

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Teknologi yang berkembang pesat dalam kemajuan industri 4.0 memberikan dampak positif guna memajukan perekonomian suatu negara. Salah satu dampaknya adalah peran sistem informasi yang saling terhubung ke berbagai dunia karena mempermudah pertukaran data dan informasi. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan sangat efektif dan efisien dalam menjalankan tujuan baik bisnis maupun non bisnis. Selain itu, dampak industri 4.0 mendorong sektor organisasi publik untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Era informasi dalam industri 4.0 saat ini menyebabkan lingkungan bisnis mengalami perubahan yang begitu pesat dengan tingkat persaingan yang begitu ketat. Perubahan itulah yang menyebabkan perusahaan atau organisasi publik dituntut untuk melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuannya. Informasi yang efektif dan efisien biasanya memiliki informasi yang jelas atau relevan serta proses penyampaian tepat waktu.

Adapun ciri-ciri informasi yang efektif dan efisien yaitu jika suatu informasi tersebut merupakan suatu informasi yang terbaru, relevan, dan tepat waktu. Maka dari itu, informasi di dalam suatu perusahaan harus tepat dan lengkap karena dapat memengaruhi jalannya roda organisasi perusahaan tersebut (Aristanti Widianingsih, 2010). Informasi yang lengkap adalah informasi yang

menyeluruh sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan tidak ada yang kurang. Agar informasi yang dibutuhkan dapat tepat, dan lengkap serta teratur sesuai masalah yang dihadapi perusahaan, maka perlu diatur sistem pengumpulan, pengelolaan, penyampaian dan penggunaannya, sehingga kelangsungan suatu usaha perusahaan dapat terjamin (Handani, 2013:13)

Kelangsungan suatu perusahaan dalam mendapatkan informasi perlu didukung oleh sistem informasi manajemen. Menurut McLeod dalam Sutiyadi (2017) sistem informasi manajemen adalah suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pengguna yang memiliki kebutuhan yang sama. Bagian terpenting untuk menjalankan sistem berbasis komputer salah satunya penggunaan internet untuk mendapatkan informasi yang tepat waktu, khususnya di Kota Bandung dalam menjalankan sistem pelayanan publik berbasis sistem informasi geografis.

Kota Bandung merupakan salah satu kota terbesar di Indonesia yang memiliki lokasi strategis dari segi pariwisata maupun perekonomian sehingga penggunaan sistem informasi manajemen berperan penting baik dalam aktivitas sehari hari masyarakat maupun organisasi atau perusahaan mengingat menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) periode 2019-kuartal II/2020 mencatat, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 196,7 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 23,5 juta atau 8,9% dibandingkan pada 2018 lalu. Jumlah pengguna internet paling banyak berasal dari provinsi Jawa Barat termasuk didalamnya Kota Bandung, yakni 35,1 juta orang. Berdasarkan data tersebut para penyedia jasa internet sebagai pendukung sistem informasi

manajemen dalam rangka menyediakan kebutuhan masyarakat sekaligus mendukung sistem pelayanan publik berbasis Sistem Informasi Geografis dan yang lainnya.

Sistem pelayanan publik berbasis Sistem Informasi Geografis akan menjadi sebuah solusi bagi layanan angkutan umum mengingat Kota Bandung berkembang pesat berdasarkan pertumbuhan beragam industri, lembaga akademik dan penelitian nasional, pariwisata, pemerintah daerah, pusat perbelanjaan dan fasilitas komersial. Faktor-faktor ini menekankan bagaimana Bandung sangat penting saat ini, dan menunjukkan bahwa Bandung akan menjadi perkotaan besar di masa depan. Pemerintah pusat dan daerah menyadari bahwa layanan angkutan umum yang ada jauh dari memadai dan tidak akan mampu mengatasi permintaan tambahan sebagai dampak dari perkotaan yang berkembang pesat. Oleh karena itu, angkutan umum memerlukan penanganan serius untuk melangkah ke arah angkutan umum berkelanjutan (Tamin, 2005).

Berdasarkan data BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung 2019 Jumlah kendaraan bermotor saat ini berjumlah sekitar 2 Juta (roda dua 1,3 juta & roda empat 700 ribu), meningkat 11 % per tahun, sedangkan penambahan ruas jalan 1 %. Rasio jumlah kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum adalah 98% dibanding 2%. Rasio penggunaan kendaraan pribadi dibandingkan kendaraan umum adalah 44% dibanding 56% dari total 11 juta perjalanan. Setiap akhir pekan tidak kurang dari 150.000 kendaraan dari luar kota Bandung masuk ke Bandung. Kerugian akibat kemacetan lalu lintas sebesar + Rp 12,8 Triliun/tahun (pemborosan BBM, waktu dan kesehatan/polusi). Penambahan

kendaraan roda empat sebesar 269 kendaraan/hari, sedangkan roda dua sebesar 1035 kendaraan/hari.

Akibatnya, tuntutan sarana transportasi yang hari ke hari semakin berkembang harus cepat, murah, aman dan nyaman. Dalam aspek perekonomian, transportasi memiliki pengaruh yang sangat besar. Semakin berkembangnya perekonomian menuju arah digitalisasi menuntut sebagian masyarakat melakukan mobilitas yang sangat tinggi, sehingga masyarakat akan semakin jeli menentukan pilihannya. Berkaitan dengan era industri 4.0 yang berdampak pada peningkatan mobilitas masyarakat, maka peranan inovasi penerapan sistem informasi geografis pada sarana transportasi yang dikelola oleh organisasi publik untuk memberikan dorongan kepada masyarakat dalam pengambilan keputusan antara memilih menggunakan angkutan umum atau kendaraan pribadi sangatlah penting. Hal tersebut disebabkan sistem informasi geografis menjadi penunjang untuk mobilitas masyarakat.

Salah satu yang menjadi pendorong dalam mencapai penerapan sistem informasi geografis yaitu komitmen pegawai yang akan berdampak pada kelangsungan perusahaan dan kepercayaan publik sehingga dapat mendorong kinerja pegawai dalam organisasi untuk menciptakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan umum atau yang sering disebut dengan pelayanan publik juga merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto *dkk*, 2014:5).

Proses penerapan sistem informasi geografis harus didukung oleh sumber daya manusia yang mumpuni. Dengan melalui komitmen pegawai dalam menghasilkan kinerja juga merupakan peranan yang penting, serta dalam bentuk kepuasan kerja yang diciptakan tentunya dapat memberikan kontribusi yang lebih untuk bisa menjadi pendukung kegiatan yang dilakukan. Seseorang yang memiliki komitmen tinggi akan memiliki identifikasi terhadap perusahaan, terlibat sungguh-sungguh dalam pekerjaan dan ada loyalitas serta afeksi positif terhadap perusahaan. Selain itu tampil tingkah laku berusaha kearah tujuan perusahaan dan keinginan untuk tetap bergabung dengan perusahaan dalam jangka waktu lama.

Trans Metro Bandung (TMB) adalah suatu transportasi angkutan massal yang menjadi salah satu upaya pemerintah Kota Bandung untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pada sektor transportasi darat di kawasan perkotaan dengan berbasis bus mengganti sistem setoran menjadi sistem pelayanan (*buy the service*). Sistem *Buy the Service* adalah sistem pembelian pelayanan oleh pemerintah kepada pihak operator angkutan umum. Ciri transportasi angkutan massal adalah pemberangkatan bus terjadwal, berhenti pada halte khusus, aman, nyaman, handal, terjangkau dan ramah bagi lingkungan (Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008).

Program *Buy The Service* (BTS) yang diimplementasikan oleh Kota Bandung dalam layanan transformasi publik berbasis aplikasi yang dinamakan "BEMO". BEMO (Bandung Easy Mobility) hadir sebagai penunjang mobilisasi

masyarakat khususnya di wilayah perkotaan. Layanan BEMO menjadi bagian digitalisasi 4.0 smart city program yang mendukung cashless society. Program ini memberikan subsidi penuh bagi operator angkutan umum perkotaan. Dengan fasilitas pendukung didalam bus yang lebih baik dan tanpa dipungut biaya karena berbasis publik servis, diharapkan lebih banyak masyarakat yang beralih ke moda transportasi publik. Penumpang hanya cukup menyiapkan kartu non tunai, dan membuka aplikasinya untuk melihat rute, jadwal kedatangan dan keberangkatannya secara realtime.

Salah satu penerapan teknologi informasi yang dikembangkan oleh Trans Metro Bandung yaitu program aplikasi komputer dan mobile yang mendukung aplikasi Android dan IOS. Sistem Informasi geografis yang digunakan oleh Trans Metro Bandung pada aplikasi BEMO (Bandung Easy Mobility) yaitu teknologi sistem informasi geografis berbasis Google Maps yang digunakan untuk pengawasan manajemen bus Trans Metro Bandung dalam pengambilan keputusan baik secara internal (perusahaan) maupun eksternal (penumpang/pelanggan) juga agar data dan informasi dapat terintegrasi, efisien, cepat, akurat dan memudahkan dalam pekerjaan.

Google Maps adalah layanan pemetaan web yang dikembangkan oleh google. Layanan tersebut memberikan citra satelit, peta jalan, panorama, kondisi lalu lintas, dan perencanaan rute untuk bepergian dengan berjalan kaki, mobil, sepeda, atau angkutan umum (Wikipedia). Google Maps juga dapat disebut dengan sistem informasi geografis yang open source untuk membantu para developer dalam mengembangkan tujuan perusahaan seperti halnya pada Trans

Metro Bandung dalam membangun aplikasi BEMO untuk sistem pelayanan publik berbasis sistem informasi geografis.

Kenyataannya, pada bagian pengelola Trans Metro Bandung dalam menyajikan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan dan berkualitas jauh dari kata efisien. Sebab proses penyampaian informasi laporan masih secara manual dan sering terjadi penundaan yang mengakibatkan keterlambatan informasi dalam hal lain disebut berita harian lapangan. Berita harian lapangan yaitu salah satu catatan dalam pengawasan bus Trans Metro Bandung diantaranya mencatat kilometer perkoridor pada saat bus mulai beroperasi perhari, jam operasi bus, plat nomor bus, dan nama sopir serta kondektornya.

Permasalahan tersebut salah satu bentuk kurangnya komitmen pegawai yang tidak menimbulkan loyalitas dalam pekerjaannya sehingga pegawai sering menunda tugas yang harus dilaksanakan. Komitmen pegawai merupakan suatu keadaan dimana seorang pegawai memihak terhadap tujuan-tujuan organisasi serta memiliki keinginan untuk mempertahankan keanggotannya dalam organisasi. (Rus & McNeily dalam Wening, 2005:5). Komitmen akan muncul apabila pegawai sadar akan hak dan kewajibannya dalam menjalankan tugas dalam organisasi tanpa ada kepentingan pribadi.

Menurut Prahasta (2016:117) sistem informasi geografis adalah sistem yang merelasikan data spasial berikut atribut-atributnya, memodifikasi bentuk, warna, ukuran dan symbol yang digabungkan untuk bisa memenuhi kebutuhan Pengguna, sehingga para Pengguna dapat membuat peta dan menganalisa informasinya dengan berbagai cara. Namun aplikasi BEMO tersebut hanya

menyediakan informasi jadwal keberangkatan dan halte bus bagi sisi Pengguna membuat Pengguna tetap harus membayar secara manual, karena sistem BEMO merupakan penerapan dari ERP (Enterprise Resource Planning) sudah seharusnya menerapkan sistem micro service dimana semua layanan ada dalam satu aplikasi misalnya menambahkan sistem ticketing dan pembayaran dalam aplikasi.

Total unduhan aplikasi BEMO pada layanan Google Play Store tercatat 1000 lebih unduhan sampai saat penulisan ini dibuat. Aplikasi BEMO dirilis awal tahun 2020 tepatnya pada 19 Februari 2020. Hal tersebut menunjukkan terdapat masalah dalam menyampaikan informasi hadirnya aplikasi BEMO kepada masyarakat. Mengingat sudah lebih dari satu tahun aplikasi tersebut berjalan, terindikasi bahwa kurangnya komitmen pegawai yang menyebabkan tidak efektifnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat.

Selain data yang sudah dijelaskan, juga terdapat hal yang menjadi alasan bahwa komitmen pegawai dan kinerja pegawai dirasa belum sepenuhnya efektif dengan peninjauan halte bus yang banyak tidak berfungsi jelas hal tersebut sudah menyalahi aturan yang dibuat dalam pelaksanaan Trans Metro Bandung (Peraturan Walikota Bandung Nomor 704 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal). Infrastruktur yang telah dibangun dengan dana APBD menjadi sia-sia karena tidak berfungsi sesuai tujuannya.

Pengembangan infrastruktur dibangun untuk mengatasi kemudahan akses bus Trans Metro Bandung sehingga memungkinkan manajemen tertata dengan baik untuk memberikan rasa aman kepada calon penumpang juga sebagai penunjang dalam pengembangan sistem. Sistem informasi dibuat sesuai dengan

kebutuhan serta kondisi dari setiap instansi. Penggunaan sistem informasi yang tepat dan sesuai dapat membantu manajemen instansi dalam pelaksanaan perencanaan, pengawasan serta pengambilan keputusan. Trans Metro Bandung tidak memperhatikan kemudahan informasi untuk para penggunanya, bahkan halte bus sebagai akses menaikan dan menurunkan penumpang banyak yang terbengkalai. Hal tersebut berdampak pada jumlah penumpang yang masih terbilang sedikit akibat kurangnya informasi dan penggunaan infrastruktur masih belum efektif.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Penumpang Trans Metro Bandung 2018 - 2020**

BULAN	TAHUN		
	2018	2019	2020
<b>JANUARI</b>	79615	90098	66174
<b>FEBRUARI</b>	90070	84496	65427
<b>MARET</b>	94910	82463	53792
<b>APRIL</b>	78663	55723	10611
<b>MEI</b>	55615	61587	10785
<b>JUNI</b>	75356	68990	13425
<b>JULI</b>	98238	82327	21792
<b>AGUSTUS</b>	89497	73227	24672
<b>SEPTEMBER</b>	93616	74639	20561
<b>OKTOBER</b>	100371	73530	20842
<b>NOVEMBER</b>	100144	61141	30200
<b>DESEMBER</b>	98302	65351	22468
<b>TOTAL</b>	1.056.415	873.572	360.749

Sumber: BLUD UPT Angkutan Dishub Kota Bandung, 2018 - 2020.

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dijelaskan jumlah penumpang Trans Metro Bandung mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Berdasarkan data tahun 2018 – 2020 jumlah penumpang merosot pada tahun 2019 hingga 2020 dengan total tertinggi pada 2018 sebesar 1.056.415 penumpang. Data tersebut menunjukkan

minat masyarakat berkurang karena persaingan dengan penyedia layanan jasa lainnya seperti Gojek, Grab, dan Blue Bird. Angkutan umum perkotaan sebagai pelayanan publik tentu harus memaksimalkan kinerja layanan yang unggul sehingga masyarakat dapat memilih antara menggunakan kendaraan pribadi atau angkutan umum. Artinya jika pegawai memiliki komitmen yang tinggi maka kinerja pegawai akan meningkat sehingga dapat menaikkan jumlah penumpang dan kinerja layananpun akan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara kepada Direktur BLUD UPT Angkutan Bapak Yudhiana, SE., MM menyebutkan bahwa beberapa permasalahan kinerja angkutan umum di Kota Bandung yaitu struktur jaringan angkutan umum yang belum tersusun dengan baik dan kualitas pelayanan belum optimal. Sedangkan Bapak Ade Surya, S.I.P selaku KASUBAG TU menuturkan bahwa ada beberapa hambatan dalam pelaksanaan program Bus Rapid Transit dalam TMB yaitu hambatan politis seperti Organda yang mewakili para pengusaha angkutan umum perkotaan (Angkot) mengajukan syarat terhadap pemberlakuan TMB karena dianggap akan mengurangi pendapatan mereka.

Kemudian dilanjutkan dengan faktor finansial terkait pengurusan *shelter* belum dapat terpenuhi dengan baik dan hambatan fisik karena jaringan jalan kurang memungkinkan TMB memiliki jalur khusus terpisah dari lalu lintas yang ada serta kepentingan pihak lain yaitu instansi Dinas Pekerjaan Umum yang sedang membangun *fly-over* di beberapa titik Kota Bandung. Dengan hambatan ini menjadikan TMB bersinggungan dengan lalu lintas yang ada sehingga pelayanan TMB kurang maksimal karena waktu tempuh masih bergantung pada kondisi lalu

lintas yang terjadi. Oleh karena itu tidak ada perbedaan waktu tempuh antara menggunakan TMB ataupun kendaraan lain.

Komitmen pegawai terhadap organisasi adalah tingkat kemauan pegawai untuk mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif pada organisasi yang ditandai dengan keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, kepercayaan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi (Lotunani, 2014). Komitmen pegawai ini akan menjadikan suatu karakter budaya dalam organisasi sehingga dapat meningkatkan kinerja maupun prestasi kerja yang lebih baik

Kinerja yang baik ditunjukkan ketika pegawai menyelesaikan tugas dengan tepat waktu dan sesuai prosedur. menyebutkan bahwa *“performance is basically what employees do or do not do. Employees' performance also shows how much their contributions to organizations, such as output quantity, output quality, output time period, work attendance, and cooperative attitude”* (Mathis dan Jackson, 2016:78) yang artinya kinerja merupakan apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan, kinerja juga menunjukkan sejauh mana kontribusi karyawan terhadap organisasi.

Peneliti menggunakan rekapitulasi penilaian kinerja pegawai untuk mengetahui kinerja pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung, penilaian kinerja pegawai dilakukan oleh bagian kepegawaian berdasarkan hasil penilaian rata-rata pelaksanaan pekerjaan pegawai yang merujuk pada Peraturan Pemerintah No. 43 Tahun 1999 tentang Penilaian Kinerja

Pegawai Negeri Sipil meliputi kesetiaan, prestasi kerja, tanggung jawab, ketaatan, kejujuran, kerjasama, prakarsa, dan kepemimpinan.

Berdasarkan pengamatan awal penelitian di BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung, diindikasikan ada beberapa masalah yang menyebabkan menurunnya kinerja pegawai di instansi tersebut. Hal ini bisa dilihat dari hasil rata-rata dari penilaian kinerja pegawai tahun 2019 dan 2020.

**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Rata-Rata Hasil Penilaian Kinerja Pegawai di BLUD UPT**  
**Angkutan DISHUB Kota Bandung (2019-2020)**

No.	Unsur - unsur	Tahun 2019		Tahun 2020	
		Persentase	Keterangan	Persentase	Keterangan
1.	Kesetiaan	92	Amat Baik	82	Baik
2.	Prestasi kerja	82	Baik	70	Cukup
3.	Tanggung jawab	79	Baik	75	Cukup
4.	Ketaatan	82	Baik	80	Baik
5.	Kejujuran	77	Baik	75	Cukup
6.	Kerjasama	83	Baik	78	Baik
7.	Prakarsa	80	Baik	77	Baik
8.	Kepemimpinan	81	Baik	73	Cukup
	Jumlah	656		610	
	Rata - rata	82%		76,25%	

Sumber : BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung, 2020.

Berdasarkan tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja Pegawai BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung mengalami penurunan pada tahun 2020 yakni 76,25% dibandingkan tahun 2019 yakni 82%. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kinerja pegawai BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung harus diperbaiki terutama unsur prestasi kerja, tanggung jawab, kejujuran dan kepemimpinan. Dimana nilai unsur prestasi kerja menurun menjadi 70% dari 82% pada 2019, hal tersebut dikarenakan kurangnya

kekreatifan pegawai dalam mempromosikan aplikasi BEMO dan kurangnya keterampilan dalam menjalankan sistem komputer.

Pada nilai unsur tanggung jawab mengalami penurunan menjadi 75% dari 79% pada 2019, disebabkan beberapa pegawai selalu menunda pekerjaan dan ketepatan waktu pekerjaan kurang maksimal. Pada nilai unsur kejujuran juga mengalami penurunan 75% dari 77% pada 2019, disebabkan beberapa pegawai selalu menyuruh pegawai lain dalam menyelesaikan tugasnya dan banyaknya alasan jika terlambat absensi. Juga unsur kepemimpinan mengalami penurunan 73% dari 81% pada 2019, hal tersebut disebabkan pimpinan kurang menegur apabila pegawai tidak taat aturan dan kurang bijak dalam memberikan sanksi.

Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai antara lain: kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, dan disiplin kerja (Kasmir, 2016:189). Untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan sistem informasi geografis, Trans Metro Bandung perlu memperbaiki masalah yang terjadi antara mesin pengolah data dan infrastruktur serta komitmen sumber daya manusia. Faktor yang mempengaruhi komitmen pegawai, di antaranya kompetensi sumber daya manusia. Sebab seseorang yang tidak puas dengan pekerjaan akan sedikit terlibat dalam pekerjaan dan komitmen pada organisasi akan rendah (Knoop, 2005: 645).

Perpaduan antara mesin pengolah data, fasilitas yang digunakan dan pegawai sebagai pengguna (user) merupakan bagian-bagian yang dirangkaikan menjadi satu kesatuan yang saling terikat antara satu dengan lainnya dan saling

berhubungan secara terintegritas dalam proses pengumpulan data, proses pengolahan data, penyimpanan data, mendapatkan kembali data, pendistribusian informasi dalam pengambilan keputusan intern dan ekstern organisasi.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andi Sukmawati MS, Saban Echdar, dan Maryadi (2021) dengan judul Pengaruh Penerapan Sistem Informasi dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Sosial PKH di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi dan komitmen organisasi memiliki pengaruh simultan dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa betapa pentingnya sebuah penerapan sistem informasi dan komitmen organisasi dalam sebuah institusi pemerintahan dalam mewujudkan kinerja pegawai pada instansi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian skripsi dengan judul **“PENGARUH SISTEM INFORMASI GEOGRAFIS DAN KOMITMEN PEGAWAI TERHADAP KINERJA PEGAWAI TRANS METRO BANDUNG PADA BLUD UPT ANGKUTAN DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANDUNG”**.

## **1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah Penelitian**

Identifikasi dan rumusan masalah adalah proses terpenting dalam sebuah penelitian yang bertujuan agar peneliti maupun pembaca mendapatkan sejumlah masalah yang berhubungan dengan judul penelitian, sedangkan rumusan penelitian adalah pertanyaan penelitian yang mengarahkan kepada apa yang sebenarnya ingin dikaji atau dicari tahu. Berdasarkan uraian di atas maka dalam

penelitian ini penulis mengidentifikasi dan merumuskan masalah sebagai berikut:

### **1.2.1 Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan uraian pada latar belakang penelitian yang telah dibahas di atas, dapat diidentifikasi masalah-masalah yang muncul pada penelitian yang sedang dilakukan di BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat lebih membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah yang telah terjadi yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Informasi Geografis
  - a. Adanya masalah dalam penerapan sistem informasi geografis sehingga kurang efektif dalam menjalankan pelayanan publik.
  - b. Proses penyampaian laporan masih menggunakan cara manual.
2. Komitmen Pegawai
  - a. Banyaknya pegawai yang selalu menunda pekerjaannya.
  - b. Adanya pegawai yang sering mengalami keterlambatan pada saat masuk kerja.
3. Kinerja Pegawai
  - a. Kinerja karyawan secara keseluruhan belum optimal.
  - b. Kurangnya efektivitas karyawan dan tidak tercapainya kinerja karyawan dari segi ketepatan waktu.

### **1.2.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penerapan sistem informasi geografis dan komitmen pegawai terhadap kinerja pegawai pada BLUD

UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung dirasa belum efektif dan efisien. Maka rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan Sistem Informasi Geografis pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
2. Bagaimana Komitmen Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
3. Bagaimana Kinerja Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
4. Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Geografis dan Komitmen Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Penerapan sistem informasi geografis pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
2. Komitmen Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
3. Kinerja Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.
4. Besarnya pengaruh Sistem Informasi Geografis dan Komitmen Pegawai terhadap Kinerja Pegawai pada BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat, sejalan dengan tujuan penelitian diatas. Penulis juga berharap dengan melakukan penelitian ini akan memperoleh hasil yang dapat berguna secara akademis maupun praktis untuk penelitian selanjutnya dan dapat menjadikan sebagai acuan untuk penelitian berikutnya.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini dapat memberikan informasi, dan referensi dalam penelitian di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang Sistem Informasi Geografis, Komitmen Pegawai, dan Kinerja Pegawai.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian ini adalah diharapkan dapat memberikan manfaat, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun praktis. Guna teoritis pada perspektif akademis, penelitian ini diharapkan akan bermanfaat bagi perkembangan kajian ilmu manajemen dan konsep mengenai Sistem Informasi Geografis dan Komitmen Pegawai serta pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai. Kepentingan praktis hasil penelitian ini bisa dipandang berguna:

1. Bagi BLUD UPT Angkutan Dinas Perhubungan Kota Bandung dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk evaluasi terhadap kebijakan perusahaan yang selama ini diterapkan.

2. Bagi peneliti sebagai sarana untuk melatih berpikir berdasarkan pada ilmu yang diperoleh di bangku kuliah khususnya lingkup manajemen sumber daya manusia dan menerapkannya pada objek yang diteliti.
3. Bagi para akademisi sebagai implikasi lebih lanjut dalam memberikan informasi guna menciptakan peningkatan kemampuan pemahaman mengenai manajemen sumber daya manusia dan tambahan referensi bagi penelitian selanjutnya.