

Pemanfaatan *Human Organization Technology-Net Benefit* untuk Mengukur Sistem Informasi *E-Ticketing* pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO)

Fenando¹, Rusmala Santi², Nyayu Siti Hamda Afrianni³

fenando_uin@radenfatah.ac.id¹, rusmalasanti_uin@radenfatah.ac.id², nyayu.siti@yahoo.co.id³

¹Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah

²Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah

³Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Raden Fatah

Diterima: 19 Februari 2019 | Direvisi: 16 Mei 2019 | Disetujui: 14 Juni 2019

© 2019 Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Indonesia

Abstrak: PT. Kereta Api Indonesia (KAI) perlu mengembangkan sistem yang menunjang proses penjualan tiket secara elektronik (*e-ticketing*), karena meskipun penggunaannya sudah relatif tinggi namun masih terdapat beberapa kekurangan. Penelitian ini menganalisis keberhasilan penggunaan sistem *e-ticketing* Rail Ticket System (RTS) pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divisi Regional III Palembang dengan menggunakan *Human, Organization, Technology (HOT) Fit Model*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel *human, organization, technology, dan net benefit* serta kesesuaian di antaranya. Hasil evaluasi dari penelitian ini yang menggunakan sampel 15 responden menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi *e-ticketing* sudah sangat tepat serta telah memberikan hasil yang positif terbukti dengan nilai uji korelasi dari nilai masing-masing variabel yaitu teknologi berpengaruh positif terhadap manusia dengan tingkat korelasi 0,952. Teknologi berpengaruh positif terhadap organisasi dengan tingkat korelasi 0,883. Manusia berpengaruh positif terhadap organisasi dengan tingkat korelasi 0,913. Dan manusia serta organisasi berpengaruh positif terhadap *net benefit* dengan masing-masing tingkat korelasi 0,868 dan 0,848. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem informasi Rail Ticket System (RTS) berhasil dimanfaatkan.

Kata Kunci: Evaluasi, *HOT (Human Organization Technology) Fit, Rail Ticket System*.

Abstract: PT. Kereta Api Indonesia (KAI) needs to develop system which supports *e- ticketing* selling process. Because although it has have high reputation however it has still some lacks. This observation analyzes the success of *e-ticket* rail ticket system (RTS) using at PT.Kereta Api Indonesia DIVRE III Palembang by using in *Human, Organization, Technology (HOT) Fit Model* method. The aim of it's observation is to know how far effect among *human, organization, technology, and net benefit* variables as well as the match of them. Evaluation result from this observation that sample consist of 15 respondents which show that the application of *e-ticket* information system has been exact as well as have given positive result, it prove with correlation test value from each variable value is technology gives positive effect forward human with correlation level 0,952. Technology gives positive effect forward organization with correlation level 0,883. Human gives positive effect forward organization with correlation level 0,913. And human includes organization have positive correlation effect forward *net benefit* with each correlation level 0,868 and 0,848. Evaluation result shows that Rail Ticket System (RTS) information system success to be used.

Keywords: Evaluation, *HOT (Human Organization Technology) Fit, Rail Ticket System*

1 PENDAHULUAN

Sistem Informasi *e-ticketing* PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) Divre III Kertapati Palembang dipilih sebagai tempat melakukan penelitian, di stasiun ini juga diberlakukan sistem reservasi tiket secara *online*. *E-ticketing* atau *electronic ticketing* adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktivitas perjalanan pelanggan tanpa harus

mengeluarkan dokumen berharga secara fisik ataupun paper tiket. Dengan adanya layanan e-ticketing penumpang kereta api yang akan berangkat melalui stasiun ini dapat memesan tiket secara online di stasiun melalui sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS).

Berbagai kemudahan telah diberikan oleh layanan PT. KAI demi kenyamanan para penumpang tetapi tidak sedikit di temukan hambatan dalam penggunaan sistem e-ticketing ini, hambatan yang ditemukan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor Manusia (*Human*), Organisasi (*Organization*), dan Teknologi (*Technology*). Hambatan yang teridentifikasi dari faktor sumber daya manusia diantaranya kurangnya pengetahuan yang mempengaruhi sikap individu terhadap teknologi yang menyebabkan operator terkadang kurang mengerti cara menggunakan sistem. Hambatan yang mempengaruhi sistem dari faktor organisasi diantaranya budaya yang telah dibiasakan di perusahaan seperti risiko yang merugikan, keengganan untuk berinvestasi banyak dalam TI, dan resistensi untuk berubah, selain itu kurangnya dukungan dari manajemen puncak dan staff PT. KAI dapat mempengaruhi keberhasilan sistem. Dari faktor teknologi juga terdapat banyak hambatan seperti konten website yang tidak dapat di akses, respon cepat sistem, dan kefleksibelan sistem juga sangat mempengaruhi keberhasilan sistem. Mengingat fungsi sistem e-ticketing pada PT. KAI sangat penting guna pemesanan tiket dan kenyamanan para penumpang tentunya harus didukung dengan kesadaran sumber daya manusia akan teknologi, dukungan dari organisasi, dan sistem informasi yang mumpuni untuk mengelola informasi tersebut. Dalam rangka memastikan keefektifan penerapan dan dampak positif yang diberikan oleh sistem e-ticketing ini dalam menghasilkan sebuah informasi yang akurat, tepat waktu, dan akurat, maka evaluasi terhadap sistem informasi merupakan hal penting yang harus dilakukan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pemanfaatan *Human Organization Technology-Net Benefit* untuk Mengukur Sistem Informasi *E-Ticketing* pada PT. Kereta Api Indonesia (PERSERO) DIVRE III Kertapati Palembang.

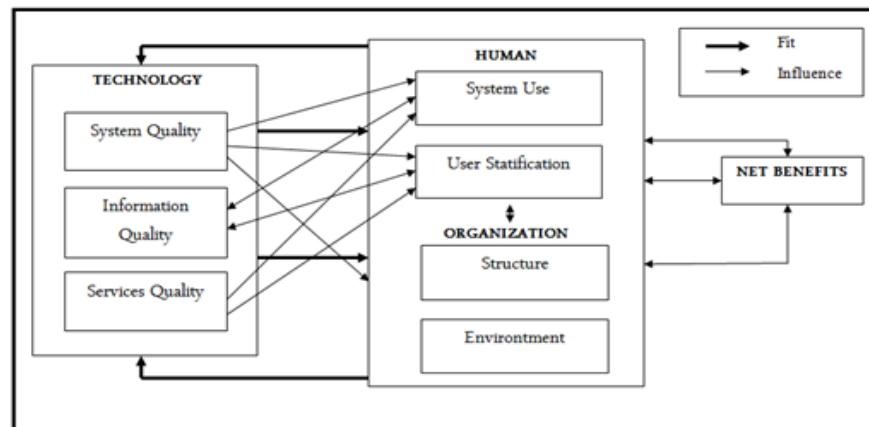
2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Kesuksesan Sistem Informasi

Kesuksesan menurut kamus besar bahasa Indonesia berarti keberhasilan/ keberuntungan. Menurut Seddon, Graeser dan Willcocks dalam Tajuddin (2002), kesuksesan sistem informasi merupakan suatu pertimbangan nilai yang dibuat berdasarkan titik pandang stakeholder, mengenai net benefits yang diperoleh dalam menggunakan suatu sistem informasi.

2.2 *Human-Organization-Technology Net Benefits (HOT-FIT) Model*

Model evaluasi sistem informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human-Organization-Technology Net Benefits (HOT-FIT) Model* yang dikembangkan oleh Maryati Mohd Yusof (2006). Dasar pemikiran model ini berasal dari penggabungan D & M IS Success Model dengan IT-Organization Fit Model, menghasilkan sebuah model evaluasi yang memperjelas semua komponen yang terdapat dalam sistem informasi itu sendiri yaitu manusia (*Human*) yang menilai sistem informasi dari sisi penggunaan (*system use*) yang berhubungan dengan siapa yang menggunakan, pelatihan, pengalaman, pengetahuan, harapan, sikap menerima dan menolak sistem. Organisasi (*Organization*) yang menilai sebuah sistem dari struktur organisasi dan lingkungan organisasi berhubungan dengan perencanaan, manajemen, pengendalian sistem, dukungan manajemen, pembiayaan. Teknologi (*Technology*) yang menilai dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.



Gambar 1. HOT-FIT Model

Sumber: Yusof et.al, 2006

Menurut Yusof et al. (2006) faktor-faktor yang membentuk HOT-Fit Model adalah sebagai berikut:

1. Manusia (*Human*)

Komponen manusia (*human*) menilai sistem informasi dari sisi penggunaan sistem (*system use*) pada frekuensi dan luasnya fungsi dan penyelidikan sistem informasi. System use juga berhubungan dengan siapa yang menggunakan (*who use it*), tingkat penggunaannya (*level of user*), pelatihan, pengetahuan, harapan, dan sikap menerima (*acceptance*) atau menolak (*resistance*) sistem. Komponen ini juga menilai sistem dari aspek kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

2. Organisasi (*organization*)

Komponen organisasi (*organization*) menilai sistem dari aspek struktur organisasi dan lingkungan organisasi. Struktur organisasi terdiri dari tipe, kultur, politik, hierarki, perencanaan dan pengendalian sistem, strategi, manajemen, dan komunikasi. Kepemimpinan, dukungan dari top manajemen atau manajemen puncak dan dukungan staf merupakan bagian yang penting dalam mengukur keberhasilan sistem. Sedangkan lingkungan organisasi terdiri dari sumber pembiayaan, pemerintahan, politik, kompetisi, hubungan interorganisasional, dan komunikasi.

3. Teknologi (*technology*)

Komponen teknologi (*technology*) terdiri dari kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Kualitas sistem menyangkut keterkaitan fitur dalam sistem termasuk performa sistem dan *user interface*. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*), *response time*, *usefulness*, ketersediaan, fleksibilitas, dan sekuritas merupakan variabel atau faktor yang dapat dinilai dari kualitas sistem. Kualitas informasi berfokus pada informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kualitas informasi antara lain adalah kelengkapan, keakuratan, ketepatan waktu, ketersediaan, relevansi, konsistensi, dan data *entry*. Sedangkan kualitas layanan berfokus pada keseluruhan dukungan yang diterima oleh service provider sistem atau teknologi. *Service quality* dapat dinilai dengan kecepatan respon, jaminan, empati, dan tindak lanjut layanan (Yusof et al, 2008).

2.3 Populasi

Menurut Sudjana, populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung ataupun diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya. Kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan dikenai generalisasi. (Riadi, 2016).

2.4 Teknik Analisis Data

2.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau keabsahan suatu instrumen. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Uji validitas dapat dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya dengan menghitung harga korelasi tiap butir alat ukur dengan rumus Pearson/Product Moment (Poluan, 2014).

2.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen penelitian adalah suatu alat yang memberikan hasil yang tetap sama (konsisten). Hasil pengukuran itu harus tetap sama (relatif sama) jika pengukurannya diberikan pada subjek yang sama meskipun dilakukan oleh orang yang berbeda, waktu yang berlainan, dan tempat yang berbeda pula. Tidak terpengaruh oleh pelaku, situasi dan kondisi. Alat ukur yang reliabilitasnya tinggi disebut alat ukur yang reliabel (Poluan, 2014). Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruksi. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2013).

2.4.3 Analisa Korelasi

Analisis Korelasi digunakan untuk mengetahui ada atau tidak hubungan di antara dua variabel atau lebih. Metode yang sering digunakan adalah metode korelasi Pearson. Data yang digunakan berskala interval atau rasio. Nilai korelasi(r) adalah 0 sampai 1 atau 0 sampai -1 (untuk hubungan negatif), semakin mendekati 1/-1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat. Sebaliknya, nilai semakin mendekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Berikut ini tabel korelasi Pearson.

Tabel 1. Interpretasi Korelasi Pearson

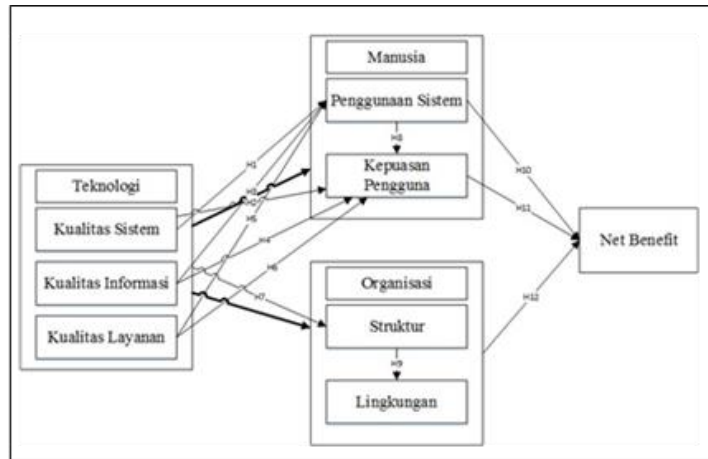
Koefisien Korelasi	Interpretasi	Koefisien Korelasi	Interpretasi
0.00 - 0.199	- Sangat Rendah	0.00 - 0.199	Sangat Rendah
0.20 - 0.399	- Rendah	0.20 - 0.399	Rendah
0.40 - 0.599	- Sedang/Cukup Kuat	0.40 - 0.599	Sedang/Cukup Kuat
0.60 - 0.799	- Kuat	0.60 - 0.799	Kuat

(Sumber: Poluan, 2014)

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawabannya yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2016)

Model hipotesis yang digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap sistem informasi *rail ticket system (RTS)* adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model Hipotesis

Model hipotesis yang telah digambarkan pada Gambar 2 adalah model yang dikembangkan untuk melakukan pengukuran sistem informasi *Rail Ticket System (RTS)* pada PT.KAI DIVRE III Palembang yang berdasarkan pada model *Human, Organization, Technology (HOT) Fit* dengan komponen *Human, Organization, Technology*, dan *Net Benefit*.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Sub Variabel System Quality pada variabel Technology

Pada Tabel 2 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap sub *variabel system quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 2. Rekapitulasi Jawaban Sub Variabel System Quality

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					TOTAL
		SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	
Teknologi (Technology)							
Kualitas Sistem(System Quality)							
1	Sistem RTS mudah digunakan dan user friendly	5	9	0	1	0	15
2	Tampilan RTS sangat sederhana sehingga tidak membingungkan	9	5	0	1	0	15
3	Kerahasiaan data terjamin karena terdapat password yang berbeda tiap pengguna	10	4	0	1	0	15
4	Sistem mudah diakses	7	6	1	1	0	15
5	Sistem jarang mengalami error	3	8	3	1	0	15

Pada Tabel 2 pernyataan sub *variabel system quality*, terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi sub *variabel system quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 3.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Sub Variabel System Quality

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	6,7
3	Ragu-ragu	3	4	5,3
4	Setuju	4	32	42,7
5	Sangat Setuju	5	34	45,3
Total			75	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			320	

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis dengan metode *Likert* dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal
Skor ideal = $5 \times 75 = 375$
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 320
- Besarnya persentase
$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100 \%$$

$$P = \frac{320}{375} \times 100\% = 85,3 \%$$

Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 15 responden maka sebesar 85,3 % responden menyatakan sangat setuju.

3.2 Sub Variabel Service Quality pada variabel Technology

Pada Tabel 4 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap sub *Variabel Service Quality*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. Rekapitulasi Jawaban Sub Variabel Service Quality

NO	PERNYATAAN	JAWABAN					TOTAL
		SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	
Teknologi (Technology)							
Kualitas Layanan(Service Quality)							
1	Adanya panduan penggunaan	6	8	0	1	0	15
2	Layanan yang cepat dan responsive dari	6	8	0	1	0	15
3	Sistem dapat diakses dari manapun.	0	0	5	9	1	15

Pada Tabel 4 pernyataan sub *Variabel Service Quality*, terdiri dari 3 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi sub variabel *service quality* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 5 berikut ini:

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Sub Variabel Service Quality

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	2,2
2	Tidak Setuju	2	11	24,4
3	Ragu-ragu	3	5	11,1
4	Setuju	4	16	35,6
5	Sangat Setuju	5	12	26,7
Total			45	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			162	

Dari Tabel 5 didapati bahwa responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2,2%, responden menjawab tidak setuju sebanyak 24,4%, responden menjawab ragu-ragu sebanyak

11,1%, responden menjawab setuju sebanyak 35,6%, responden menjawab sangat setuju sebanyak 26,7%.

Menurut (Sugiyono, 2016:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- Menentukan skor ideal
Skor ideal = $5 \times 45 = 225$
- Jumlah skor dari hasil penelitian = 162
- Besarnya persentase
 $P = (\text{jumlah skor dari hasil penelitian}) / (\text{skor ideal}) \times 100 \%$
 $P = 124 / 315075 \times 100\% = 82,6 \%$

Jadi berdasarkan data yang di peroleh dari 15 responden maka sebesar 82.6 % responden menyatakan setuju.

3.3 Variabel *Net Benefit*

Pada Tabel 6 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel net benefit. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Variabel *Net Benefit*

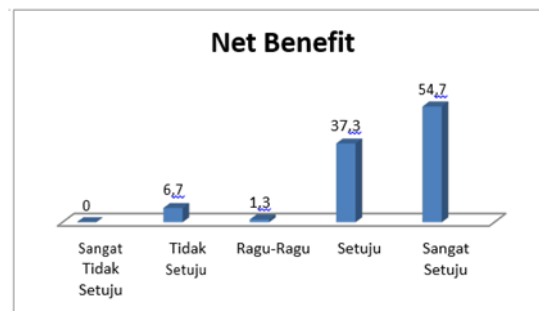
No.	PERNYATAAN	JAWABAN					TOTAL
		SS (5)	S (4)	RG (3)	TS (2)	STS (1)	
Manfaat (<i>Net Benefit</i>)							
1	RTS membantu pekerjaan sehari-hari	10	4	0	1	0	15
2	RTS membantu meningkatkan efesiensi	9	5	0	1	0	15
3	RTS membantu dalam pengambilan keputusan	4	9	1	1	0	15
4	RTS membantu pencapaian tujuan kerja dengan efektif	8	6	0	1	0	15
5	Adanya RTS meningkatkan komunikasi antar bagian dalam perusahaan	10	4	0	1	0	15

Dari Tabel 6 pernyataan *Variabel Net Benefit*, terdiri dari 5 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi *Variabel Net Benefit* berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 7 berikut ini:

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Sub Variabel *Net Benefit*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0
2	Tidak Setuju	2	5	6,7
3	Ragu-ragu	3	1	1,3
4	Setuju	4	28	37,3
5	Sangat Setuju	5	41	54,7
Total			75	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			330	

Dari Tabel 7 didapati bahwa responden menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0%, responden menjawab tidak setuju sebanyak 6,7%, responden menjawab ragu-ragu sebanyak 1,3%, responden menjawab setuju sebanyak 37,3%, responden menjawab sangat setuju sebanyak 54,7%. Dapat di lihat dari diagram chart berikut:



Gambar 3. Diagram Chart Variabel Net Benefit

Menurut (Sugiyono, 2016) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menentukan skor ideal
Skor ideal = $5 \times 75 = 375$
- b) Jumlah skor dari hasil penelitian = 330
- c) Besarnya persentase
 $P = (\text{jumlah skor dari hasil penelitian}) / (\text{skor edeal}) \times 100 \%$
 $P = 330/375 \times 100\% = 88\%$

Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 15 responden maka sebesar 88% responden menyatakan sangat setuju. Berdasarkan penilaian responden terhadap variabel *human, organization, technology, net benefit* pada sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) pada PT.KAI DIVRE III Palembang, berikut analisis variabel *human, organization, technology, net benefit* akan penulis jelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel *human*, sub variabel *system use* sebanyak 88,53% responden menyatakan sangat setuju, dan pada sub variabel *user satisfaction* sebanyak 84,44% responden menyatakan setuju, yang artinya faktor manusia (*human*) berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) pada PT.KAI DIVRE III Palembang.
2. Pada variabel *organization*, sub variabel *structure* sebanyak 87,2% responden menyatakan setuju, dan pada sub variabel *environment* sebanyak 82,6% responden menyatakan setuju, yang artinya faktor organisasi (*organization*) berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) pada PT.KAI DIVRE III Palembang.
3. Pada variabel *Technology*, sub variabel *system quality* sebanyak 85,3% responden menyatakan sangat setuju, dan pada sub variabel *information quality* sebanyak 85,9% responden menyatakan setuju, lalu pada sub variabel *service quality* sebanyak 72% responden menyatakan setuju yang artinya faktor teknologi (*technology*) berpengaruh terhadap keberhasilan sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) pada PT.KAI DIVRE III Palembang.

Pada variabel *net benefit*, sebanyak 88% responden menyatakan sangat setuju, yang artinya sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) pada PT.KAI DIVRE III Palembang sudah bermanfaat.

3.4 Korelasi antara *Human* dan *Net Benefit*

Hasil uji korelasi variabel *human* dan *net benefit* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Perhitungan Korelasi Variabel *Human* dan *Net Benefit*

Correlations				
		HUM		NB
HUM	Pearson Correlation		1	.868**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N		15	15
NB	Pearson Correlation	.868**		1
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N		15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Berdasarkan Tabel 4.42 diperoleh hasil koefisien korelasi variabel manusia dan manfaat sebesar 0,868 atau nilai $r = 0,868$ dan tingkat signifikansi 0,000, berdasarkan tabel 4.26 itu artinya bahwa hubungan kedua variabel tersebut tergolong sangat kuat positif artinya terjadi hubungan antara variabel manusia (*human*) dengan variabel manfaat (*net benefit*). Bila penggunaan sistem dan kepuasan pengguna baik maka artinya sistem tersebut memiliki manfaat.

3.5 Korelasi antara *Organization* dan *Net Benefit*

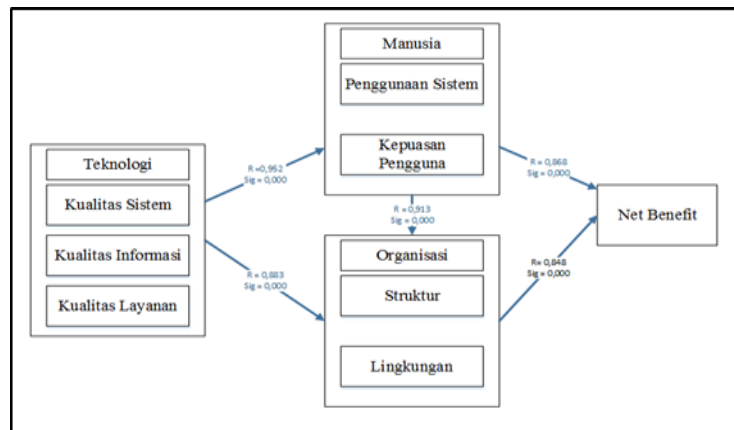
Hasil uji korelasi variabel *organization* dan *net benefit* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Perhitungan Korelasi Variabel *Organization* dan *Net Benefit*

Correlations				
		ORG		NB
ORG	Pearson Correlation		1	.868**
	Sig. (2-tailed)			.000
	N		15	15
NB	Pearson Correlation	.868**		1
	Sig. (2-tailed)	.000		
	N		15	15
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				

Berdasarkan tabel 9 diperoleh hasil koefisien korelasi variabel organisasi dan manfaat sebesar 0,848 atau nilai $r = 0,848$ dan tingkat signifikansi 0,000, berdasarkan tabel 4.26 itu artinya bahwa hubungan kedua variabel tersebut tergolong sangat kuat positif artinya terjadi hubungan antara variabel organisasi (*organization*) dengan variabel manfaat (*net benefit*). Bila penggunaan struktur organisasi dan lingkungan baik maka artinya sistem tersebut memiliki manfaat.

Dari penjelasan di atas dapat di ketahui bahwa semua variabel berpengaruh positif/serah terhadap variabel lainnya dalam evaluasi keberhasilan sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) PT.KAI DIVRE III Palembang. Berikut visualisasi hasil uji korelasi model *Human, Organization, Technology, Net Benefit (HOT-FIT)* pada sistem informasi *Rail Ticket System* (RTS) PT. KAI DIVRE III Palembang.



Gambar 4. Penggambaran Hasil Uji Korelasi Variabel

4 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Faktor teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi Rail Ticket System (RTS) PT.KAI DIVRE III Palembang memiliki korelasi yang sangat kuat dan hubungan yang searah (positif) yakni 0,952 dan signifikan terhadap manusia sebagai pengguna akhir sistem. Peningkatan dan perbaikan terhadap sistem dan stabilitasnya oleh penyedia layanan akan meningkatkan penggunaan sistem dan berujung pada kepuasan pengguna.
2. Faktor teknologi memiliki hubungan yang sangat kuat, searah dan signifikan terhadap organisasi dengan tingkat korelasi yang kuat yakni 0,883. Semakin tepat dan baik kualitas teknologi yang diterapkan dalam organisasi untuk mendukung tujuan, visi, dan misi organisasi, serta peningkatan fasilitas terhadap teknologi, maka akan meningkatkan kinerja organisasi.
3. Faktor organisasi memiliki korelasi yang kuat, serta searah dan signifikan terhadap pengguna yakni 0,913. Semakin baik hubungan organisasi dengan pengguna, maka kinerja organisasi dalam mengembangkan sistem akan meningkat.
4. Faktor teknologi, manusia, dan organisasi memiliki hubungan yang kuat, serta searah (positif) dan signifikan terhadap net benefit. Hubungan antara tiga faktor HOT, mempengaruhi korelasinya terhadap net benefit. Semakin baik dan tepat hubungan ketiga faktor tersebut, maka semakin tinggi manfaat yang didapatkan dari penerapan sistem informasi *Rail Ticket System (RTS)* PT. KAI DIVRE III Palembang.
5. Meskipun belum sempurna, hasil pengukuran secara umum menunjukkan sistem informasi *Rail Ticket System (RTS)* berhasil dimanfaatkan. Perbaikan terhadap beberapa kelemahan dan kekurangan di beberapa sektor sangat diperlukan

DAFTAR RUJUKAN

- Ghozali, Imam.2013.Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS
19 Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Tajuddin Muhammad, Umar Nimran,dkk. 2016. Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance. Malang:UB Press.
- Poluan Frincy, Arie Lumenta, dkk. 2014. Evaluasi Implementasi E-learning Menggunakan Model Evaluasi HOT-FIT Studi Kasus Universitas Sam Ratulangi.E-Journal Teknik Informatika,Vol-4,No.2, ISSN: 2301-8364.

Riadi,Edi. 2016. *Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)*.

Yogyakarta: Andi.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Yusof M.M, Kuljis Jasna, Dkk. An evaluation framework for Health Information Systems: human organization and technology-fit factors (HOT-Fit). *International Journal of Medical Informatics* 77(2008) 386-398

