

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pengembangan bisnis saat ini merupakan salah satu pilihan strategis yang paling efektif dan efisien, hal ini ditunjukkan dengan maraknya penggunaan aplikasi desktop maupun *mobile* oleh berbagai perusahaan untuk mencapai kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam pengorganisasian dan pengolahan data dan informasi. Menurut Sedarmayanti (2018:16), teknologi informasi telah memungkinkan semua organisasi dengan cepat mempelajari berbagai informasi yang sebelumnya tidak dapat mereka pelajari. Akibatnya, semakin banyak masyarakat yang mampu memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Menggunakan teknologi komputer sebagai alat teknologi informasi dapat membantu perusahaan memperlancar proses entri data. Selain itu, adopsi teknologi informasi dapat memberikan manfaat besar bagi perusahaan dengan menyederhanakan operasional sehari-hari, terutama dalam hal entri data baik *input* maupun *output*.

PT PLN (Persero) UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) Palembang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa dan layanan tenaga listrik, dimana didalamnya tidak terlepas dari proses surat menyurat. Untuk mendukung kemajuan teknologi, PT PLN (Persero) menggunakan sistem komputerisasi Aplikasi Manajemen Surat (AMS) untuk mengefektifkan proses bisnis dan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dapat diakses melalui *Google Chrome* atau *Mozilla Firefox*. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) adalah program komputer yang berfungsi sebagai panduan untuk menangani tugas-tugas

administratif yang bersifat rahasia maupun non rahasia, seperti lancarnya surat penerimaan, pendistribusian surat, pengeluaran surat, pencarian surat baik surat masuk, surat keluar, produk hukum, surat bentuk khusus, atau nota dinas (Buku Pedoman AMS PT PLN, 2013).

Dasar penggunaan AMS korporat sendiri adalah Peraturan direksi Nomor 0201.P/DIR/2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Direksi PT PLN (Persero) Nomor 0088.P/DIR/2019 Tentang Pedoman Tata Naskah Dinas dan Kearsipan di Lingkungan PT PLN (Persero). Tujuan dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS) salah satunya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi di Lingkungan PT PLN (Persero) yaitu dengan menerapkan *less-paper* dan *less-courier system*. AMS Korporat juga sudah dilengkapi dengan tanda tangan digital sebagai bentuk pendukung digitalisasi dalam naskah dinas. Dengan menggunakan aplikasi tersebut PLN dapat melakukan pengelolaan surat secara otomatis sekaligus melakukan pengelolaan kearsipan elektronik yang menguntungkan pegawai, sehingga menimbulkan kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

Kepuasan pengguna adalah alat yang berharga untuk evaluasi sistem dalam pengembangan perangkat lunak, yang pada akhirnya membantu meningkatkan kualitas aplikasi. Kepuasan pengguna, atau umpan balik, adalah apa yang terjadi ketika mereka menggunakan sistem dan merupakan penilaian atas manfaat yang mereka terima. Namun, tidak dapat dipungkiri dalam suatu sistem informasi akan terdapat kendala-kendala yang mungkin terjadi pada proses pengelolaan dan penggunaannya. Sejak diterapkannya penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang sebagai aplikasi pendukung proses pengelolaan surat dan arsip digital, hingga saat ini di PT PLN (Persero) UP3 Palembang belum pernah melakukan evaluasi mengenai kepuasan pengguna saat menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Dengan mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang, akan diperoleh informasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pegawai.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang dengan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja yang menjadi kelebihan dan hambatan dalam penggunaan aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi manajemen surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Palembang?

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulisan dalam laporan penelitian ini lebih obyektif dan tidak menutupi permasalahan yang ada, maka penulis mereduksi permasalahan tersebut sebagai berikut :

Responden dalam penelitian ini adalah pegawai PT PLN (Persero) UP3 Palembang sebagai pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero).

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari sistem Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari laporan penelitian ini adalah sebagai pengukuran tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dan tingkat nilai kesuksesan penerapan teknologi informasi di PT PLN (Persero) UP3 Palembang, serta dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen atau organisasi dalam memahami faktor-faktor penentu kesuksesan penggunaan dari Aplikasi Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Metode Kuantitatif menjadi metode yang digunakan dalam penelitian dengan olah data berupa angka untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penilaian kondisi terhadap sebuah objek penelitian berdasarkan persepsi pengguna.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

### 1.6.1 Observasi

*Observasi* (pengamatan), peneliti menggunakan jenis *non partisipant* (tidak terlibat langsung) dengan pola secara terstruktur. Dikatakan terstruktur karena pengamatan yang akan dilakukan oleh peneliti telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan, dan dimana tempatnya.

### 1.6.2 Kuesioner

Penulis melakukan pengumpulan data dengan mengajukan pernyataan-pernyataan mengenai kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) PT PLN (Persero) kepada responden untuk dijawabnya. Pernyataan-pernyataan tersebut tertulis dalam sebuah kuesioner yang diajukan secara mobile dengan menggunakan media *Google form*.

### **1.6.3 Studi Literatur**

Pada tahapan ini, penulis mempelajari penerapan metodologi *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna. Hasil kajian jurnal ilmiah tersebut di atas dapat digunakan untuk mendukung pengembangan metode analisis faktor yang mempengaruhi kinerja pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

### **1.6.4 Dokumentasi**

Penulis melakukan dokumentasi selama proses penelitian dan analisis kepuasan pengguna Aplikasi Manajemen Surat (AMS) pada PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada tahap ini, penulis menyajikan sistematisasi bab akhir secara jelas dan ringkas, yang bertujuan untuk memudahkan pembaca memahami bagian khusus ini. Pada titik ini, karya penulis terdiri dari lima (lima) bab yang masing-masing terbagi lagi menjadi beberapa sub bab yang masing-masing merupakan satu kesatuan, saling melengkapi yang dirinci secara kronologis, seperti terlihat di bawah ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan garis besar mengenai laporan akhir secara singkat dan jelas mengenai Latar Belakang, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan dan menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan analisis kepuasan pengguna Aplikasi

Manajemen Surat (AMS) di PT PLN (Persero) UP3 Palembang menggunakan metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab ini merangkum dan memperjelas objek penelitian, metode yang digunakan, termasuk metode pengumpulan data, bahan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, alat penelitian, dan potensi jebakan dalam draf naskah ini.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil dan pembahasan ini akan membahas secara detail tentang analisis yang telah diolah dari hasil pengamatan, pengumpulan, serta pengolahan data dan hasil yang telah didapat selama proses penelitian ini berlangsung dan membuat laporan dari hasil penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan kesimpulan dari rangkaian serta memberikan saran untuk membantu dalam pengembangan aplikasi yang telah dibangun untuk kedepannya.