

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sistem informasi dan teknologi komputer berkembang sangat pesat keseluruh dunia karena besarnya kebutuhan terhadap informasi. Perkembangan teknologi informasi tidak lepas dari pesatnya perkembangan teknologi komputer, hal ini dapat dilihat dengan adanya penggunaan komputer dan smartphone sebagai media untuk mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaan. Dengan seiringnya perkembangan zaman membuat manusia untuk terus menggunakan teknologi, sehingga membutuhkan kualitas informasi yang cepat, tepat dan akurat. Teknologi informasi adalah salah satu contoh teknologi yang berkembang pesat yang dapat membantu manusia untuk mengolah data dan memberikan informasi yang berkualitas. Perkembangan teknologi juga memacu ke setiap instansi perusahaan, pemerintah maupun pendidikan yang membutuhkan suatu sistem informasi dalam aktifitas kerjanya sehingga lebih teratur dan efisien. PT.Sinar Jernih Sarana cabang Palembang adalah salah satu perusahaan yang telah membangun sistem untuk melakukan absensi karyawan, pengajuan cuti, serta laporan pekerjaan harian.

PT.Sinar Jernih Sarana adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa dan pelayanan tenaga kerja (*Outsourcing*). Fasilitas yang dimiliki PT. Sinar Jernih Sarana meliputi : *Facility Management, Cleaning Service, Office Support Services, Landscape Service, security, dan Washroom & Air Freshener Services*. PT. Sinar jernih sarana mempromosikan jasa pelayanan mereka kepada beberapa perusahaan salah satunya pada PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) Palembang . Perusahaan yang bergerak dibidang

produksi dan distribusi roti ini sangat membutuhkan karyawan lebih dalam hal kebersihan agar kualitas roti yang dihasilkan berkualitas baik. Dalam hal tersebut PT.Sinar Jernih Sarana memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan klien yang akan membersihkan dan memastikan bahwa properti klien dikelola dengan ekstra hati-hati dan setiap tugas yang dijalankan akan didokumentasikan. PT.Sinar Jernih Sarana telah menempatkan Karyawan (*Outsourcing*) di PT. Nippon Indosari Corpindo, Tbk (Sari Roti) berjumlah 135 karyawan yang dipekerjakan sesuai job desk mereka masing-masing diantaranya sebagai *Supervisor, Receptionist, Team Leader, Cleaner Office, Cleaner Area Production, Cleaner Area Raw Material, Cleaner Area Distribution, Cleaner Area Finish Good, Cleaner Area Loker, Cleaner Area Sparepart, Security, Landscape, Gondola Man*.

PT.Sinar Jernih Sarana mempunyai sistem yang bernama SJSFS eTA (Sinar Jernih Sarana *Facility Service Electric Timesite Attenden*). Sistem ini adalah aplikasi internal karyawan yang digunakan untuk sistem absensi, pengajuan cuti dan untuk laporan pekerjaan harian (Daily Report). sistem SJSFS eTA ini juga digunakan untuk mengupdate setiap pekerjaan sebelum dan sesudah karyawan tersebut melakukan pekerjaan, sistem ini juga telah terhubung dengan GPS yang akan memantau setiap keberadaan karyawan tersebut saat berada di kantor agar tidak akan terjadinya manipulasi data.

Mengenai sistem SJSFS eTA saat ini belum dilakukan suatu penelitian terhadap kepuasan pengguna sistem tersebut untuk mengetahui kualitas sistem SJSFS eTA itu sendiri. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna SJSFS eTA . Terdapat beberapa cara untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi, salah satunya dengan menggunakan metode End Using Computing Satisfaction (EUCS). Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator dari keberhasilan pengembangan sistem informasi. Tarkzadeh & Doll (1991) menemukan lima faktor yang bisa diinterpretasikan dalam mengukur tingkat kepuasan pemakai ini, yaitu : Isi

(content), Akurasi (accuracy), Bentuk (format), Kemudahan Pengguna (ease of use), dan ketepatan waktu (timelines), (Marlindawati & Indriani, 2015) yang sekaligus sebagai variabel independen dan kepuasan pemakai sebagai variabel dependen. (Marlindawati & Indriani, 2016) Pemilihan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) ini dimaksudkan untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna SJSFS eTA di PT. Sinar Jernih Sarana berdasarkan 5 komponen yang terdapat pada End User Computing Satisfaction (EUCS). Berdasarkan permasalahan yang terdapat diatas, maka dilakukan penelitian mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Akhir Sistem SJSFS eTA ( Studi Kasus : PT.Nippon Indosari Corpindo, Tbk Palembang ) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna akhir pada penerapan sistem SJSFS eTA di PT. Sinar Jernih Sarana cabang Palembang, menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?”.

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar permasalahan tidak meluas, maka penulis membatasi masalah permasalahan dalam penelitian ini agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem SJSFS eTA diukur melalui faktor isi, akurasi, format, kemudahan pengguna, dan ketepatan waktu .
2. Luas lingkup penelitian ini hanya pada menu eTA dan elnspector.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan untuk mengetahui tingkat

kepuasaan pengguna SJSFS eTA dari sisi isi, keakuratan, format, kemudahan pengguna sistem, dan ketepatan waktu berdasarkan harapan dan persepsi karyawan PT. Sinar Jernih Sarana.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memiliki tujuan seperti berikut :

- a. Penelitian ini dapat membantu manajemen dalam mengambil keputusan terhadap sistem SJSFS eTA.
- b. Penelitian ini bisa membantu karyawan PT.Sinar Jernih Sarana untuk lebih disiplin dengan pemanfaatan teknologi
- c. Untuk peneliti, dapat mengembangkan ilmu yang didapat selama dibangku kuliah

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Waktu Dan Tempat Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober-November tahun 2019. Lokasi penelitian ini dilakukan penulis di PT. Nippon Indosari Corpindo,Tbk Palembang. Jalan Kerani amad KM 18 Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin.

### **1.5.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, metode ini sebagai metode ilmiah yaitu konkrit, objektif,terukur,rasional,sistematis,dan dapat diulang. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk pembuktian/konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Menurut (Sugiyono, 2017:23)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merujuk langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyebarkan kuisisioner kepada karyawan SJS (*outsourcing*) yang menggunakan sistem SJSFS eTA
2. Melakukan studi pustaka yang ada kaitannya tentang *user satisfaction*
3. Menghitung hasil penilaian kuisisioner yang telah di sebarakan
4. Memberikan kesimpulan hasil penelitian dan memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna sistem SJSFS eTA.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Menurut (Dr.Riduwan dkk., 2014:97).

Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

1. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Penelitian ini dilakukan di PT.Nippon Indosari Corpindo,Tbk Palembang.
2. Kuisisioner, yaitu pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan yang akan diberikan kepada orang lain untuk bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Kuisisioner ini akan disebarakan kepada karyawan (*outsourcing*) SJS yang bekerja di PT.Nippon Indosari Corpindo,Tbk Palembang.

3. Studi Literatur, yaitu mempelajari buku-buku, jurnal-jurnal, dan semua referensi yang ada kaitanya dengan judul penelitian agar dapat dilakukan dengan benar.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran atas tujuan apa yang akan dibuat dalam penulisan skripsi , Dari uraian di atas maka akan dibuat sistematika penulisan menjadi 5 (lima) bab .

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, sistematika penulisan .

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan menjelaskan teori-teori secara spesifik yang dipakai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini yang berkaitan dengan analisa tingkat kepuasan pengguna sistem SJSFS eTA.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini akan menguraikan tahapan-tahapan yang mendukung penelitian untuk menyelesaikan masalah

### **BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan membahas hasil penelitian dalam bentuk output yang telah dilakukan dengan menggunakan SPSS 23.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini penulis akan membahas kesimpulan dan saran untuk PT. Sinar Jernih Sarana (SJS) yang diharapkan dapat bermanfaat untuk kelanjutannya.