BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan informasi teknologi saat ini sangat penting bagi banyak hal, terutama dalam dunia bisnis dan usaha kontemporer. Hal ini mendorong banyak pihak untuk memperoleh pemahaman dan mengimplementasikan teknologi informasi, termasuk mengadopsi sistem informasi berbasis digital. Teknologi digital dapat mengubah tatanan hidup, menghemat waktu dalam mengerjakan tugas bahkan mengubah cara berinteraksi (Kuncorojati, 2022). Menurut hasil dari penelitian empiris yang dilakukan oleh Vuori Helander dan Okkonen (2019), dampak digitalisasi dapat berbeda-beda tergantung pada konteksnya. Meskipun ada manfaat, ada juga dampak negatif dalam beberapa situasi. Dalam beberapa pekerjaan, peningkatan kinerja tidak selalu terlihat dengan jelas, selain itu ada komponen yang dapat menghambat kinerja.

PT XYZ adalah distributor alat berat dan suku cadang yang menyediakan berbagai produk alat berat diberbagai bidang, seperti pertambangan, konstruksi, kehutanan, dan pertanian. Ada 2 jenis pegawai pada PT. XYZ yaitu karyawan biasa yang bekerja di *office* dan mekanik yang bekerja di lapangan atau tempat produksi unit. Walaupun bisnis ini telah berkembang, beberapa fungsi tetap menggunakan sistem konvensional, seperti proses pengajuan lembur untuk mekanik di lapangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator dan *leader*, proses pengajuan jam lembur mekanik di PT. XYZ belum tersistematis dan menggunakan sistem yang masih manual belum dalam melakukan

penginputan data presensinya yaitu dengan cara mengirimkan pesan secara personal via *Whatsapp* kepada *leader*. Data pengajuan lembur mekanik akan direkap oleh *Leader* ke dalam *excel* dan dikirimkan kepada koordinator, kemudian koordinator akan memberikan persetujuan lembur dan mengirimkan surat pengajuan lembur kepada *Section Head* untuk mendapatkan persetujuan pertama. Setelah mendapatkan persetujuan, koordinator mengirimkan kembali surat pengajuan lembur kepada *Departement Head* untuk mendapatkan persetujuan melaksanakan kerja jam lembur.

Proses dari mengajukan lembur kepada pemimpin hingga mendapatkan persetujuan pelaksanaan kerja lembur dapat memakan waktu hingga dua hari. Keterlambatan ini disebabkan oleh volume tinggi pengajuan lembur yang mencapai 90 pesan setiap hari, yang harus diatasi oleh pemimpin. Pemimpin tidak hanya bertanggung jawab dalam merekap data pengajuan lembur, tetapi juga harus mengelola tugas lain, seperti mengatur kegiatan lapangan, mengkoordinir operator, dan merekap data hasil produksi harian. Beban tugas yang tinggi pada pemimpin dapat menyebabkan kelalaian dalam merekap data pengajuan lembur, terutama karena pemimpin tidak selalu dapat memantau pesan *WhatsApp* secara *real-time* dan merekap data secara langsung. Akibatnya, pengajuan lembur oleh mekanik membutuhkan waktu lebih lama untuk diproses oleh pemimpin, dengan hanya 70 dari 90 pengajuan yang mendapatkan persetujuan. Kendala ini menunjukkan bahwa penggunaan metode manual melalui *WhatsApp* tidak efisien dalam lingkungan perusahaan dengan jumlah mekanik yang besar, di mana volume pesan yang tinggi dapat menyebabkan

penumpukan pesan lembur di antara pesan lainnya. Hal ini membuat pemimpin kesulitan mengelola dan memantau setiap pesan, serta berpotensi menyebabkan kesalahan dalam penginputan data presensi akibat pesan yang hilang, terhapus, atau tidak terbaca.

Penggunaan pesan WhatsApp sebagai sarana untuk mengajukan jam lembur merupakan metode manual yang tidak terstruktur. Dalam metode ini, mekanik harus secara individual mengirimkan pesan kepada pemimpin setiap hari dan mengumpulkan data lembur yang telah diajukan selama satu bulan untuk kemudian dimasukkan satu per satu ke dalam file Excel. WhatsApp, sebagai platform yang tidak secara khusus dirancang untuk manajemen jam lembur, memiliki kelemahan seperti kemungkinan pesan hilang, terhapus, atau tidak terbaca. Sistem pengajuan lembur yang masih bergantung pada proses manual dapat menimbulkan sejumlah permasalahan, termasuk kesalahan dalam penginputan data pengajuan lembur, keterlambatan dalam verifikasi dan persetujuan lembur, kesalahan dalam rekapitulasi data lembur setiap mekanik per bulan, dan potensi kehilangan catatan lembur yang esensial. Kendala-kendala ini menghambat kemampuan untuk mengintegrasikan sistem pengajuan lembur dengan proses lain dan mengotomatisasi beberapa tugas administratif.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengatasi masalah-masalah ini dan meningkatkan efisiensi serta ketepatan dalam pengajuan jam lembur maka peneliti membuat surat pengajuan lembur menjadi sistem digitalisasi surat pengajuan lembur agar dalam pengajuan lembur setiap hari maupun rekap data bulanan menjadi lebih terorganisir dan dapat diandalkan. Sistem ini telah

diimplementasikan secara langsung kepada karyawan mekanik sejak bulan Juni 2023 hingga sekarang. Sistem ini bertujuan untuk mempermudah mekanik dalam melakukan rekap data lembur harian, rekap data bulanan, dan mempermudah koordinator dalam melakukan pengajuan lembur kepada pimpinan. Sistem yang baik dapat memenuhi standar dan terus mengikuti kemajuan teknologi. Jika suatu instansi atau perusahaan memberikan kualitas pelayanan yang baik nantinya kepuasan pengguna terhadap sistem bisa tercapai (Sari *et al.*, 2022). Begitupun sebaliknya jika pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan pengguna maka hasil kepuasan pengguna belum dapat dikatakan berhasil.

End User Computing Satisfaction (EUCS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan. 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. Model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh, (1988). Selain itu, dalam penggunaan untuk mengukur kepuasan juga memiliki berbagai metode selain EUCS termasuk PIECES dan E-SERVQUAL. Menurut James Wetherbe (2012), merupakan teknik untuk mengidentifikasi dan memecahkan permasalahan yang terjadi pada sistem informasi, dari analisis ini akan menghasilkan identifikasi masalah utama dari suatu sistem serta memberikan solusi dari permasalahan tersebut sehingga menjadi acuan dalam proses pelaksanaan ataupun pengelolaan lebih lanjut. E-

ServQual dikembangkan untuk mengevaluasi suatu pelayanan yang diberikan pada jaringan Internet. E-Service Quality didefinisikan sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien (Chase, Jacobs, & Aquilano, 2006).

Peneliti memilih metode EUCS sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem karena berdasarkan referensi yang peneliti baca menunjukkan bahwa evaluasi dengan menggunakan model ini menekankan/berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi yang didasarkan pada isi, akurasi, format, ketepatan waktu, dan kemudahan dalam penggunaan sistem (Pratama, Afriyudi, & Yadi, 2012). Kemudian, metode EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan memberikan kepuasan pada penggunanya. dengan adanya kepuasan pengguna maka akan timbul kepuasan pada sistem informasi yang digunakan dalam organisasi tersebut. Kepuasan pengguna dapat dilihat berdasarkan tingkat pengguna dalam menerima sistem, serta manfaat yang menyeluruh dapat dilihat sampai dimana kontribusi yang diberikan oleh Sistem Informasi untuk kemajuan organisasi, kelompok, ataupun individu. (Rahayu, 2018).

Kepuasan pengguna merupakan indikator penting yang digunakan untuk mengevaluasi pengembangan sistem yang sudah ada dan dapat menentukan faktor-faktor yang menentukan kesuksesan atau kegagalan sistem (Christanti, 2020). Metode EUCS digunakan pada penelitian ini yang bertujuan menentukan tingkat kepuasan pengguna sistem aplikasi. Metode EUCS ialah suatu penilaian

umum pengguna sistem informasi berdasarkan pengalaman pengguna. Dengan menggunakan model ini, fokus evaluasi adalah kepuasan pengguna akhir dengan variabel konten, akurasi, format, waktu, dan kemudahan penggunaan sistem (I. Kurniawan, 2020).

Penelitian ini membahas kepuasan pengguna, dan model EUCS memiliki banyak variabel yang dapat membantu kepuasan pengguna. Elemen-elemen berikut ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna: format, konten, ketepatan waktu, akurasi, dan kemudahan penggunaan. Berdasarkan pembahasan sebelumnya, untuk mengetahui dan mengukur pengaruh dari pengalaman pengguna terhadap sistem digitalisasi surat pengajuan lembur kemudian peneliti melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Digitalisasi Surat Pengajuan Jam Lembur Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)**”.

B. Identifikasi Masalah

Dari informasi di atas, peneliti dapat mengidentifikasi masalah PT.

XYZ sebagai berikut:

1. Belum ada evaluasi yang dilakukan mengenai kepuasan pengguna akhir terhadap sistem digitalisasi surat pengajuan lembur setelah sistem tersebut diimplementasikan.
2. Belum diketahuinya variabel-variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem digitalisasi surat pengajuan lembur.

C. Batasan dan Asumsi

Penelitian ini dirancang sedemikian rupa sehingga topik dan isi penelitian tidak menyimpang dari pokok bahasan dan tetap sesuai dengan tujuan awal. Adapun yang dijadikan obyek pengamatan adalah faktor yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan dalam penelitian.

1. Penelitian ini menggunakan teknik sampel jenuh, dimana jika jumlah populasi kurang dari 100 maka dari total populasi dijadikan sebagai sampel.
2. Pengumpulan data responden dilaksanakan dengan melakukan survey dalam bentuk kuisisioner google form dan disebarakan kepada mekanik yang menggunakan sistem digitalisasi surat pengajuan lembur, akan tetapi kuisisioner tidak disebarakan kepada *sect. head* dan *dept. head* karena tidak memiliki akses untuk melakukan survey kepada pimpinan.
3. Penelitian akan menggunakan objek sebuah sistem digitalisasi surat pengajuan lembur. Berdasarkan variabel kepuasan komputasi pengguna akhir: konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu dari metode EUCS.
4. Penelitian ini mengadopsi dan berfokus pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan menggunakan 5 variabel yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) dari model yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh (1988) untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sistem. Sedangkan untuk analisis datanya menggunakan metode analisis deskriptif dengan IBM SPSS Statistic 25.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang terdapat beberapa permasalahan kemudian akan dicari rumusan masalah atau solusinya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terkait dengan sistem digitalisasi surat pengajuan lembur menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir sistem digitalisasi surat pengajuan lembur?

E. Tujuan Penelitian

Dengan menjelaskan latar belakang dan merumuskan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terkait dengan sistem digitalisasi surat pengajuan lembur menggunakan model *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi (*content*), akurasi (*accuracy*), tampilan (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna akhir sistem digitalisasi surat pengajuan lembur.

F. Manfaat Penelitian

Harapan penulis pada penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian ini diinginkan dapat meningkatkan proses kerja dalam melakukan pengajuan lembur dan rekap data bulanan bagi mekanik, membantu koordinator dalam melakukan pengajuan lembur kepada pimpinan, membantu sistem verifikasi surat pengajuan lembur bagi pimpinan.
2. Penggunaan aplikasi digital akan mengurangi risiko kesalahan dalam penginputan data presensi dan pengajuan lembur. Sistem yang terotomatisasi dapat meminimalkan kemungkinan hilangnya pesan atau terjadinya kesalahan manusiawi dalam merekap data, sehingga catatan lembur menjadi lebih akurat dan terpercaya.
3. Memberikan kontribusi wawasan terkait evaluasi kinerja dan kepuasan pengguna digitalisasi sistem surat pengajuan lembur menjadi terorganisasi.