

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum Banyumas (PDAM) adalah salah satu lembaga pemerintah daerah. Sebagai perusahaan lokal (BUMD), PDAM bertanggung jawab untuk menyediakan layanan air bersih dengan tugas utama memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Ini dilakukan oleh sistem pipa yang mencapai berbagai daerah dan dengan secara merata meningkatkan kualitas dan kuantitas air murni. Kabupaten Pdam Tirta Satria Banyumas memiliki lima cabang: Purwokerto 1, Purwokerto 2, Ajibarang, Wangon dan Banyumas. Penyediaan air bersih dan menjamin layanan yang didistribusikan secara seragam bukanlah tantangan sederhana untuk mencapai tujuan perusahaan untuk sektor swasta dan Sumber Daya Manusia (SDM). Oleh karena itu SDM akan memiliki tingkat integritas yang tinggi dan memenuhi kewajibannya untuk mencapai kinerja yang optimal[1].

Pengelolaan surat dan informasi penting menggunakan teknologi aplikasi *e-Office action* dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk bekerja. Selain itu, teknologi ini juga mendukung perencanaan dan peningkatan kualitas perusahaan. Ini konsisten dengan praktik yang digunakan oleh Tirta Satria Purwokerto sehubungan dengan sistem pemrosesan arsip karyawan. *E-Office action* Tirta Satria Purwokerto memiliki tugas mengelola berbagai sumber informasi untuk informasi dari berbagai bidang lingkungan organisasi. Hal ini termasuk arsip surat penting dan informasi SDM yang selalu menjadi bagian integral dari perusahaan itu sendiri. PDAM adalah perusahaan lokal yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan pasokan air bersih kepada pemerintah daerah. Untuk memenuhi kebutuhan air dasar, PDAM memainkan peran strategis dalam mendukung kesehatan, menjaga lingkungan dan mempromosikan pembangunan ekonomi. Salah satunya, Tirta Satria Purwokerto, mengembangkan aplikasi manajemen arsip berbasis desktop yang dikembangkan

secara khusus untuk penggunaan karyawan. Sistem ini dirancang untuk karyawan yang mengelola arsip dan memahami dokumen. Manajemen aplikasi *e-Office action* menggunakan teknologi informasi, menambahkan sistem informasi yang mempromosikan penggunaan perangkat lunak untuk mempromosikan manajemen digital. Perangkat lunak yang digunakan disesuaikan dengan manajemen program dan organisasi kerja[2].

Berdasarkan pra kuisisioner, dapat diketahui bahwa aplikasi *e-Office action* memiliki tingkat kepuasan yang tinggi dengan jumlah 73% yang menyatakan puas dari 37 responden pengguna *e office action*. Selanjutnya sebagai upaya peningkatan kualitas layanan maka perlu dilakukan analisis terkait faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut. Proses pengembangan sistem yaitu seperangkat aktivitas, metode, dan praktik dan alat-alat yang digunakan untuk meningkatkan dalam pengembangan dari sistem dan *software*. Pada awal berkembangnya sistem informasi, pengembangan yang dilakukan sistem informasi dilakukan oleh programmer. Manajemen perusahaan (*user*) meminta kepada programmer untuk membuatkan suatu program tertentu yang bisa membantu aktivitasnya[3].

Ada sejumlah metode berbeda yang tersedia untuk mengukur kepuasan pengguna untuk aplikasi Anda. Salah satunya adalah metode *End user computing satisfaction (EUCS)*. Metode ini menggunakan lima variabel untuk mengukur kepuasan, yaitu akurasi, keramahan pengguna, konten, pemformatan, dan topikalitas. Berbagai penelitian telah dilakukan untuk menguji metode ini, tetapi banyak dari mereka menggunakan bahasa yang berbeda dan memberikan penjelasan yang berbeda untuk variabel yang digunakan[4].

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap penerapan suatu sistem informasi adalah model *End user computing satisfaction (EUCS)*. *End user computing satisfaction (EUCS)* merupakan sebuah model untuk menghitung tingkat kepuasan pengguna akhir suatu sistem informasi. Pada model *User Computing Satisfaction (EUCS)* terdapat lima

faktor yang (Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Office* Tirta Satria Purwokerto Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dapat mempengaruhi kepuasan user terhadap penerapan suatu sistem informasi. Doll dan Torkzadeh menyatakan bahwa terdapat lima faktor yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan sebuah sistem informasi adalah: isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease of use*), dan ketepatan waktu (*Timeliness*)[5].

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna, seiring dengan berbagai masalah yang muncul. Hasil yang diperoleh dapat digunakan pihak pengembang aplikasi *website* untuk melakukan perbaikan terhadap faktor-faktor tersebut. Evaluasi mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dari Aplikasi Perumdam Tirta Satria Purwokerto diterapkan melalui metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas maka dapat diidentifikasi rumusan dari masalah ini yaitu hasil kuesioner pra penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan aplikasi *e-Office Action* mencapai 73% dari 37 responden, sehingga dapat dikatakan puas. Peningkatan kualitas layanan perlu dilakukan sebagai perbaikan berkelanjutan, untuk itu diperlukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem tersebut.

1.3. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Tingkat kepuasan karyawan Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Purwokerto sebagai pengguna aplikasi *e-Office action*?
2. Apa saja faktor – faktor yang dapat mempengaruhi Tingkat kepuasan terhadap pengguna aplikasi *e-Office action*?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui Tingkat kepuasan karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwokerto sebagai pengguna aplikasi *e-Office action* dengan menggunakan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
2. Mengetahui faktor – faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi khususnya di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwokerto sebagai upaya peningkatan kualitas layanan.

1.5. Batasan dan Asumsi Penelitian

Batasan masalah yang digunakan penelitian ini adalah sasaran responden kusioner yaitu karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Purwokerto merupakan pengguna aplikasi *e-Office action*. Variabel nilai kepuasan pengguna yang digunakan variabel pada metode *End user computing satisfaction (EUCS)*.

1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini diantaranya yaitu :

1. Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi *e-Office action* Tirta Satria Purwokerto.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap penelitian – penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan masalah yang sejenis.