

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi kemajuan teknologi sangat pesat dalam bidang komputerisasi khususnya dibidang informasi, yang mana perkembangan tersebut masuk ke segala bidang sosial, ekonomi, pendidikan, dan lain-lain. Perkembangan kebutuhan sistem komputerisasi juga sejalan dengan perkembangannya ilmu pengetahuan dan teknologi. Dengan adanya sistem informasi suatu pekerjaan akan menjadi lebih mudah, efektif, dan efisien. Sistem informasi yang dibangun pada suatu perusahaan merupakan satu kesatuan sistem yang saling berinteraksi satu sama lain, sehingga membentuk kumpulan-kumpulan informasi.

Keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan tidak hanya oleh seberapa baik sistem bisa menjalankan dan memberikan informasi secara benar, tapi juga mengenai seberapa puas pemakai pada kinerja pada kemampuan sistem tersebut. Dalam menganalisa sebuah sistem ada banyak model yang dapat digunakan salah satunya yaitu model EUCS. Metode EUCS berfokus pada “kepuasan” pemakai akhir pada sudut pandang teknologi, dengan menilai keakuratannya, format, isi, waktu dan kemudahan penggunaan dari sebuah sistem. Para peneliti telah banyak melakukan uji coba dengan ini untuk mengkaji *reliabilitas* dan hasilnya menunjukkan tidak adanya perbedaan yang signifikan (Saputra & Kurniadi, 2019).

EUCS berfungsi untuk mengukur tingkat kepuasan dari pengguna suatu sistem informasi. Sistem informasi suatu organisasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya (Dol dan Torkadeh, 1998) secara khusus merancang instrument untuk mengukur kepuasan EUCS yaitu dilihat dari segi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines*. Selain itu EUCS ialah metode yang berfungsi sebagai alat ukur kepuasan pengguna mengenai suatu sistem dengan cara

membandingkan harapan dan kenyataan dari sebuah sistem informasi. (Pratama, Yadi & n.d).

PT TASPEN (Persero) atau Dana Tabungan dan Asuransi Pegawai Negeri adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi tabungan hari tua dan dana pensiun bagi Aparatur Sipil Negara dan Pejabat Negara. PT. bagi karyawan. Penerapan sistem informasi bagi karyawan yang Taspen (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan sistem informasi dijalankan PT Taspen berupa aplikasi Taspen Easy yang dimulai sejak tahun 2017.

Taspen Easy merupakan sebuah *website* personal information karyawan PT.Taspen (Persero) yang mencakup beberapa menu informasi yang akurat mengenai data-data dan profil karyawan yang bekerja di PT. Taspen (Pesero). Adapun beberapa menu yang di sediakan pada website Taspen Easy di PT. Taspen (Persero) antara lain: *my workspace*, *personal information*, sistem manajemen kerja, *talent*, *training*, *publik information*, HUT, dan *competition* yang berfungsi untuk mempermudah segala kegiatan karyawan PT. Taspen (Persero). Dengan adanya *Website* Taspen Easy pada PT. Taspen (Persero) maka perlu dilakukan Analisa terhadap sistem tersebut untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan sistem yang dapat dilihat dari dampak atau hasil yang dicapai, diantaranya dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna, Selain itu web tersebut merupakan web personal informasi karyawan yang sering digunakan sehingga penulis mengambil web tersebut sebagai bahan untuk di analisis. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Website* Taspen *Easy* Dengan Menggunakan Metode EUCS”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis mengangkat sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna *website* taspen easy menggunakan metode EUCS?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang sudah ada, peneliti memiliki tujuan yaitu untuk melakukan analisis sejauh mana tingkat kepuasan pengguna *website* Taspen *Easy* pada PT. Taspen (Persero)

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terarah dan tidak meluas, maka dalam penelitian ini penulis membatasi permasalahan yaitu responden dalam penelitian ini hanya pegawai atau staff karyawan dari PT. Taspen (Persero) dengan kuesioner berdasarkan metode EUCS. Dan penelitian ini lebih membahas mengenai kepuasan pengguna *website* Taspen *Easy* yang ditinjau langsung dari sisi *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timelines* serta tidak meluas ke pembahasan mengenai *website* tersebut.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat untuk menjadi bahan evaluasi untuk mengetahui kepuasan pengguna *website* Taspen *Easy* pada PT. Taspen (Persero), dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber informasi terpercaya berdasarkan data yang telah diteliti.