

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Saat ini perkembangan teknologi informasi semakin maju dan berkembang sangat pesat. Seiring berjalannya waktu, teknologi semakin berkembang sehingga interaksi manusia dengan komputer pun semakin meningkat. Teknologi yang berhubungan dengan internet dan komputer seringkali menjadi solusi bagi sebagian besar permasalahan dan kebutuhan saat ini, terutama yang berkaitan dengan efektifitas dan efisiensi suatu kegiatan atau proses.

Perkembangan tersebut menuntut berbagai instansi, termasuk instansi pemerintah, untuk dapat mengikuti perkembangan, terutama dengan munculnya teknologi-teknologi maju yang dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas untuk bersaing di era globalisasi. Dengan bantuan teknologi seluler, instansi pemerintah juga telah mengembangkan aplikasi absensi *online* yang kemudian diterapkan pada pegawai instansi tersebut. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi kerja pegawai, oleh karena itu dibuatlah aplikasi SIMASTER (Sistem Informasi Manajemen ASN Terpadu Kabupaten Bungo) yang berbasis Android.

Aplikasi SIMASTER Bungo berbasis android sendiri digunakan untuk memantau kinerja kehadiran secara *real time* dengan teknologi berbasis *Google My Maps* (GPS) untuk ASN di Kabupaten Bungo sehingga dapat meningkatkan

keakuratan data dalam layanan manajemen sumber daya manusia yang lebih akurat dan adil. Pada tanggal 1 Agustus 2023 penggunaan aplikasi SIMASTER ini sudah mulai diterapkan salah satunya pada kantor Bupati Bungo.

Namun dalam penerapan absensi daring menggunakan aplikasi SIMASTER ini, masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya dari para pegawai maupun permasalahan pada aplikasi itu sendiri, yang dahulunya melakukan absensi dengan paraf biasa, menjadi menggunakan *fingerprint*, kemudian diperbarui lagi menggunakan teknologi *mobile*. Keluhan dari pegawai ialah dari kalangan pegawai yang berusia lanjut dan yang belum paham dengan teknologi sehingga merasa kesulitan untuk mengaksesnya, sedangkan untuk aplikasinya ialah terkadang aplikasi sering *error* pada saat akan melakukan presensi, loading yang terlalu lama, dan tidak adanya pemberitahuan jam operasional untuk melakukan pendaftaran pada aplikasi sehingga membingungkan pengguna.

Dalam hal ini untuk mengukur kepuasan pengguna digunakan metode *servqual* (*Service Quality*) merupakan penerapan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas atau mutu layanan dari atribut masing-masing dimensi, dengan begitu akan didapatkan *gap* yaitu selisih antara persepsi pengguna dari layanan yang diterimanya dengan harapan terhadap yang diinginkan. Metode *servqual* didasari 5 dimensi yaitu reliabilitas (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Kelebihan dari penggunaan metode ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektifitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner,

dan kemampuannya untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pengguna[1].

Permasalahan yang telah dijelaskan diatas dapat menghambat proses kepuasan pengguna, sehingga pengguna akan merasa kurang dengan kualitas layanan yang telah diberikan. Dengan demikian penulis perlu menganalisis sejauh mana kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna memberikan rasa kepuasan terhadap pengguna atau diperlukan lagi peningkatan kualitas layanannya.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul "**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMASTER Menggunakan Metode *SERVQUAL* (Studi Kasus : Kantor Bupati Kabupaten Bungo)**"

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang ingin diteliti yaitu Bagaimana cara mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER menggunakan metode *servqual* (Studi Kasus : KANTOR BUPATI KABUPATEN BUNGO) ?

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran, maka penulis melakukan pembatasan terhadap masalah yang akan dibahas. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER di kantor Bupati Kabupaten Bungo.
2. Studi kasus dan responden dalam penelitian ini adalah ASN kantor Bupati Bungo yang menggunakan aplikasi SIMASTER.
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan *Google Form*.
4. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis aplikasi yaitu *servqual*.
5. Penelitian ini hanya mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan perhitungan menggunakan aplikasi SPSS v.25.
6. Teknik penarikan sampel menggunakan *Purposive Sampling*.

#### **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

##### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER di kantor bupati kabupaten Bungo berdasarkan hasil dari analisis menggunakan metode *servqual*.
2. Memberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi SIMASTER berdasar hasil analisis yang telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent (*Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*) terhadap variabel dependen (Presepsi).

### 1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan gambaran terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SIMASTER berdasarkan metode *servqual*.
2. Bagi peneliti diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi SIMASTER dan menambah wawasan serta saran untuk permasalahan pada aplikasi SIMASTER.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi SIMASTER selanjutnya.

## 1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Laporan penelitian disesuaikan dengan sistematika yang benar dan terbagi atas bab-bab sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

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

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini merupakan bab yang berisikan tentang uraian konsep-konsep yang digunakan sebagai kerangka atau landasan yang digunakan untuk mendukung pemahaman terhadap penelitian yang penulis lakukan.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka kerja penelitian, metode pengumpulan data, operasional dan pengukuran variabel, skala likert, serta alat bantu penelitian.

### **BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN**

Bab ini berisi gambaran umum yang didapatkan di aplikasi SIMASTER dan instrumen penelitian mengenai analisis kepuasan pengguna aplikasi SIMASTER menggunakan metode *servqual* (Studi kasus : kantor bupati kabupaten Bungo).

### **BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil analisis yang didapatkan pada aplikasi SIMASTER (Studi kasus : kantor bupati kabupaten Bungo) menggunakan metode yang telah ditentukan dan rekomendasi perbaikan yang diusulkan peneliti.

### **BAB VI : PENUTUP**

Pada bab ini terdapat kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran yang berhubungan dengan hasil penelitian ini untuk pengembangan penelitian selanjutnya.