

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Bidang IT yang semakin maju dan berkembang seiring dengan kebutuhan pengguna untuk memperoleh suatu karya atau inovasi maksimal serta memperoleh kemudahan dalam berbagai aktivitas untuk mencapai suatu tujuan (Kaiser & Prange, 2004). Perkembangan teknologi tidak hanya merambah pada bidang teknologi saja, tetapi sudah merambah ke semua bidang. Salah satu bidang yang mendapatkan dampak yang cukup berarti dengan perkembangan teknologi adalah bidang perkantoran dan pemerintahan. Seperti yang kita tahu bahwa sistem informasi atau teknologi informasi memiliki peran penting dalam sebuah organisasi, yaitu mendukung proses bisnis dan operasi, mendukung pengambilan keputusan oleh pegawai dan manajer, dan mendukung strategi untuk keunggulan (O'Brien & Marakas, 2007:2). Hal ini didukung dengan pernyataan Suzanto & Sidartha (2015) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem informasi dan teknologi informasi dalam menyajikan kebutuhan informasi yang cepat, handal dan akurat sangat diperlukan.

Setiap institusi sekarang ini sudah didukung oleh sistem informasi untuk memudahkan kegiatan. Sistem yang banyak dilakukan di sebuah institusi terutama perkantoran, diantaranya sistem pelayanan, jaringan, dan lain sebagainya). Pemanfaatan sistem di suatu institusi sudah menjadi umum. Sistem sudah menjadi salah satu prasarana untuk mendukung semua proses yang terjadi mulai dari administrasi sampai kegiatan. Ketersediaan sistem sudah merupakan hal mutlak dan harus ada. Saat ini untuk sebuah institusi kehadirannya sangat membantu.

Pemerintah Provinsi Jambi belakangan ini terus menggenjot tingkat disiplin bagi ASN & pegawai pemerintahan. Salah satu inovasi yang diambil oleh Pemprov Jambi adalah menerapkan SIABON absensi dengan lokasi sistem wajah berbasis teknologi informasi (TI) (Ariansyah, 2022). Sistem absensi tersebut diuji coba tahun 2020 lalu Ketika pandemic COVID-19 hingga saat ini diterapkan untuk seluruh pegawai dan ASN Pemprov Jambi. Sistem absensi SIABON dibangun dengan teknologi canggih dimana pengguna yang akan mengabsen diri tinggal berdiri di depan layar handphone dan menyalakan GPS kemudian proses absensi dapat diselesaikan. Dengan diterapkannya sistem absensi SIABON di Pemerintahan Provinsi Jambi, kini pegawai tidak lagi mengabsen secara konvensional atau manual dengan menuliskan tanda tangan di atas kertas atau pun menggunakan fingerprint.

Demikian pula dengan Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi yang menggunakan aplikasi SIABON. Menurut Kadis Koperasi dan UKM Provinsi Jambi Sardaini (2022) Dengan perkembangan teknologi informasi yang kian pesat, Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi diharapkan mampu menyesuaikan dan memaksimalkan potensi dalam upaya membawa terhadap perubahan yang semakin maju. Oleh karena itu Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi telah menggunakan teknologi dalam berbagai kegiatan perusahaan termasuk dalam pengelolaan sistem informasi sumber daya manusia. Saat ini berbagai kegiatan pengelolaan pegawai Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi salah satunya adalah pelaporan daftar hadir yang dialihkan dari pemindai sidik jari (fingerprint) ke aplikasi mobile. Adanya peralihan sistem ini memiliki alasan yang jelas yaitu Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi sadar adanya potensi penularan COVID19 melalui pemakaian mesin fingerprint bersama-sama.

Selain itu, Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi menginginkan sistem pelaporan kehadiran pegawai yang lebih detail seperti pelaporan koordinat lokasi, uraian kegiatan dan dokumentasi sehingga data pelaporan kehadiran pegawai ini dapat membantu penilaian kinerja. Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi mengharapkan perubahan ini mampu memudahkan absensi para pegawai terutama bagi mereka yang tidak bertugas didalam kantor. Sistem pelaporan kehadiran yang dialihkan dari pemindai sidik jari (fingerprint) ke aplikasi mobile SIABON turut memengaruhi pengelolaan data sumber daya manusia. Data kehadiran telah terkoneksi dengan data kepegawaian lainnya yaitu penggajian, cuti, pelatihan dan informasi personal pegawai sehingga data kepegawaian Dinas Pemerintahan Koperasi dan UKM Provinsi Jambi telah terkomputerisasi. Data kepegawaian yang telah terkomputerisasi dalam suatu sistem mempercepat proses pengumpulan informasi sehingga memudahkan pengambilan data (Sardaini, 2022).

Penelitian ini memfokuskan pada Aplikasi SIABON yang merupakan aplikasi mobile milik Pemerintah Provinsi Jambi untuk mencatat kehadiran pegawai. Secara umum aplikasi ini dibuat untuk para pegawai Pemerintah Provinsi Jambi dalam melaporkan kehadiran secara terperinci karena didalamnya memuat laporan pendukung seperti koordinat lokasi, uraian kegiatan, dokumentasi dan lain-lain. Pada dasarnya aplikasi ini dibuat untuk meningkatkan kepraktisan dan kemudahan bagi para pegawainya (Johansyah, 2021). Tetapi belum diketahui secara pasti apakah aplikasi SIABON sesuai dengan yang diharapkan dan apakah pegawai benar-benar merasakan kepuasan aplikasi tersebut. Untuk itu perlu dilakukan sebuah penelitian tentang kepuasan pengguna teknologi tersebut

sehingga hasilnya dapat menjadi bahan evaluasi. Namun setelah peneliti melakukan pengamatan langsung tentang sistem dengan beberapa pengguna sistem absensi SIABON di Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi, para pegawai masih belum merasa puas terhadap aplikasi SIABON, hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara dengan beberapa pegawai yang belum merasakan kepuasan terhadap aplikasi SIABON. Sebagian besar pegawai menyatakan bahwa penggunaan sistem ini susah digunakan. Selain itu juga para pegawai mengeluh sistem sering mengalami gangguan, sistem absensi akan mengalami error dan memerlukan waktu yang lebih untuk melakukan absensi apalagi di jam masuk kantor 7:15 dan jam pulang kantor 4:15 sehingga pegawai yang telah datang pun tercatat terlambat di aplikasi SIABON, dan ketidakakuratan titik lokasi aplikasi saat melakukan absensi, misalnya pegawai telah berada dikantor tapi pada aplikasi SIABON tidak bisa melakukan absensi karna jarak keberadaan diluar kantor.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, sistem ini masih perlu diteliti tingkat kepuasannya. Penelitian dapat dilakukan dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu model untuk memprediksi dan menjelaskan kepuasan penggunaan teknologi komputer adalah *end user computing satisfaction (EUCS)*. Metode EUCS dipilih karena mampu memberikan penjelasan yang akurat dan sederhana untuk memprediksi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi. Rini (2019) menyebutkan, model EUCS merupakan salah satu model yang paling banyak digunakan dalam penelitian teknologi informasi dan telah terbukti menjadi model teoritis yang sangat berguna dalam membantu memahami dan menjelaskan perilaku pemakai dalam implementasi sistem informasi.

*End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem aplikasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi (Prasetya & Harjanto, 2020)). Definisi *End User Computing Satisfaction* dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem informasi yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut (Dalimunthe & Ismiati, 2016)). Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh pada tahun 1988 dimana keduanya menekankan pada kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi. Penilaian kepuasan tersebut dilihat dari lima buah perspektif/dimensi yakni, isi (content), keakuratan (accuracy), bentuk (format), kemudahan penggunaan (ease of use), dan ketepatan waktu (timeliness).

Kepuasan pengguna merupakan sikap positif terhadap sistem layanan aplikasi SIABON karena adanya keselarasan antara apa yang diharapkan dengan kenyataan. Setiap pengguna memiliki tingkat kepuasan masing-masing yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek yang memenuhi keinginan maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Apabila para pegawai merasakan puas maka akan menghasilkan sikap positif dan sebaliknya apabila pegawai merasakan belum puas maka akan menimbulkan sikap negatif yang bisa saja menceritakan pengalaman buruk atau baiknya kepada orang lain. Pegawai sebagai pengguna tentunya mengharapkan kepuasan yang maksimal dari setiap layanan yang ada di kantor Pemerintahan Daerah yang dapat menunjang kinerja. Oleh karena itu, peneliti merasa perlu dilakukannya penelitian ini untuk mengukur kepuasan pengguna aplikasi SIABON dengan metode EUCS. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka diangkatlah topik penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Absensi Siabon di Dinas Koperasi Dan UKM Provinsi Jambi Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (Eucs)*”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, rumusan masalah yang akan dikaji lebih lanjut adalah:

1. Apakah variabel isi (Content) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
2. Apakah variabel keakuratan (Accuracy) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
3. Apakah variabel format berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
4. Apakah variabel kemudahan penggunaan (Ease Of Use) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
5. Apakah variabel ketepatan waktu (Timeline) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel isi (Content) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel keakuratan (Accuracy) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?

3. Untuk mengetahui pengaruh variabel Format berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
4. Untuk mengetahui pengaruh variabel kemudahan penggunaan (Ease Of Use) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?
5. Untuk mengetahui pengaruh variabel ketepatan waktu (Timeline) berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON?

#### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini hanya dikonsentrasikan pada:

1. Penelitian dilakukan pada Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi
2. Responden pada penelitian ini adalah pegawai Dinas Koperasi dan UKM Provinsi Jambi
3. Evaluasi menggunakan metode EUCS yang bertujuan untuk melakukan analisis kepuasan pengguna aplikasi SIABON

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi pengaruh faktor-faktor tertentu yang memengaruhi kepuasan penggunaan aplikasi SIABON oleh pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jambi dengan pendekatan *End User Computing Satisfaction (Eucs)*

2. Manfaat praktis

- a. Bagi peneliti, Sebagai wadah dalam mempraktikkan ilmu yang didapat selama di bangku kuliah.
- b. Bagi institusi, dengan adanya penelitian ini maka diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran bagi Diskominfo Provinsi Jambi, serta sebagai bahan pertimbangan dalam perbaikan kualitas layanan SIABON.
- c. Bagi bidang ilmu pengetahuan, penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk studi-studi serupa di masa yang akan datang yang akan diteliti oleh peneliti selanjutnya.

