar unit kerja tersebut data atau informasi selalu tersedia dan siap digunakan sesuai kebutuhan dan waktu penggunaannya.

Suatu sistem informasi dapat dikatakan efektif apabila telah memenuhi kebutuhan informasi dan kualitas yang dihasilkan, hal ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam mengelola data (*input*) kemudian diproses dan menghasilkan *output* berupa informasi yang berkualitas.

Berdasarkan Uraian Permasalahan tersebut, menunjukkan bahwa Pelaksanaan *e-office* di PT KAI (Persero) Divre III Palembang mengalami beberapa kendala seperti yang telah dijabarkan pada permasalahan di atas. Suatu program dikatakan efektif jika target yang telah ditetapkan tercapai. Menurut Siagian (2001:4) efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian tentang “Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi *E-Office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang”. Penelitian ini guna mengetahui dan memperoleh data mengenai penerapan aplikasi *e-office* yang dilaksanakan oleh karyawan di PT KAI (Persero) Divre III Palembang sehingga dapat diketahui bagaimana proses penerapannya dan menemukan solusi dari permasalahan yang dihadapi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka dapat ditemukan suatu permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu “Bagaimana efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi *e-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang ?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penulisan skripsi ini terdapat suatu tujuan yang hendak dicapai yaitu untuk mengetahui, menjelaskan dan mengukur keberhasilan dari efektivitas penerapan sistem informasi berbasis aplikasi *e-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian merupakan dampak dari pencapaian tujuan. Setiap penelitian yang dilakukan pasti memberikan manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis agar nantinya dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Adapun manfaat yang didapatkan dalam penelitian ini yaitu antara lain:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis:**

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan landasan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya pada bidang Manajemen Sektor Publik yang terkait dengan pengelolaan sumber daya manusia yang berhubungan dengan fungsi manajemen sebagai pengelola dan pembuat keputusan.
- b. Mengidentifikasi bagaimana Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Berbasis Aplikasi *e-office* di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang

#### **1.4.2 Manfaat Praktis :**

Penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan membantu memberikan sumbangan pemikiran atau masukan bagi instansi tempat penulis melakukan penelitian yaitu PT KAI (Persero) Divre III Palembang untuk membuat kebijakan dalam rangka meningkatkan efektivitas penerapan aplikasi *e-office* sebagai manajemen pengelolaan administrasi kepegawaian. Selain itu penelitian ini juga dapat memberikan tambahan informasi yang bermanfaat bagi PT KAI (Persero) Divre III Palembang dalam rangka melakukan evaluasi dan pengembangan aplikasi *e-office* guna meningkatkan kualitas sistem dimasa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina Umi Nur dan Fanida Eva Hany. 2015. Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Puskesmas Elektronik (SIMPUSTRONIK) di Puskesmas Gantrung Kecamatan Kebonsari Kabupaten Madiun. *E-Journal (Online)*, (<http://Jurnalmahasiswa.unesa.ac.id>, diakses pada 28 Desember 2019)
- Almasri, M. Nazar. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi dalam Pendidikan Islam. *Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, (Online). Vol.19, No.2, (<http://ejournal.uinsuska.ac.id/index.php/kutubkhanah/article/download/2547/1612>, diakses 20 November 2019)
- Aninditya, Rahadian Dimas. dkk. 2015. Pengaruh Perjanjian Kerja Bersama Terhadap Hak- Hak Karyawan dan Kepuasan Kerja: Studi pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tiur Area Pelayanan dan Jaringan Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, (Online). Vol.28, No.1, (<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/.download/1131/1506>, diakses pada 20 November 2019)
- Ardhianto, Eka. 2015. Rancang Bangun E-Office Administrasi Agenda Kegiatan Promosi Unisbank Semarang. *Jurnal Teknologi Informasi Dinamik*, (Online) Vol.20, No.1, (<https://media.neliti.com/media/publications/243671-rancang-bangun-coffice-administrasi-age-1416324f.pdf>, diakses 24 November 2019)
- Ariyanto, Dodik. dkk. 2017. Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pemerintah Kabupaten Gianyar. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol.6, No.4, (<https://media.neliti.com/media/publications/165176-ID-analisis-efektivitas-sistem-informasi-ma.pdf>, diakses pada 30 Desember 2019)
- Astari, Rizky Ayu. 2012. *Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) untuk Kebutuhan Diklat di Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: FISIP Universitas Hasanuddin.
- Creswell, John W. 2016. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Denaya Astri dan Titik Djumiati. 2017. Efektivitas Pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di BKD Provinsi Jawa Tengah. *E-journal (online)*, (<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/21435>, diakses pada 18 November 2019)
- Diani, Nur Rahma. 2017. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIMPEG) Pada Badan Kepegawaian dan Diklat Daerah (BKDD) Kabupaten Enrekang*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: FISIP Universitas Hasanuddin.
- Dwirandra, AANB dan Sang Ayu Nyoman Trisna Dewi. 2013. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak, Kualitas Informasi, Pengguna Aktual dan Kepuasan Pengguna Terhadap Implementasi Sistem Informasi Keuangan Daerah di Kota Denpasar. *E-Jurnal Akutansi Universitas Udayana*. (Online), Vo. 4, No.2,

(<https://ojs.unud.ac.id/index.php/akutansi/search/authors/view?firstNameSang>, diakses pada 1 Januari 2020)

- Fathoni, 2006. *Manajemen Suber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Fajar, Laksana. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, Malayu. S.P. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku, dan Budaya Organisasi Bandung* : PT Refika Aditama.
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Kadir, Abdul. 2002. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kholilah. dkk. 2015. *Budaya Organisasi*. Palembang: Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Ed (13). Jakarta: Erlangga
- Kurniawan, Haris. 30 November, 2016. Mengenal sistem e-office milik kementerian BUMN. *Merdeka.com*. (Online). (<https://www.google.co.id/amp/s/m.merdeka.com/amp/uang/mengenal-sistem-e-office-milik-kementerian-bumn.html>, diakses pada 20 Agustus 2019)
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Miles, Mathew B., et all. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. California: SAGE Publications, Inc.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Murdick, G. Robert, dan Joel E. Ross. 1997. *Sistem Informasi untuk Manajemen Modern* Jakarta: Erlangga
- Nasrizal. 2013. Pengaruh Partisipasi Pemakai dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kesuksesan Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi Serta Dampaknya Terhadap Proses Pengambilan Keputusan. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, (Online), Vol.1, No.1, (<https://ejournal.upi.edu/index.php/JRAK/article/view/6577/4458>, diakses pada 7 Januari 2020)

- Oetomo, BSD. 2002. *Perencanaan dan Pembangunan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ozkan, Sevgi. 2006. Process Based Information Systems Success Model: Assessment Of The Information Technology Function In Three Healthcare Organisations. *European and Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS)*. Costa Blanca, Alicante, Spain, July 6-7 2006.
- Ozkan, et al. 2008. Evaluating Learning Management Systems: Hexagonal E-Learning Assessment Model (Helam). *European and Mediterranean Conference on Information Systems*. Al Bustan Rotana Hotel, Dubai, May 25-26 2008.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Rahmawanti, Nela Pima. dkk. 2014. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Studi pada Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. (Online). Vol.8, No.2, (<http://media.neliti.com/media/publications/80175-ID-pengaruh-lingkungan-kerja-terhadap-kiner.pdf>, diakses pada 24 November 2019)
- Seddon, Petter B. 1997. A respecification and extension of the Delone and Mclean Model of IS Success. *Information Research System*. Vol.8, No.3, (<http://eli.johogo.com/class/p22.pdf>, diakses pada 7 Januari 2020)
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenamedia Group
- Siagian, Sondang P. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinungan, Muchdarsyah. 2000. *Produktivitas: Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara
- Steers, M. Richard. 1985. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga
- Sudarmadi. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi “Studi Pada Aparat Pemerintah Daerah Kabupaten Sragen”. *Jurnal Akutansi dan Bisnis (JAB)* (Online). Vol. 10, No. 2, (<http://jab.fe.uns.ac.id/index.php/jab/article/view/115>, diakses pada 7 Januari 2020)
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suhartini, Dwi dan Wiwik Handayani. 2009. *Model Penerimaan Teknologi Informasi oleh Dosen Pada Perguruan Tinggi di Surabaya*. Jurnal disajikan dalam Seminar Nasional Implementasi Sistem Manajemen Kualitas ISO 9001 – 2008 dan IWA 2 dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Dosen dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi UPN Veteran Jawa Timur, Surabaya, 10 Desember 2009
- Sutabri, Tata. 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Susanti, Eka.C.P. dkk. 2014. Pengaruh Human Relation (Hubungan Antar Manusia) dan Kondisi Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan: Studi Pada Karyawan Dinas Pekerjaan Umum Cipta Karya Kabupaten Lamongan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, (Online).Vol.17,No.2,(<http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.i/index.php/jab/article/download/698/896>, diakses pada 27 November 2019)
- Susanto, Azhar. 2013. *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya
- Tasya, Siti Chaerunnisya. 2017. *Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Banten*. Skripsi tidak diterbitkan. Banten: FISIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Triwanggono, Aloysius. 2018. Karakteristik Budaya Organisasi, Kemampuan Adaptasi, dan Kinerja Usaha Mikro Kecil Menengah. *EXERO: Journal of Research in Business and Economics*, (Online).Vol.01,No.1,(<https://ejournal.usd.ac.id/index.php/exero/article/download/1663/1307>, diakses pada 19 November 2019)
- Waluyo, D.E. 2000. *Teknologi Perkantoran Modern: Wacana Tentang Kantor Maya. Pengembangan Alat dan Lab Jurusan Administrasi Niaga*". Semarang: Politeknik Negeri Semarang
- Zainal, N.H. 2008. *Analisis Kesesuaian Tugas Pokok dan Fungsi dengan Kompetensi Pegawai pada Sekretariat Pemerintah Kota Makassar*. Skripsi tidak diterbitkan. Makassar: Universitas Hasanuddin.