

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang modern ini perkembangan teknologi informasi saat ini mengalami peningkatan yang sangat pesat. Tidak dapat dipungkiri bahwa teknologi informasi menjadi salah satu daya utama pada suatu organisasi yang memegang peranan penting untuk meningkatkan daya saing serta pelayanan yang optimal. Teknologi informasi merupakan sebuah sarana yang berfungsi untuk meningkatkan layanan informasi yang lebih mudah untuk semua orang. Sistem informasi merupakan bagian penting dalam sebuah teknologi informasi. Sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian yang saling berkaitan satu sama lain yang bertujuan untuk mencapai satu tujuan dalam suatu lingkungan yang kompleks.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat memberikan dampak positif baik perseorangan maupun lembaga ke arah yang lebih baik. Pemanfaatan sistem informasi ini banyak digunakan oleh organisasi/lembaga baik pemerintahan maupun swasta, bersifat profit maupun non-profit, tidak heran jika saat ini sistem informasi sudah digunakan dimana-mana (Dwiyantoro, 2019). Sistem informasi sudah diterapkan diperusahaan sebagai media yang saling menghubungkan antara satu bagian dengan bagian lain saling bertukar informasi baik berupa informasi yang sifatnya transaksi atau laporan. Pada intinya sistem informasi itu tidak lepas dari *input-process-output*, data yang diproses oleh sistem sehingga menghasilkan suatu output berupa informasi (Agustina, 2018).

Menurut Wangkar (2014) menyatakan sebuah organisasi yang memiliki sistem informasi yang terancang baik secara umum memiliki keunggulan. Akan tetapi, kenyataan yang ada menunjukkan bahwa *implementasi* suatu sistem informasi tidaklah mudah. Semakin banyak departemen terkait dengan sistem informasi maka semakin kompleks permasalahan dan resiko kegagalan juga semakin tinggi. Ketidak efektifan implementasi dari suatu sistem informasi yang saling *terintegrasi* sangat mengganggu kinerja perusahaan dan perusahaan akan merugi. Sistem dianggap efektif jika *user* puas dalam menggunakan sistem tersebut dan kinerjanya meningkat.

Evaluasi merupakan kegiatan terencana untuk menilai suatu permasalahan yang terjadi dengan menggunakan instrumen dan hasilnya dapat dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan sehingga ditemukan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul. Sedangkan evaluasi sistem informasi dapat dilakukan dengan cara yang berbeda dan pada

tingkatan yang berbeda, tergantung pada tujuan evaluasinya. Tujuannya adalah untuk menilai kemampuan teknis, pelaksanaan operasional, dan pendayagunaan sistem (Supriyatna & Maria, 2018).

PT. Pertamina Patra Niaga Fuel Terminal Jambi merupakan salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penerimaan dan penyaluran BBM untuk Provinsi Jambi. Untuk memudahkan atau mengetahui informasi mengenai kapal digunakan sistem IPMan. IPMan (*Integrated Port Management*) merupakan sistem informasi berbasis WEB dan *Mobile APPS* yang digunakan untuk memonitoring operasioal *marine* Pertamina. IPMan merupakan sistem informasi yang *terintegrasi* yang mana memiliki tiga *role*, yaitu *User Depot*, *User Marine*, dan *User Kapal*.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan evaluasi kepuasan pengguna sistem IPMan. Sistem IPMan pada *Fuel Terminal Jambi* belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna sehingga pada penelitian ini perlunya dilakukan evaluasi terhadap kepuasan pengguna sistem IPMan. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap IPMan pada *Fuel Terminal Jambi* harus dilakukan karena dengan adanya evaluasi akan dapat mengetahui kepuasan pengguna terhadap kondisi sistem, manfaat yang diberikan oleh sistem, dan tingkat keberhasilan sehingga nantinya dapat dijadikan perbaikan dan pengembangan sistem informasi operasional *marine* PT. Pertamina untuk menemukan masalah potensial yang sedang dihadapi pengguna dan organisasi. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai acuan untuk memperbaiki atau menyempurnakan IPMan serta dapat mendukung tujuan, visi dan misi organisasi.

Terdapat beberapa pendekatan yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna suatu sistem, dalam penelitian ini digunakan pendekatan *Pieces Framework*. Menurut Nurjamiyah & Dewi (2018), *Pieces Framework* merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh pokok-pokok yang lebih spesifik. Sistem informasi yang digunakan harus memiliki kinerja sistem yang baik, informasi yang akurat, kontrol yang ada tidak bisa diakses oleh yang tidak memiliki hak akses, efisiensi yang baik, dan *service* yang fleksibel.

Metode PIECES memiliki enam buah variabel yang digunakan untuk menganalisis atau mengevaluasi sebuah sistem informasi. Yang pertama yaitu *Performance* (Kehandalan) dimana dilakukan untuk mengetahui kinerja sistem IPMan, apakah bekerja dengan baik atau tidak. Dapat diukur dengan seberapa dari temuan data yang dihasilkan dan seberapa cepat suatu data dapat ditemukan. *Information and Data* (Informasi dan Data), digunakan untuk mengevaluasi seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang dihasilkan

oleh sistem IPMan. *Economic* (Nilai Ekonomi), digunakan untuk mengetahui apakah sistem IPMan tepat digunakan oleh PT. Pertamina Patra Niaga dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan. *Control and Security* (Pengamanan dan Pengendalian), yaitu untuk mengetahui kontrol dan pengawasan pada sistem IPMan agar sistem dapat bekerja dengan baik. *Efficiency* (Efisiensi), untuk mengetahui efisiensi dari sistem IPMan untuk menjawab dan memecahkan masalah khususnya dalam hal otomatis. *Service* (Servis), untuk mengetahui seberapa baiknya pelayanan pada sistem IPMan.

Penelitian ini merupakan replikasi dari beberapa penelitian yang juga menggunakan metode Pieces namun memiliki perbedaan yang mana terdapat pada objek penelitian yang akan diteliti. Adapun beberapa penelitian tersebut yaitu penelitian oleh Dwiyantoro (2019) dengan judul Analisis dan Evaluasi Penerapan Sistem Informasi *Smart Library* Amikom *Resource Center* Dengan Metode *Pieces Framework* dengan hasil dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *smart library* yang ada pada perpustakaan dinyatakan sudah baik jika dilihat dari Analisis *pieces* dan sudah cukup efektif dan efisien dalam penggunaannya. Penelitian oleh Supriyatna (2015) dengan judul Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan menggunakan *Pieces Framework* sistem informasi perpustakaan sudah memiliki keunggulan, namun tetap diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan untuk menutupi kelemahan dan kekurangan yang terdapat pada sistem informasi perpustakaan. Dan penelitian oleh Lokapitasari Belluano et al., (2019) dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan *Pieces Framework* dengan hasil sistem informasi perpustakaan berdasarkan kerangka kerja *pieces* sudah mampu memberikan kepuasan kepada pengguna.

Sistem informasi dikatakan sukses ketika sistem informasi dapat atau mampu memberikan kontribusi dan manfaat pada suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Akan dikatakan gagal ketika sistem tersebut kurang atau bahkan tidak dimanfaatkan oleh penggunanya. Untuk mengetahui apakah sistem tersebut berjalan dengan optimal, perlu dilakukannya evaluasi. Proses evaluasi dilakukan menggunakan metode *PIECES Framework*. Dengan menggunakan metode ini, sistem dapat di evaluasi secara detail dan menyeluruh, sehingga kelebihan dan kekurangan sistem dapat diketahui untuk nantinya dijadikan acuan bagi kemajuan perusahaan selanjutnya sehingga dapat meningkatkan kinerja agar lebih baik. Oleh sebab itu penulis melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem IPMan**

(Integrated Port Management) Dengan Pendekatan Pieces Framework pada Fuel Terminal Jambi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan beberapa masalah, yaitu:

1. Apakah *Performance* (Kinerja Sistem) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?
2. Apakah *Information and Data* (Data dan Informasi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?
3. Apakah *Economic* (Ekonomi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?
4. Apakah *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?
5. Apakah *Efficiency* (Efisiensi) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?
6. Apakah *Service* (Pelayanan) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Performance* (Kinerja Sistem) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Information and Data* (Data dan Informasi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Economic* (Ekonomi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Control and Security* (Pengendalian dan Pengamanan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel* Terminal Jambi.

5. Untuk mengetahui pengaruh *Efficiency* (Efisiensi) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel Terminal* Jambi.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Service* (Pelayanan) terhadap kepuasan pengguna sistem informasi IPMan (*Integrated Port Management*) di *Fuel Terminal* Jambi.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah pekerja pada *Fuel Terminal* Jambi Kasang yang mana terdapat tiga *role* yang menggunakan sistem IPMan, yaitu *User Depot/Terminal*, *User Marine*, dan *User Kapal*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah : Dapat menambah wawasan serta ilmu pengetahuan bagi penulis dan bagi peneliti serupa. Kemudian dapat mengetahui hasil Evaluasi sistem informasi IPMan terintegrasi pada *Fuel Terminal* Jambi sehingga dapat digunakan sebagai landasan untuk perbaikan dan pengembangan IPMan kedepannya.