

# 1. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Lahirnya ICON+ sebagai Anak Perusahaan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero memiliki misi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Pemangku Kepentingan dalam penyediaan solusi-solusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Hal ini tidak hanya terbatas pada penyediaan layanan yang handal bagi pengguna, tetapi juga pada kontribusi aktif perusahaan bagi perkembangan telekomunikasi nasional. Untuk mewujudkan misi tersebut, ICON+ secara proaktif melakukan peningkatan kapasitas dan perluasan jaringan sehingga dapat memperluas jangkauan pelayanan perusahaan.

Era perkembangan teknologi digital saat ini telah mengubah tren bisnis, teknologi, dan sosial. Perubahan perilaku masyarakat di era disrupsi menuntut dunia usaha untuk selalu mengikuti inovasi terbaru untuk memenuhi kebutuhan para pemangku kepentingannya. Oleh karena itu, ICON+ senantiasa berupaya untuk memaksimalkan bisnis yang ada dan mengembangkan portofolio bisnis baru yang memberikan solusi terbaik untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan pemangku kepentingan. Sepanjang tahun 2019, pencapaian ICON+ dalam meningkatkan kinerja menjadi bukti bahwa perusahaan telah menciptakan nilai yang signifikan bagi pengguna dan pemangku kepentingan [1].

Perubahan pola kerja yang dilakukan perusahaan dengan tidak lagi menerapkan aturan seluruh pegawai bekerja dari kantor meningkatkan kebutuhan akan aplikasi absensi. Mesin absensi konvensional sebagai penanda jam masuk dan pulang kantor dirasa tidak lagi dapat memenuhi kebutuhan absensi jarak jauh. Sistem manajemen absensi berbasis smartphone menjadi solusi pengelolaan data kehadiran pegawai. Seperti yang diterapkan oleh ICON+ [4].

I-Office Plus merupakan aplikasi rancangan ICON+ yang digunakan untuk mengambil data jam masuk dan jam pulang kerja serta absensi kegiatan *Value Deployment Program* (VDP). Data ini kemudian diolah melalui aplikasi web *back office*. I-Office Plus hadir untuk memenuhi sistem administrasi kepegawaian. Dapat digunakan untuk absensi, koreksi absensi, pengajuan cuti, hingga rekapitulasi kehadiran. Dari data dokumen *annual report* ICON+ tahun 2019 jumlah karyawan

yang bekerja di ICON+ berjumlah 725 karyawan [1]. Alasan perlu diadakannya evaluasi karena pada beberapa proses pengembangan perangkat lunak saat ini belum memenuhi standar penilaian kualitas yang baik. Guna menunjang kualitas pada I-Office Plus, evaluasi perangkat lunak dilakukan dari sisi fungsionalitas, sehingga diharapkan berdampak pada perbaikan sistem untuk kedepannya dan juga agar ketika dikomersialkan, customer dapat merasakan kualitas I-Office Plus yang layak.

Evaluasi dilakukan berdasarkan model ISO/IEC 25010:2011 merupakan bagian dari *System and Software Quality Requirements and Evaluation (SQuaRE)* dengan mengkategorikan kualitas perangkat lunak menjadi karakteristik yang terdiri dari *Functional suitability, Performance efficiency, Compatibility, Usability, Reliability, Security, Maintainability, Portability*. Saat ini, penggunaan ISO/IEC 25010 dalam pengukuran kualitas perangkat lunak sangat populer. Khusus di Indonesia, banyak peneliti menggunakan model kualitas ini untuk menilai kualitas sistem informasi yang digunakan oleh instansi pemerintah, Lembaga/perusahaan swasta, dan perguruan tinggi negeri/swasta. Penggunaan ISO/IEC 25010 dalam desain perangkat lunak juga banyak digunakan untuk membuat perangkat lunak atau sistem yang berkualitas tinggi. Model ini juga membantu evaluator memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak yang mereka gunakan. Sehingga penggunaan ISO/IEC 25010 ini dirasa cocok digunakan dalam melakukan evaluasi aplikasi I-Office Plus milik ICON+.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, dapat diangkat suatu perumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian TA yaitu sebagai berikut:

- 1) Bagaimana gambaran kepuasan pengguna dan penilaian kelayakan aplikasi I-Office Plus menggunakan Model Kano dan sesuai dengan karakteristik ISO 25010?
- 2) Apa saja rekomendasi perbaikan dan peningkatan pada aplikasi I-Office Plus?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- 1) Mengetahui kepuasan pengguna dan penilaian kelayakan aplikasi I-Office

Plus menggunakan Model Kano dan sesuai dengan karakteristik ISO 25010.

- 2) Memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan pada aplikasi I-Office Plus.