

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi dari tahun ketahun merupakan tantangan bagi pengguna teknologi informasi. Teknologi dapat mendorong sektor organisasi baik formal maupun informal. Lembaga lainnya juga dapat memanfaatkannya sebagai penunjang kegiatan kerja sehingga dapat menghasilkan informasi yang cepat, tepat dan akurat. Semakin pesatnya persaingan antar perusahaan, maka semakin besar tantangan yang harus dihadapi perusahaan tersebut untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Perlu adanya peran serta teknologi informasi agar dapat mengelola segala aktivitas pekerjaan kantor yang sifatnya dapat membantu kelancaran kegiatan perusahaan, serta dapat meningkatkan pelayanan perusahaan.

Daya saing sebuah perusahaan merupakan suatu bentuk implementasi dari peningkatan kualitas sumber daya manusia, modernisasi manajemen, penguatan sistem Informasi, transformasi teknologi serta pembaharuan kelembagaan. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas aplikasi dengan mengoptimalkan potensi yang dimiliki, salah satunya adalah mengaplikasikan berbagai teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan absensi pegawai.

PT Angkasa Pura II merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara. PT Angkasa Pura II merupakan perusahaan yang mementingkan perkembangan teknologi dari tahun ke tahun. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang memberikan pelayanan absensi karyawan secara online dan telah berkembang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pelayanan absensi karyawan *online* ini disebut aplikasi Iperform. Aplikasi Iperform dikhususkan untuk karyawan Angkasa Pura II berada di Indonesia. salah satu fitur aplikasi Iperform yang paling utama adalah presensi online. Dengan adanya aplikasi presensi kehadiran karyawan, dapat mempermudah perusahaan dalam memantau jam kerja karyawan dari mana saja karena mendukung fungsi GPS serta menjadi alat bantu kontrol dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas serta kedisiplinan karyawan.

Presentasi merupakan metode pencatatan kehadiran karyawan. Presentasi karyawan sebelumnya menggunakan sistem manual yaitu melalui tanda tangan pada kertas absen yang telah disediakan. Selain itu laporan absensi merupakan informasi penting yang akan dikelola dan bisa dijadikan pedoman kebijakan strategi Perusahaan. Mengolah absensi merupakan tantangan untuk

perusahaan saat ini, dengan itu Perusahaan memilih untuk menggunakan sistem absensi secara online menggunakan aplikasi yang telah dibuat khusus untuk absensi karyawan. Kelebihan dari absensi online yaitu bisa lebih hemat biaya operasional dibandingkan dengan sistem absensi elektronik dikarenakan absensi online tidak membutuhkan biaya pengadaan mesin dan biaya perawatan secara berkala.

Iperform merupakan aplikasi yang dirancang untuk kedisiplinan karyawan. Untuk mendapatkan kedisiplinan karyawan, tidak bisa didapatkan dari pengguna atau karyawan saja, tetapi harus didukung dengan sistem aplikasi tersebut. Permasalahan yang terjadi pada aplikasi ini adalah saat karyawan membuka Iperform. Munculnya kuesioner yang harus diisi saat hendak mengabsen, kuesioner tersebut tidak sering muncul, tetapi beberapa karyawan merasa tidak nyaman karena munculnya kuesioner dapat membuat karyawan terlambat untuk melakukan absen online. Iperform terkadang menampilkan antarmuka pertanyaan Kesehatan yang harus diisi, bagi karyawan yang memiliki kendala sinyal dapat membuat karyawan tersebut berulang kali menjawab pertanyaan, dan pada akhirnya jadwal absen yang ditentukan habis. Selain itu, terdapat fitur aplikasi yang masih dalam *maintenance*. Walaupun fitur tersebut tidak berpengaruh terhadap absensi, tetapi termasuk fitur yang berjalan di Iperform.

Permasalahan pada aplikasi dapat dijadikan suatu penelitian, salah satunya berkaitan dengan efektivitas aplikasi. Iperform diuji untuk analisis efektivitasnya didasarkan pada evaluasi kepuasan pengguna, kinerja aplikasi, pencapaian tujuan, dan perbandingan dengan standar (*benchmarking*). Efektivitas pada merujuk pada kemampuan suatu sistem, kebijakan, program, atau teknologi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dengan cara yang efisien dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Ini melibatkan sejauh mana suatu usaha atau tindakan dapat mencapai hasil yang diharapkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Efektivitas dapat diukur dengan menggunakan indikator kinerja. Hal tersebut memungkinkan untuk mengidentifikasi tingkat pencapaian tujuan, mengukur kualitas dan jumlah hasil yang dihasilkan, dan mengevaluasi penggunaan sumber daya. Selain itu, efektivitas teknologi melibatkan pemahaman tentang peran teknologi dalam organisasi dan masyarakat serta pentingnya mengukur sejauh mana teknologi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan. Iperform diuji untuk analisis efektivitasnya didasarkan pada evaluasi kepuasan pengguna, kinerja aplikasi, pencapaian tujuan, dan perbandingan dengan standar (*benchmarking*).

Pengukuran efektivitas teknologi dilakukan dengan beberapa pendekatan, yaitu Pendekatan sasaran (*goals approach*), Pendekatan sumber (*resource approach*) dan pendekatan proses (*process approach*). Dari ketiga pendekatan teknologi tersebut yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah pendekatan sasaran. Pendekatan sasaran pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi teknologi dan mengukur tingkat keberhasilan teknologi dalam mencapai sasaran tersebut. Pendekatan sasaran untuk pengukuran efektivitas memberikan hasil maksimal berdasarkan sasaran resmi dengan memperhatikan permasalahan yang ditimbulkan dengan memusatkan perhatian terhadap aspek output. Dengan adanya penjelasan tentang metode yang digunakan untuk analisis faktor-faktor efektivitas, maka metode yang cocok untuk digunakan dengan kebutuhan dalam penelitian ini antara *DeLone and McLean*, TAM, UTAUT dan *Goal Setting Theory* adalah metode pendekatan sasaran adalah *DeLone and McLean*.

Model *DeLone and McLean* salah satu model yang paling terkenal untuk menilai keberhasilan SI dalam hal penggunaan teknologi. Model awal diusulkan pada tahun 1992 terdiri dari enam faktor keberhasilan yang berbeda, saling terkait, dan saling bergantung yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi. *DeLone and McLean* diperbaharui dengan menambahkan variabel kualitas layanan dan menggantikan variabel dampak individu dan organisasi. Pada model *DeLone and McLean* ini juga membahas tentang tingkat pada suatu efektivitas. Untuk mengukur tingkat efektivitas dari sebuah sistem informasi, dibutuhkan sebuah model dalam menganalisa faktor-faktor terkait kesuksesannya. Kategori kesuksesan sistem informasi dijelaskan oleh Shannon dan Weaver (1949) dan Mason (1978) di dalam jurnal *DeLone and McLean* (1992) (*DeLone & McLean*, 1992).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data yang diukur dengan angka. Data yang didapatkan akan diolah menggunakan model teori, grafik, diagram maupun rumus matematika untuk diambil kesimpulannya. Metode kuantitatif digunakan untuk menguji teori objektif dengan hubungan antar variabel. Variabel ini dapat diukur dengan menggunakan instrumen, sehingga jumlah data dapat dianalisis dengan menggunakan prosedur statistik (Afifah, I., & Sopiany, 2017).

Berdasarkan permasalahan yang ada pada latar belakang tersebut maka diangkatlah topik penelitian dengan judul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS APLIKASI IPERFORM MENGGUNAKAN PENDEKATAN MODEL *DeLone and McLean* Studi kasus : PT Angkasa Pura II**

**Cabang Jambi”**. Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk memahami efektivitas aplikasi Iperform dan menjadi solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi perusahaan untuk menghadapi kinerja pada karyawan.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Iperform menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean*.

### **1.3. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas dan mendapatkan tingkat efektivitas dari aplikasi Iperform menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean*.

### **1.4. Manfaat penelitian**

Berdasarkan penelitian tersebut dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas aplikasi Iperform dengan menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean*.
2. Dapat mengetahui tingkat efektivitas dari aplikasi Iperform dengan menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean*.

### **1.5. Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah, dapat diidentifikasi bahwa batasan penelitian ini adalah pada efektivitas fitur absensi aplikasi Iperform menggunakan pendekatan model *DeLone and McLean* yang meliputi 6 variabel terdiri dari *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction dan Net Benefit*. Responden penelitian ini merupakan karyawan PT Angkasa Pura II Jambi.