

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat saat ini, peran teknologi informasi memberi manfaat besar bagi manusia. Teknologi telah menjadi fasilitator utama bagi kegiatan bisnis dan memberi andil besar terhadap perubahan-perubahan yang mendasar pada struktur operasi & manajemen operasi (Utama & Indriani, 2019). Salah satunya yaitu di bidang transportasi, perusahaan dituntut untuk menyesuaikan perkembangan kemajuan yang ada agar tujuan perusahaan atau organisasi dapat dicapai dengan optimal. Alat transportasi dijadikan sebagai sarana pendukung oleh masyarakat dalam melakukan niaga dan kegiatan sehari-hari. Masyarakat lebih memilih memanfaatkan alat transportasi yang paling cepat dan efisien, salah satunya yaitu transportasi udara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Wisjnoe, 2014).

PT Angkasa Pura II Cabang Jambi merupakan salah satu anak usaha Aviiasi Pariwisata Indonesia yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan. Bandar udara adalah sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dengan lepas landas dan mendarat yang memiliki daerah keamanan terbatas yang didasari pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 167 Tahun 2015 yang merupakan perubahan atas peraturan Menteri Perhubungan Nomor 33 Tahun 2015 tentang pengendalian Jalan Masuk (*Access Control*) ke daerah keamanan terbatas di Bandar Udara. Di dalamnya memuat beberapa pasal yang mengatur tentang daerah keamanan Bandar Udara, pengendalian jalan masuk ke Bandar Udara dan sanksi administrasi bagi yang melanggar aturan keamanan Bandar udara (Ristina et al., 2020).

Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi menerapkan kebijakan yaitu setiap area yang ada di Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi memiliki batas akses area tertentu. Area yang dimaksud terdiri atas Daerah Keamanan Terbatas (*Security Restricted Area*), Daerah Steril (*Sterile Area*) dan Daerah Publik (*Public Area*). Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi sudah memanfaatkan teknologi berbasis internet dalam upaya pengajuan perizinan area tertentu yang efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Salah satu teknologi tersebut adanya layanan *Electronic Public Access System* (E-PAS) & Tanda Izin Mengemudi (TIM).

Sistem Informasi *Electronic Public Access System* (E-PAS) & Tanda Izin Mengemudi (TIM) telah diterapkan pada tahun 2021. E-PAS & TIM merupakan

suatu sistem yang mengakomodir pengajuan perizinan untuk orang ataupun kendaraan yang memiliki keperluan untuk mengakses area-area tertentu yang ada di Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi. PAS & TIM digunakan sebagai tanda izin masuk secara sementara, mingguan, bulanan dan tahunan di bandara sesuai dengan kebutuhannya. PAS & TIM bukan hanya sebagai tanda izin masuk tetapi merupakan *security control* bagi sekuriti bandara untuk mengontrol atau memantau orang ataupun kendaraan di area terbatas.

Penelitian ini mengambil studi kasus pada sistem informasi E-PAS & TIM Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Secara umum sistem informasi ini dibuat untuk mengakomodir pengajuan perizinan akses area-area tertentu yang ada di Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi. Sistem ini menentukan tanggung jawab setiap aktor yang menggunakan sistem, antara lain adalah Pemohon, Sekretaris *Executive General Manager* (EGM), *Aviation Security* (AVSEC), *Apron Movement Control* (AMC), Komersil, Keuangan dan Sekretaris. Sistem ini juga bertanggung jawab di dalam menentukan standar operasional prosedur (SOP). Pada dasarnya sistem E-PAS & TIM dibuat untuk meningkatkan kepraktisan dan kemudahan bagi para penggunanya.

Untuk itu belum dapat diketahui secara langsung apakah pengguna benar-benar merasa puas terhadap sistem informasi E-PAS & TIM tersebut, sehingga yang dikhawatirkan justru menjadi beban karena beberapa pengguna merasa kesulitan dalam menggunakannya atau tidak merasakan ada kepuasan menggunakan teknologi 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 informasi E-PAS & TIM Bandara Sultan Thaha Saifuddin Jambi, para pengguna masih belum merasa puas terhadap sistem informasi E-PAS & TIM, hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara dengan beberapa pengguna yang belum bisa menerima kemajuan teknologi saat ini. Bagi mereka yang masih gagap teknologi menyatakan bahwa masih kesulitan menggunakan dan beradaptasi dengan sistem karena perubahan digitalisasi yang semulanya semua *offline* menjadi *online*.

Dalam penelitian (Rini, 2019) menyatakan bahwa terdapat beberapa model dalam mengevaluasi suatu sistem informasi yakni, HOTFIT (*Human Organization Technology*) yang menilai interaksi antara aspek manusia, organisasi dan teknologi TTF (*Task Technology Fit*) yang menilai kapabilitas teknologi informasi dalam

menunjang kebutuhan, tugas atau pekerjaan untuk mengukur keefektifan/kemampuan sistem dan EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang mengutamakan kepuasan pengguna suatu sistem dengan mempertimbangkan isi, keakuratan, format, ketepatan waktu dan kemudahan pengguna sistem.

EUCS (*End User Computing Satisfaction*) merupakan metode untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. Definisi EUCS (*End User Computing Satisfaction*) dari sebuah sistem informasi adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem yang berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Model evaluasi EUCS merupakan model evaluasi yang menekankan pada kepuasan pengguna akhir terhadap beberapa aspek teknologi yakni dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan sistem (Dalimunthe & Ismiati, 2016). Menurut pendapat (Rini, 2019) pada penelitiannya bahwa model EUCS merupakan model yang paling sesuai untuk riset yang menilai tingkat kepuasan pengguna aplikasi yang berdasarkan perspektif pengguna akhir sedangkan mode lain (seperti TAM, TTF, HOT Fit) lebih menekankan tingkat penerimaan sistem informasi yang telah dikembangkan untuk kepentingan internal/organisasi perusahaan. Penggunaan model EUCS sebagai metode pada penelitian ini karena variabel yang terdapat pada model EUCS dirasa sesuai dengan penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang diatas maka dilakukan penelitian yang berjudul “EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-PAS & TIM (*PUBLIC ACCESS SYSTEM & TANDA IZIN MENGEMUDI*) DENGAN METODE EUCS (*END USER COMPUTING SATISFACTION*) PADA PT ANGKASA PURA II CABANG JAMBI”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah variabel *content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM?
2. Apakah variabel *accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM?
3. Apakah variabel *format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM?
4. Apakah variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM?

5. Apakah variabel *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah variabel *content* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM.
2. Untuk mengetahui apakah variabel *accuracy* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM.
3. Untuk mengetahui apakah variabel *format* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM.
4. Untuk mengetahui apakah variabel *ease of use* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM.
5. Untuk mengetahui apakah variabel *timeliness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini responden yang dilibatkan adalah pegawai pada PT Angkasa Pura II Cabang Jambi menggunakan sistem E-PAS & TIM yaitu pada unit Admin, Operasional dan Teknik.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu:

1. Manfaat teoritis memberikan informasi dan ilmu pengetahuan terkait teori yang berkaitan dengan kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS.
2. Manfaat praktis, memberikan gambaran bagi pihak pengembang sistem informasi E-PAS & TIM mengenai tingkat kepuasan pengguna sistem informasi E-PAS & TIM di PT Angkasa Pura II Cabang Jambi dan menjadi tolak ukur pengembangan sistem informasi untuk lebih baik lagi kedepannya.