

Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Pengetahuan Manajer terhadap Kualitas Aplikasi *E-Tiket*

Arga Febrians, Magnaz Lestira Oktaroza

Fakultas Ekonomi dan0Bisnis Akuntansi

Universitas Islam Bandung

Jl. Tamansari No.1 Bandung Indonesia

argayahya01@gmail.com, ira.santoz@gmail.com

Abstract—This study aims to examine the effect of top management support and manager knowledge on the quality of e-ticket applications. The research method uses descriptive and verification using a quantitative approach. This type uses primary data obtained from company managers Redwhite star Primajasa Bandung, X Trans Shuttle, Areon Trans, Arnes Shuttle Bandung, Pasteur Trans. The sampling technique used non-probability sampling and used purposive sampling technique. with the number of respondents as many as 45 Managers. The data were analyzed by multiple linear regression analysis and hypothesis testing. The results of this study stated that top management support had no effect on the quality of the e-ticket application and the knowledge of managers had a positive and significant effect on the quality of the e-ticket application.

Keywords—*Top Management Support, Manager Knowledge, Quality of E-Ticket Application*

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dukungan manajemen puncak dan pengetahuan manajer terhadap kualitas aplikasi e-tiket. Metode penelitian menggunakan deskriptif dan verifikatif menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis menggunakan data primer yang diperoleh dari Manajer perusahaan Redwhite star Primajasa Bandung, X Trans Shuttle, Areon Trans, Arnes Shuttle Bandung, Pasteur Trans. Teknik sampling menggunakan non probability sampling dan menggunakan teknik purposive sampling. dengan jumlah responden sebanyak 45 Manajer. Data dianalisis dengan analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Dukungan Manajemen Puncak tidak berpengaruh terhadap Kualitas Aplikasi E-Tiket dan Pengetahuan Manajer berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Aplikasi E-tiket.

Kata Kunci—*Dukungan Manajemen Puncak, Pengetahuan Manajer, Kualitas Aplikasi E-Tiket.*

I. PENDAHULUAN

Teknologi Informasi merupakan suatu teknologi yang bertujuan antara lain yaitu: dalam hal penyediaan informasi, penanganan, perolehan, penyusunan, dan penyisipan informasi dalam berbagai jalur untuk mendapatkan data yang berkualitas, data yang berkualitas seperti data yang berlaku, tepat dan nyaman. Inovasi memanfaatkan

sekumpulan perangkat komputer untuk menangani informasi, dan memanfaatkan kerangka kerja organisasi untuk menghubungkan satu perangkat komputer ke perangkat lain agar sesuai dengan kebutuhan klien, inovasi media komunikasi digunakan agar informasi dapat tersebar dan dapat diperoleh ke seluruh dunia (Kenneth C. Loudon 2004) mendefinisikan bahwa teknologi merupakan alat yang digunakan oleh para pemimpin yang bertujuan supaya dapat mengatasi perubahan yang terjadi. Perubahan pada masalah ini adalah perubahan data yang telah disiapkan dan baru saja disimpan di perangkat komputer.

Saat ini kemajuan teknologi informasi telah memberikan berbagai sarana bagi perusahaan seperti perusahaan penyedia jasa transportasi untuk meningkatkan kualitas sistem informasi yang mereka gunakan. Jika suatu sistem yang didukung dari teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah untuk perusahaan sehingga menjadi kerangka kerja data yang sukses dan efektif (Furukawa & Minami, 2010).

Pemanfaatan inovasi data dalam kebutuhan sehari-hari dapat memberikan manfaat penting. Keunggulan ini dapat dimanfaatkan untuk membantu kehidupan yang unggul, hal ini karena adanya inovasi data yang dapat membantu latihan menjadi menarik dan mahir.. Berbagai transaksi jual beli yang biasanya hanya bisa dilakukan secara manual atau tatap muka, kini dapat dengan mudah dilakukan melalui internet.

Perubahan secara selangkah demi selangkah dan telah dirasakan oleh pengguna administrasi transportasi saat ini, salah satunya adalah pemanfaatan e-tiket, lebih tepatnya sebagai perubahan kerangka kerja dari penggunaan tiket manual menjadi elektronik. E-ticketing (ET) adalah teknologi sistem informasi yang didisain untuk meminimalkan biaya dalam penjualan tiket dan meningkatkan kenyamanan wisatawan, E-ticketing dapat mengurangi biaya penanganan tiket, menghilangkan bentuk kertas, dan dapat membangun kemampuan beradaptasi wisatawan dan mempermudah perencanaan perjalanan untuk membuat perubahan pada rencana perjalanan. (Eros Kinska2007).

Penggunaan e-tiket itu sendiri dapat memberikan beberapa keuntungan, antara lain: pengguna tidak harus

bertatap muka dengan petugas karena e-tiket dapat dilakukan melalui aplikasi dan pembayaran dapat dilakukan dengan melalui ATM atau web banking. Dalam penggunaan e-tiketing memiliki beberapa keterbatasan antara lain yaitu pengguna yang melakukan pemesanan melalui aplikasi e-tiket tidak bisa memilih seat atau tempat duduk yang diinginkan, tidak semua orang paham tentang pemesanan secara online dan tidak semua orang mengerti tentang e-tiket.

Fenomena saat ini, Masih banyak penumpang yang mengeluhkan performa layanan sistem tiket elektronik. Yang disebabkan adanya error pada sistem e-tiketing, Keluhannya yaitu para penumpang harus bersabar menemui antrian panjang karena sistem tiket elektronik (E-Tiket) mengalami gangguan, eror pada sistem e-tiketing disebabkan adanya proses pembaruan dan pemeliharaan sistem pada perangkat elektronik (eva chairunisa 2018) .

Penilaian terhadap kualitas Aplikasi e-tiket perlu memperhatikan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas aplikasi e-tiket itu. Diantaranya adalah dukungan manajemen puncak, dan Pengetahuan manajer. Kedua faktor ini yang mendasari pengimplementasian aplikasi e-tiketing ini sangat perlu diperhatikan karena memiliki dasar-dasar yang kuat terhadap penerapan dan kualitas aplikasi e-tiket itu sendiri.

Lee dan Kim (1992) Mengatakan dukungan manajemen puncak sebagai pemahaman dari top manajemen mengenai sistem komputer dan tingkat minat, serta pengetahuan seorang manajer mengenai sistem informasi atau komputerisasi. Sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Bodnar dan Hopwood (2010: 29) yang menyebutkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas sistem informasi antara lain yaitu, penggunaan teknologi, keahlian pengguna, partisipasi pengguna, dan pelatihan, dukungan manajemen puncak seta konflik yang dialami pengguna.

Grey (1996) mengungkapkan bahwa pengetahuan manajer yaitu suatu pendekatan kolaborasi yang saling terintegrasi yang bertujuan untuk menciptakan, mengorganisir, dan mengakses serta menggunakan intelektual aset organisasi. Selaras dengan pernyataan Dalkir (2011) Knowledge management adalah koordinasi metodis yang terjadi di dalam sebuah asosiasi yang berencana untuk mengawasi SDM, inovasi, langkah-langkah dan konstruksi otoritatif dan diandalkan untuk membangun value melalui penggunaan kembali dan pengembangan.

Berdasarkan fenomena, literatur serta penelitian terdahulu maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak dan Pengetahuan Manajer terhadap Kualitas Aplikasi E-Tiket**”

II. METODOLOGI

Objek penelitian yang digunakan adalah dukungan manajemen puncak, pengetahuan manajer, dan kualitas aplikasi e-tiket. Metode penelitian ini menggunakan

deskriptif verifikatif dengan pendekatan kuantitatif. Sumber data menggunakan data primer dengan teknik pengumpulan data kuesioner yang diperoleh langsung dari responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. Total responden sebanyak 45 responden.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi berganda dengan menggunakan aplikasi SPSS:

TABEL 1. REGRESI LINIER BERGANDA

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.512	5.220		3.355	.002
DMP	.204	.136	.236	1.503	.140
PM	.904	.239	.596	3.788	.000

a. Dependent Variable: KAE
Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2021

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\text{KAE} = 17,512 + 0,204\text{DMP} + 0,904 \text{ PM} + e$$

- 17.512 artinya jika variable Dukungan manajemen puncak dan pengetahuan manajer bernilai konstan maka variable kualitas aplikasi e-tiket meningkat sebesar 17.512.
- 0,204 artinya jika variable dukungan manajemen puncak meningkat satu unit sedangkan variable pengetahuan manajer konstan maka variable kualitas aplikasi e-tiket meningkat sebesar 0,204.
- 0,904 artinya jika variable pengetahuan manajer meningkat satu unit sedangkan variable dukungan manajemen puncak konstan maka variable kualitas aplikasi e-tiket meningkat sebesar 0,904.

B. Uji simultan (Uji F)

Hasil simultan (uji F) didapatkan hasil pada tabel berikut ini:

TABEL 2. UJI SIMULTAN

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2353.571	2	1176.786	37.022	.000 ^b
	Residual	1335.024	42	31.786		
	Total	3688.595	44			

a. Dependent Variable: KAE

b. Predictors: (Constant), PM, DMP

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan data hasil pengujian diatas, diperoleh nilai signifikan sebesar $0,00 > 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima artinya dukungan manajemen puncak dan pengetahuan manajer berpengaruh secara simultan terhadap kualitas aplikasi e-tiket, sehingga hasil pengujian ini dapat dilakukan untuk pengujian selanjutnya.

C. Uji Parsial (Uji t)

Hasil Uji parsial (uji t) didapatkan hasil pada tabel berikut ini:

TABEL 3. UJI PARSIAL

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.512	5.220		3.355	.002
DMP	.204	.136	.236	1.503	.140
PM	.904	.239	.596	3.788	.000

a. Dependent Variable: KAE

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan hasil pengujian, didapatkan nilai signifikan t sebesar $0,1 > 0,05$ maka disimpulkan dari uji parsial (Uji t) ini bahwa H_0 diterima dengan kata lain H_1 ditolak artinya dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kualitas aplikasi e-tiket.

Nilai dari uji parsial (uji t) untuk pengetahuan manajer sebesar $0,00 < 0,05$ maka disimpulkan dari uji parsial (Uji t) ini bahwa H_0 ditolak dengan kata lain H_2 diterima artinya Pengetahuan manajer berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas aplikasi e-tiket.

D. Koefisin Determinasi simultan (Rsquare)

Hasil analisis koefisien determinasi simultan (Rsquare) diperoleh hasil sebagai berikut:

TABEL 4. KOESFISIEN DETERMINASI SIMULTAN

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.638	.621	5.63793

a. Predictors: (Constant), PM, DMP

b. Dependent Variable: KAE

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2021

Berdasarkan pada tabel diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi secara simultan (rsquare) sebesar 0,638 atau dalam persentasi yaitu 63,8%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi e-tiket mampu dipengaruhi oleh dukungan manajemen dan pengetahuan manajer dengan total kontribusi 63,8%, sedangkan sisanya 36,2% yaitu pengaruh dari faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

E. Koefisien Determinasi Parsial (Rsquare)

Hasil analisis koefisien determinasi parsial diperoleh hasil sebagai berikut :

TABEL 5. KOEFISIEN DETERMINASI PARSIAL

Coefficients ^a						
Model	Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
				Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)		3.355	.002			
DMP	.236	1.503	.140	.717	.226	.139
PM	.596	3.788	.000	.787	.505	.352

a. Dependent Variable: KAE

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 23, 2021

Hasil perhitungan determinasi parsial (rsquare), yaitu sebagai berikut:

$$Kd (DMP) = 0,236 \times 0,717 \times 100\% = 16,9\%$$

$$Kd (PM) = 0,596 \times 0,787 \times 100\% = 46,9\%$$

Berdasarkan data hasil analisis diatas, diperoleh nilai koefisien determinasi secara simultan (rsquare) untuk Dukungan Manajemen Puncak sebesar 16,9% yang artinya dengan dukungan manajemen puncak total kontribusi pengaruh sebanyak 16,9%. untuk Pengetahuan manajer sebesar 46,9% yang artinya dengan pengetahuan manajer total kontribusi pengaruh sebanyak 46,9%.

F. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak terhadap Kualitas Aplikasi E-tiket

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dukungan manajemen puncak tidak memberikan pengaruh terhadap kualitas aplikasi e-tiket pada lima shuttle bis di Kota Bandung.

Tidak terdapatnya pengaruh dukungan manajemen puncak terhadap kualitas aplikasi e-tiket artinya hipotesis ini ditolak, Meskipun hasil rekapitulasi responden mengenai variabel dukungan manajemen puncak memperoleh skor total 3.671. Adapun faktor lain yang mendukung ditolaknya hipotesis ini berdasarkan hasil analisis deskriptif, sebagian responden menjawab tidak setuju dan netral atas pernyataan “pimpinan / manajemen puncak aktif terlibat dalam pemilihan teknologi sistem informasi yang digunakan perusahaan”, pimpinan/manajemen puncak berperan dalam pengembangan skil dan kemampuan SDM untuk meningkatkan kualitas sistem informasi”. Artinya manajer kurang terlibat dalam pemilihan sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan. Serta kurangnya peran manajer terhadap pengembangan skil dan kemampuan sdm, dalam meningkatkan kualitas aplikasi e-tiket yang digunakan dalam perusahaan.

Selain pembahasan diatas terdapat pula pendapat yang sejalan dengan penelitian yang dilakukan yaitu pernyataan menurut Rini Indahwati (2017) bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem informasi. Selain itu Ferdianti (2007) menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak tidak berpengaruh pada kinerja sistem informasi. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Aditya, et al (2018) menggunakan variable Kecanggihan Teknologi dengan Dukungan Manajemen Puncak, dan Kemampuan Teknik Personal Sebagai Pemoderasi dengan hasil bahwa dukungan manajemen puncak tidak mempengaruhi efektifitas Sistem informasi.

G. Pengaruh Pengetahuan Manajer Terhadap Kualitas Aplikasi E-Tiket

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) dapat dilihat bahwa pengetahuan manajer berpengaruh signifikan terhadap kualitas aplikasi e-tiket pada lima shuttle bis di Kota Bandung.

Terdapatnya pengaruh pengetahuan manajer terhadap kualitas aplikasi e-tiket didukung oleh beberapa faktor

yaitu manajer menyediakan akses bagi karyawan untuk memperoleh pengetahuan dan informasi tentang aplikasi sistem informasi e-tiket. Selain itu, hal ini juga didukung dengan adanya manajer memberikan penambahan pengetahuan yang berpengaruh positif terhadap kualitas pengetahuan sumber daya manusia dalam melakukan peningkatan kualitas sistem informasi.

Disimpulkan dari faktor-faktor tersebut, bahwa dengan manajer memberikan akses bagi karyawan untuk memperoleh pengetahuan dan informasi mengenai aplikasi sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan maka semakin baik pula para karyawan dalam melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi sistem informasi. Selain itu dengan adanya penambahan pengetahuan yang berpengaruh positif terhadap kualitas pengetahuan sdm yang diberikan oleh manajer sehingga semakin baik pula kualitas aplikasi e-tiket yang dapat diberikan oleh sumber daya manusia.

Namun walaupun terdapat keunggulan yang sudah kita bahas diatas masih terdapat adanya kelemahan yaitu adanya beberapa manajer yang belum mampu memahami aplikasi e-tiket secara keseluruhan

Hasil ini didukung penelitian dari Mostafa, Vitaliy, Adzhar, khaled (2018), Mohamad Ilham, Paulus Peka Hayon (2018) ; yang mengatakan bahwa pengetahuan manajer memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas aplikasi e-tiket..

IV. KESIMPULAN

Dukungan Manajemen Puncak tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Aplikasi E-Tiket pada lima shuttle di Kota Bandung. Artinya, adanya dukungan manajemen puncak tidak efektif dalam kualitas aplikasi e-tiket.

Pengetahuan Manajer berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Aplikasi e-tiket pada lima shuttle di Kota Bandung. Artinya semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki manajer maka kualitas aplikasi e-tiket akan semakin baik.

ACKNOWLEDGE

Dalam kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

1. Orang tua bapak Nizar dan Ibu Paria yang selalu membantu dalam segala hal terutama dukungan moril yang tulus, dan senantiasa memberikan izin serta doa restunya kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. Edi Setiadi, S.H., M.H., selaku Rektor Universitas Islam Bandung.
3. Ibu Dr. Hj. Nunung Nurhayati, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.
4. Ibu Dr. Hj. Nurtleli, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung.

5. Ibu Dr. Sri Fadilah, SE.,M.SI.,AK. selaku Dosen Wali penulis yang telah memberi waktu, tenaga, serta pikirannya untuk memberikan bimbingan selama menempuh perkuliahan di Universitas Islam Bandung.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Bandung, khususnya Program Studi Akuntansi atas bimbingan dan pengajaran yang telah diberikan selama masa studi penulis.
7. Ibu Magnaz Lestira O, SE, M.Si, Ak, CA. selaku dosen pembimbing yang meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, penjelasan serta masukan yang sangat bermanfaat kepada penulis selama membuat penelitian ini.
8. Kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu penyelesaian skripsi ini, Redwhite Star Primajasa Bandung, Xtrans, Areon Trans, Arnes Suhttle, dan Pasteur Trans Bandung. Semoga Allah SWT selalu memberikan pahala, nikmat, dan rahmat yang tiada tara.

Pengambilan Keputusan dalam Manajemen Rantai Pasok. Bogor: IPB Press. 281 hal.

- [15] Mohamad Ilham, Paulus Peka Hayon (2018 : 71), "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Pengetahuan Manajer Terhadap Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus pada Kantor Distrik dan Kampung-Kampung di Distrik Semangga Kabupaten Merauke)" JURNAL ILMU EKONOMI & SOSIAL, VOL.IX, NO. 1, APRIL 2018; 62-73.
- [16] Tsani Aulia Rabius, Nurlili. (2021). *Analisis Penerapan Total Quality Management dan Komitmen Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan.* Prosiding Jurnal Riset Akuntansi. 1(1). Hal 30-37.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrizon (2018). "The Influence Of Strategic Management, Top Management Support And Users Competency To Accounting Information System Quality And Their Impact's To Accounting Information Quality". Bandung: Padjadjaran Bandung University.
- [2] Al-Emran, Mostafa & Vitality Mezhuyev & Adzhar Kamaludin & Khaled Shaalan. 2018. *The Impact of knowledge Management Processes on Information Systems: A Systematic Review.* Jurnal.
- [3] B, Marshal Romney, dan Steinbart, Paul John. 2009. *Accounting Information Systems.* USA: Cengage Learning.
- [4] Blenz 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga.* Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Bodnar, George H., and William S. Hopwood. 2010. *Accounting Information System.* Yogyakarta: ANDI.
- [6] Dalkir, Kimiz. 2011. *Knowledge Management in Theory and Practice.* Burlington, MA, Elsevier Butterworth-Heinemann.
- [7] DeLone, W.H., dan McLean, E.R. 2003. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable.* *Information Systems Research*, pp. 60-95.
- [8] Eros Kinska, (2007). *Penerapan E-Ticketing dalam Bidang Transportasi Udara.* Erlangga, Jakarta.
- [9] Fukuzaki, Y., Yang, J., Zhang, L., Hira, D., & Furukawa, K. (2010). *High-rate nitrogen removal by the Anammox process at ambient temperature.* *Bioresource Technology*, 102(2), 672–676. <https://doi.org/10.1016/j.biortech.2010.08.039>.
- [10] Hartono, Jogiyanto. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman.* Edisi 5. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta.
- [11] Indahwati, Rini (2017), *Pengaruh Teknologi Informasi, Dukungan Manajemen Puncak dan Kompetensi Pengguna terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi dan Dampaknya Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi.*
- [12] Kenneth C. Laudon; Jane P. Laudon, 2000, *Management Information Systems, organization and Technology in The Networked Enterprise*, Prentice-Hall, New Jersey, USA.
- [13] Kim, S.Y., Kim, S.J, Lee, J.Y., Kim, W.G., Park, W.S., Sim, Y.C., dan Lee, S.J. 65.
- [14] Marimin dan N. Maghfiroh. 2011. *Aplikasi Teknik*