

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, lingkup tugas akhir, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

### 1.1 Latar Belakang

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya mengalir dari elemen output dan untuk menjamin prosesnya berjalan dengan baik maka dihubungkan dengan mekanisme control (Mc. Leod, 1995).

Assessment Center Indonesia merupakan unit pelaksana Assessment Center di lingkungan PT. Telekomunikasi Indonesia yang dalam kegiatan sehari-harinya menggunakan perangkat lunak sebagai alat bantu dalam mengelola data kegiatan *Assesment*. Salah satu perangkat lunak yang digunakan yaitu Sistem Informasi Pengelolaan Kegiatan *Assesment* atau yang diberi nama *Assessment Information System for Ingenium (Assistium)* yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database mysql. *Assistium* ini merupakan perangkat lunak yang baru digunakan karena sebelumnya Assessment Center Indonesia menggunakan perangkat lunak lain dalam mengelola kegiatan *Assesment*. Dapat dikatakan Assessment Center Indonesia melakukan perpindahan dari aplikasi lama ke aplikasi baru. Aplikasi *Assistium* hanya dapat diakses dan digunakan oleh karyawan Assessment Center Indonesia sebagai pedoman dalam mengelola kegiatan *Assesment*. Dari navigasi atau fungsi-fungsi yang terdapat dalam aplikasi *Assistium* terlihat bahwa proses dan fasilitas yang disediakan memang sangat penting dan bermanfaat bagi pihak internal dalam hal mengelola kegiatan *assessment* di Assessment Center Indonesia. Dampak berikutnya yang dirasakan oleh para pengguna adalah tingkat kepuasan yang didapat berhubungan dengan fungsi dan fasilitas yang ada di aplikasi tersebut. Karena *Assistium* merupakan aplikasi yang baru, perlu diketahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem berdasarkan kebenaran atau pemenuhan program terhadap kebutuhan yang telah dirancang dan memenuhi tujuan pengguna.

Masalah tingkat kepuasan pengguna ini sangat penting, karena berhubungan dengan tujuan yang ditetapkan dan diinginkan Assessment Center Indonesia dalam membuat aplikasi yang baru dalam pengelolaan kegiatan. Salah satu tujuan dari adanya aplikasi *Assistium* dapatlah diketahui secara umum yaitu pengelolaan dan pendokumentasian data-data yang berhubungan dengan kegiatan *Assesment*, serta pelaporan mengenai penyelenggaraan program *Assesment*. Melihat dari sisi perkembangan teknologi maka kebutuhan pengguna serta minat pengguna terhadap aplikasi akan semakin berkembang juga, sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Dengan adanya kondisi seperti ini, peneliti tertarik melakukan penelitian yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pengguna sistem informasi pengelolaan kegiatan *assesment* di Assesment Center Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan model End User Computing Satisfaction (EUCS) menurut Doll dan Torkzadeh (1998) Instrumen EUCS Model ini mencakup lima faktor yaitu

Isi (*Content*), Ketepatan (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*), dan Ketepatan Waktu (*Timeliness*). Hasil pengukuran diharapkan dapat memberikan masukan kepada instansi maupun pihak pengembang untuk pemeliharaan sistem saat ini serta pengembangan sistem pada tahun berikutnya.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah isi (*Content*) pada aplikasi *Assistium* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah akurasi (*Accuracy*) pada aplikasi *Assistium* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
3. Apakah bentuk (*Format*) aplikasi *Assistium* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
4. Apakah kemudahan (*Ease of Use*) pada aplikasi *Assistium* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
5. Apakah ketepatan waktu (*Timeliness*) pada aplikasi *Assistium* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
6. Apakah isi, akurasi, bentuk, kemudahan, ketepatan waktu pada aplikasi *Assistium* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
7. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna aplikasi *Assistium* yang dipengaruhi oleh isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu pada aplikasi?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tugas akhir ini adalah untuk menetapkan tingkat kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh isi, akurasi, bentuk, kemudahan, dan ketepatan waktu pada aplikasi *Assistium*.

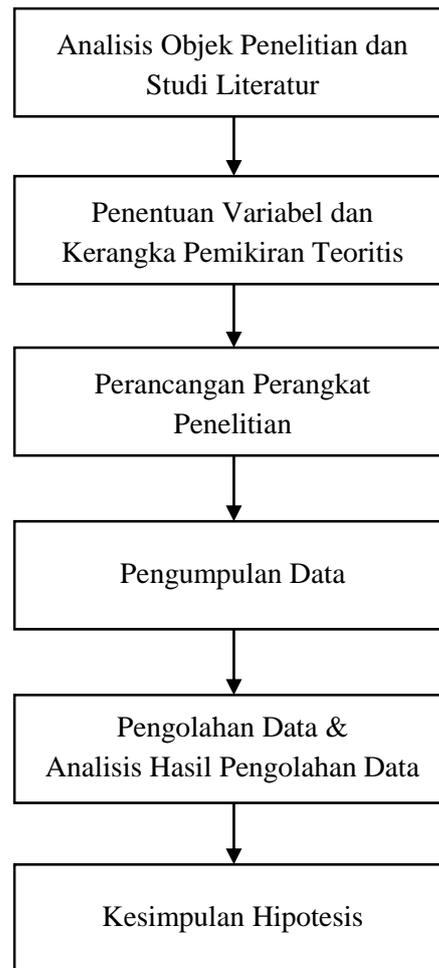
## 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Lingkup tugas akhir untuk lebih memudahkan dalam membahas permasalahan penulisan tugas akhir akan di batasi sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan terhadap karyawan Assessment Center Indonesia sebagai pengguna aplikasi *Assistium*.
2. Analisis aplikasi *Assistium* menggunakan metode EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang terdiri dari lima dimensi yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, dan Timeliness*.
3. Pengolahan data penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS 24.

## 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Metodologi penyusunan tugas akhir ini terdiri dari sejumlah kegiatan mulai dari analisis sampai dengan kesimpulan hipotesis. Untuk detail lingkup kegiatan dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Penjelasan dari gambar 1.1 adalah sebagai berikut :

1. Analisis Objek Penelitian dan Studi Literatur  
Pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, *paper* dan bacaan-bacaan yang ada kaitannya dengan judul penelitian dan pengumpulan data pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan fakta-fakta yang terjadi dan berkaitan dengan judul penelitian.
2. Penentuan Variabel dan Kerangka Pemikiran Teoritis  
Pada tahap ini menentukan variabel-variabel dan menggambarkan hubungan antar variabel (kerangka pemikiran teoritis) untuk kepuasan aplikasi *Assistium*.
3. Perancangan Perangkat Penelitian  
Pada tahap ini merancang penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengukur persepsi setiap variabel dan mendesain kuesioner dengan membuat pertanyaan berdasarkan variabel teramati dan memberikan skor untuk setiap pertanyaan yang telah dibuat, menentukan jumlah sampel yang akan digunakan sebagai responden.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

5. Pengolahan Data dan Analisis Hasil Pengolahan Data

Pada tahap ini melakukan pengolahan data dari data yang telah diperoleh seperti :

1. Deskripsi objek penelitian

2. Statistik deskriptif

3. Hasil pengujian data

6. Kesimpulan Hipotesis

Setelah dilakukan perhitungan statistik, maka pada tahap ini akan diambil kesimpulan dari hipotesis.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan tugas akhir dibuat secara jelas ringkas dan padat, antara bab satu dengan bab yang lainnya saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan dari suatu laporan. Sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum mengenai Tugas Akhir yang penulis lakukan. Penjelasan tersebut meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan, ruang lingkup, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai teori yang diperlukan untuk pembahasan laporan tugas akhir. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan Aplikasi *Assistium*, analisis tingkat kepuasan pengguna, *end user computing satisfaction* (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis regresi linear berganda.

## BAB 3 SKEMA ANALISIS

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kerangka tugas akhir, peta analisis, analisis persoalan, analisis solusi, manfaat TA, analisis konsep, kerangka pemikiran teoritis, objek penelitian, dan analisis proses bisnis.

## BAB 4 PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, statistik deskriptif, hasil pengujian hipotesis, dan Hasil Penelitian.

## BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang diperlukan yang dapat menjadi rekomendasi.

