

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Kemajuan teknologi informasi, khususnya komputer dan internet, sangat penting dalam berbagai bidang, termasuk bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan industri, di mana orang dapat menjadi lebih efisien dalam komunikasi, pemrosesan data, pencarian informasi, dan bahkan menggunakan produk atau layanan yang dibutuhkan. Penggunaan sistem informasi juga menjadi lebih luas, memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah dalam kehidupan modern saat ini. Sistem informasi adalah komponen sistem dalam suatu organisasi yang membantu mencapai tujuannya, yaitu informasi [1]. Kepuasan pegawai adalah faktor kunci dalam mempertahankan produktivitas, kinerja, dan loyalitas pegawai terhadap instansi atau perusahaan. Dalam lingkungan kerja yang kompetitif, penting bagi instansi atau perusahaan untuk memastikan bahwa pegawai merasa puas dengan lingkungan kerja dan sistem yang mereka gunakan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Untuk meminimalkan kecurangan kehadiran pegawai, pemerintah menggunakan sistem absensi *online* berbasis *Android* untuk mengefisienkan operasi bisnis dan organisasi.

Pemerintah Provinsi Jambi juga terus menegakkan kedisiplinan ASN (Aparatur Sipil Negara) dan non-ASN. ASN adalah singkatan dari Aparatur Sipil

Negara, yaitu profesi bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) yang bekerja pada instansi pemerintah yang memiliki peran strategis sebagai pelaksana kebijakan publik dan pelayan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023, ASN dituntut profesional, berintegritas, netral, serta melek teknologi agar mampu beradaptasi dengan sistem kerja digital di era pemerintahan modern. Salah satu inovasi yang diambil oleh Pemerintah Daerah Provinsi Jambi adalah menerapkan Sistem Informasi Absensi Online (SiAbon) dengan lokasi sistem berbasis wajah berbasis teknologi informasi (TI). SiAbon merupakan sebuah platform *aplikasi* yang berfungsi sebagai pencatat presensi pegawai (*mobile attendance*) yang memungkinkan pegawai dapat melakukan pencatatan kehadiran kerja menggunakan *smartphone* sekaligus memberikan kemudahan pada kepegawaian untuk memantau jam kerja pegawai. *Aplikasi* SiAbon ini menjadi salah satu bagian penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (SDM) di suatu instansi atau perusahaan. Efektivitas dan efisiensi penggunaan aplikasi ini akan sangat memengaruhi kinerja dan kepuasan pegawai [2].

Namun, dalam penggunaan *aplikasi* ini ada beberapa keluhan yang disampaikan para pengguna *aplikasi* SiAbon pada halaman *Google Play Store*. Salah satunya yaitu terjadinya *error* pada *aplikasi* setelah diperbarui. Selain itu, beberapa pengguna lain memberikan keluhan terkait titik GPS yang membuat pegawai kesulitan melakukan absensi meskipun sudah ada di lokasi yang ditentukan, dan perlu tambahan fitur ganti *password* dan terverifikasi dengan alamat *email* ketika pengguna lupa *password* pada saat *login*.

Oleh karena itu, diperlukan penelitian ini untuk menilai seberapa tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap *aplikasi* SiAbon agar pengembang dapat melakukan perbaikan yang tepat. Salah satu metode yang sering digunakan dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna adalah *System Usability Scale* (SUS). *System Usability Scale* (SUS) adalah kuesioner standar yang digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) suatu sistem atau produk, seperti perangkat lunak, *aplikasi*, atau situs *web*, dari sudut pandang pengguna [3]. Dengan menggunakan SUS, evaluasi akan dilakukan untuk memahami pandangan pengguna mengenai kepraktisan dan kepuasan pengguna terhadap *aplikasi* SiAbon. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pemahaman tentang betapa pentingnya kepuasan pengguna dalam pengembangan *aplikasi* digital, khususnya di pemerintahan.

Berdasarkan permasalahan yang terdapat dalam *aplikasi* SiAbon di atas, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui analisis kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi SiAbon di Kantor Gubernur Jambi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SiAbon MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA KANTOR GUBERNUR JAMBI”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana tingkat kepuasan

penggunaan aplikasi SiAbon di Kantor Gubernur Bidang Biro Administrasi Pimpinan Jambi berdasarkan hasil pengukuran dengan metode System Usability Scale (SUS)”.

1.3 BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah, adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada *aplikasi* SiAbon yang digunakan oleh pegawai di Kantor Gubernur Jambi.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna *aplikasi* SiAbon yang berada di kantor gubernur jambi
3. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
4. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan bantuan *Google Forms* dan *tools* yang digunakan untuk analisis data adalah *SPSS*.
5. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala Likert*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam mengevaluasi *aplikasi* SiAbon dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap *aplikasi* SiAbon dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan terhadap permasalahan yang ada pada *aplikasi* SiAbon.

1.4.2 MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat penelitian yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pengelola layanan *aplikasi* SiAbon, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak pengelola layanan dalam mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan para penggunanya.
2. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan *aplikasi* SiAbon.

1.5 STATISTIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan ini sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dasar yang mendukung penelitian tentang kualitas layanan, aplikasi, kepuasan pelanggan, portal berita, perhitungan populasi dan sampel.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan tahapan proses yang dilakukan selama penelitian ini dan metode yang digunakan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi SiAbon serta alat bantu yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum model dan instrumen yang digunakan pada penelitian mengenai kualitas layanan *aplikasi* SiAbon menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi hasil dari analisis dan pembahasan *aplikasi* yang menghasilkan rekomendasi yang nantinya diusulkan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dan tahap-tahap analisis yang telah dilakukan serta saran atau masukan untuk perkembangan penelitian selanjutnya.