BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Teknologi Informasi (TI) bukanlah hal yang tabu pada zaman sekarang ini, banyak orang yang pernah atau tidak pernah sama sekali mengenyam pendidikan di Sekolah atau kampus sudah mengenal dengan Teknologi Informasi. Seyogyanya kelebihan yang ada dibidang TI sudah digunakan di seluruh aspek kehidupan mulai dari Ekonomi, Politik, Sosial, Budaya, Pertahanan dan Keamanan sehingga segala sesuatunya dapat dikerjakan dengan seefektif dan efisien mungkin. Perjalanan TI memang diakui sangat pesat di dunia ini padahal perkenalannya pertama kali bukan berapa abad yang lalu atau masih baru, oleh karena itu kita dituntut untuk dapat mengikutinya karena TI dapat mendukung seluruh aktifitas hidup kita, dapat dibayangkan jika kita berada di dunia tanpa TI maka tidak ada mobil untuk pergi ke kantor, tidak ada handphone untuk komunikasi di jalan dan tidak ada hal lainnya yang tadinya tidak mungkin menjadi mungkin.

Dalam bisnis perhotelan pun pemanfaatan TI sudah dapat dirasakan, karena TI sendiri sudah menjadi bagian hidup yang kental, sekarang hampir seluruh bisnis perhotelan yang ada di Indonesia sudah bersaing dalam menggunakan TI karena manfaatnya yang tidak dapat digantikan oleh uang. Dunia pariwisatapun sudah terinfeksi oleh TI sehingga sistem perhotelan sudah berprinsip TI. Namun demikian tanpa diimbangi dengan infrastruktur dan regulasi

yang mendukung, maka Indonesia dalam ketatnya persaingan dunia bisnis khususnya bisnis perhotelan akan semakin jauh tertinggal.

Savoy Homan Bidakara Hotel Bandung merupakan hotel bintang lima yang berlokasi di Jl. Asia Afrika No. 112 Bandung, hotel ini merupakan hotel yang mempunyai sejarah di masa perjuangan bangsa ini. Hotel yang asal mulanya dari rumah panggung bambu lalu dirombak menjadi gedung tembok utuh dan permanen, kemudian dari tahun ke tahun hotel ini banyak mengalami perbaikan dan renovasi, hingga sekarang hotel ini telah menjadi hotel yang berdiri megah di tengah pusat kota Bandung. Hotel ini dibangun untuk menunjang aspek pariwisata di Kota Bandung. Dalam menjalankan usaha bisnisnya sebuah hotel dibagi menjadi beberapa departemen, salah satunya adalah Departemen Personalia yang bertanggung jawab terhadap sistem management SDM.

Penggunaan teknologi pada Departemen Personalia di Savoy Homann Bidakara sebagai acuan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *(user)* adalah adanya pengadaan sistem terkomputerisasi dalam aktifitas kerja salah satunya adalah *software* absensi karyawan menggunakan sistem komputerisasi yang baik yaitu metode *finger print* (sidik jari). *Software* ini telah digunakan di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung selama kurang lebih 1 tahun, selama penggunaan nya *software* ini dirasakan sudah cukup baik dalam mengolah data absensi karyawan menggunakan sidik jari, Hanya saja terdapat masalah dalam penginputan jadwal kerja karyawan karena di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung jadwal masuk kerja setiap Departemen sewaktu – waktu dapat berubah atau bersifat *customize* (tidak tentu), hal ini membuat *user*/ pengguna *software* ini

merasa kesulitan dan merasa tidak puas karena terkadang dalam pemrosesan jadwal baru membutuhkan waktu yang lama untuk dapat terdeteksi oleh *software* absensi ini (harus lebih dari 1 kali menginputkan jadwal kerja baru).

Perusahaan berharap dengan adanya *software* ini dapat meningkatkan tingkat kepuasan pengguna *software (user)*, karena dengan menggunakan *software* absensi sidik jari, proses absensi karyawan akan lebih cepat karena tidak harus antri absen terlalu lama dan membuang waktu atau kertas. Perusahaan bisa menghemat waktu dan uang ketika sistem komputerisasi dijalankan menggunakan *finger print* (sidik jari) karena tidak perlu ada kartu atau kertas guna mendukung sistem absensi, sehingga bagian SDM hanya perlu melihat laporan hasil absensi tanpa harus memantau sistem absensi karyawannya.

Oleh karena itu, dari uraian diatas penyusun tertarik untuk meneliti lebih jauh tentang *software* absensi karyawan dengan menggunakan sidik jari pada Departemen Personalia dan meneliti bagaimana pengaruh kualitas *software* tersebut terhadap kepuasan pengguna *(user)* dengan mengambil judul **"Pengaruh Kualitas Software Absensi Karyawan Menggunakan Sidik Jari Terhadap Kepuasan Pengguna *(user)* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung".**

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat dijabarkan permasalahan yang ada yaitu :

Jadwal masuk kerja karyawan di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung untuk setiap Departemen sewaktu – waktu dapat berubah atau bersifat *customize* (tidak tentu), hal ini membuat *user*/ pengguna *software* ini merasa kesulitan dan merasa tidak puas karena terkadang dalam pemrosesan jadwal baru membutuhkan waktu yang lama untuk dapat terdeteksi oleh *software* absensi ini (harus lebih dari 1 kali menginputkan jadwal kerja baru).

Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh kualitas *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari terhadap kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana alur proses *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari yang saat ini sedang berjalan di Savoy Homann Bidakara Hotel?
2. Bagaimana tanggapan responden *(user)* terhadap kualitas *software* absensi menggunakan sidik jari di Savoy Homann Bidakara Bandung?
3. Bagaimana kepuasan pengguna *(user)* setelah menggunakan *software* absensi menggunakan sidik jari di Savoy Homan Bidakara Hotel Bandung?

4. Bagaimana Pengaruh kualitas *software* absensi menggunakan sidik jari terhadap kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homan Bidakara Hotel Bandung?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana kualitas *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari yang saat ini sedang berjalan terhadap kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

Adapun tujuannya adalah sebagai berikut :

1) Untuk mengetahui alur proses *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari yang saat ini sedang berjalan di Savoy Homann Bidakara Hotel.
2) Untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kualitas *software* absensi menggunakan sidik jari di Savoy Homann Bidakara Bandung.
3) Untuk mengetahui kepuasan pengguna *(user)* setelah menggunakan *software* absensi menggunakan sidik jari di Savoy Homan Bidakara Hotel Bandung.
4) Untuk mengetahui pengaruh kualitas *software* absensi menggunakan sidik jari terhadap tingkat kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homan Bidakara Hotel Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian ini ditujukan untuk pihak perusahaan dan untuk penulis, ada pun kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan praktis dan akademis, yaitu :

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan penelitian bagi pihak Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan masalah yang terkait dengan kualitas *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari terhadap kepuasan pengguna (*user*) di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.
2. Hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai informasi tentang kualitas *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna *(user)*.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Secara akademis diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat, diantaranya :

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pembanding antara teori dengan keadaan yang terjadi langsung di lapangan (praktek). Sehingga dengan adanya perbandingan tersebut akan lebih memajukan ilmu Manajemen Informatika yang sudah ada untuk ditahapkan pada dunia nyata dan dapat menguntungkan berbagai pihak.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada peneliti lain atau para akademis yang akan mengambil skripsi atau

tugas akhir dalam kajian yang sama sekaligus sebagai referensi di dalam penulisan.

3. Berguna dalam menambah atau memperkaya wawasan pengetahuan baik teori maupun praktek, belajar menganalisa dan melatih daya fikir dalam mengambil kesimpulan atas permasalahan yang ada didalam perusahaan, khususnya di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, penyusun membatasi masalah dalam ruang lingkup sebagai berikut :

1. Mengukur kepuasan pengguna *(user)* dengan adanya *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari, untuk pengukuran penerimaan sistem dilakukan dengan menggunakan kuesioner.
2. Menganalisis *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari untuk data absensi/ kehadiran karyawan.
3. Data yang digunakan adalah data *cross section*, artinya data yang dipakai adalah setelah adanya software absensi menggunakan sidik jari.
4. Indikator kualitas *software* yang dikemukakan mc call yang dikutip oleh Roger Pressman ada 11 indikator tetapi dalam penelitian ini hanya 9 indikator yang digunakan karena disesuaikan dengan keadaan di lapangan/ tempat penelitian.

1.6 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Kerangka pemikiran merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah dideskripsikan. Berdasarkan teori – teori yang telah dideskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.

1.6.1 Kerangka Pemikiran

Menurut Uma sekaran yang dikutip oleh prof. Dr Sugiyono dalam Bukunya Metode Penelitian Bisnis (2008 : 88)

"Kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting."

Kerangka pemikiran yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Pertautan antar variabel tersebut, selanjutnya dirumuskan ke dalam bentuk paradigma penelitian. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan pada kerangka pemikiran.

Menurut Uma sekaran yang dikutip oleh prof. Dr Sugiyono dalam Bukunya Metode Penelitian Bisnis (2008 : 92) mengemukakan bahwa kerangka berfikir yang baik, memuat hal – hal sebagai berikut :

1. Variabel – variabel yang akan diteliti harus dijelaskan.
2. Diskusi dalam kerangka berfikir harus dapat menunjukkan dan menjelaskan pertautan/ hubungan antar variabel yang diteliti dan ada teori yang mendasari.
3. Diskusi juga harus dapat menunjukkan dan menjelaskan apakah hubungan antar variabel itu positif atau negatif, berbentuk simetris, kausal atau interaktif (timbal balik).
4. Kerangka pemikiran tersebut selanjutnya perlu dinyatakan dalam bentuk diagram (paradigma penelitian), sehingga pihak lain dapat memahami kerangka pikir yang dikemukakan dalam penelitian.

1.6.1.1 Teori *Software* (Perangkat Lunak)

Menurut Roger Pressman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 10) :

"Perangkat lunak adalah (1) perintah (program komputer) yang bila di eksekusi memberikan fungsi dan unjuk kerja seperti yang diinginkan (2) struktur data yang memungkinkan program memanipulasi informasi secara proporsional, dan (3) dokumen yang menggambarkan operasi dan kegunaan program."

1.6.1.2 Fitur-fitur dalam *software* absensi menggunakan sidik jari

Dalam *software* ini terdapat input, proses, output dalam kaitannya untuk Manage Karyawan (Pengaturan karyawan) yang meliputi :

1. ***Input*** : petugas personalia menginputkan jadwal setiap Departemen (jadwal setiap departemen bersifat *customize*/ tidak tentu (suatu saat dapat berubah), menginputkan data karyawan

apabila ada karyawan yang berhalangan masuk, pengambilan hari libur ataupun cuti, karyawan menginputkan sidik jarinya melalui mesin sidik jari.

Hari libur di hotel cukup beraneka ragam, di antaranya : *Libur OFF, Extra Day Off, Public Holiday, dan Cuti*. Untuk karyawan yang bertugas di luar hotel atau tidak masuk hotel tapi sedang diberi tugas ke luar kota maka disebut sebagai *Dutty Out Hotel/DOH.*

2. ***Proses*** : setelah absensi menggunakan sidik jari dilakukan *software* akan memproses kemudian data absensi secara otomatis terintegrasi dengan data lengkap karyawan, data jadwal kerja, data berhalangan masuk/kehadiran. setelah itu akan membentuk suatu rekapitulasi kehadiran satu bulan dengan mengidentifikasi setiap ID karyawan,
3. ***Output*** **:** Bagian personalia akan mengetahui jumlah izin, sakit, alpa, cuti, *DOH, OFF, Extra Day OFF, Public Holiday*, dan akan menghasilkan laporan total kehadiran masuk dalam satu bulan.

1.6.1.3 Pengertian Kualitas

Menurut American Heritage Dictionary yang dikutip oleh Roger Pressman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 217)

Mendefinisikan kata kualitas sebagai "sebuah karakteristik atau atribut dari sesuatu".

Sebagai atribut dari sesuatu, kualitas mengacu pada karakteristik yang dapat diukur – sesuatu yang dapat kita bandingkan dengan standar yang sudah diketahui, seperti panjang, warna, sifat kelistrikan, kelunakan, dan sebagainya. Tetapi perangkat lunak, yang sebagian besar merupakan entitas intelektual, lebih menantang untuk dikarakterisasi dari pada objek fisik.

1.6.1.4 Kualitas *Software*

Menurut Roger Presman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 610)

"Kualitas *software*/ perangkat lunak didefinisikan sebagai konfirmasi terhadap kebutuhan fungsional dan kinerja yang dinyatakan secara *eksplisit*, standar perkembangan yang didokumentasikan secara *eksplisit* dan karakteristik implisit yang diharapkan bagi semua perangkat lunak yang dikembangkan secara profesional."

Definisi tersebut berfungsi untuk meningkatkan 3 hal penting, yaitu :

1) Kebutuhan perangkat lunak merupakan pondasi yang memulainya kualitas diukur. Kurangnya penyesuaian terhadap kebutuhan juga menunjukkan rendahnya kualitas.
2) Standar yang telah ditentukan menetapkan serangkaian kriteria pengambaran yang menuntun cara perangkat lunak direkayasa.
3) Ada serangkaian kebutuhan implisit yang sering tidak dicantum, misal kebutuhan maintenance yang baik. Jika *software* menyesuaikan dengan kebutuhan eksplisitnya, tetap gagal memenuhi implisitnya, maka kualitas perangkat lunak tersebut diragukan.

Menurut McCall yang dikutip oleh Roger Pressman dalam bukunya Rekayasa Perangkat Lunak (2002 : 611) mengusulkan kategori yang berguna mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi perangkat lunak. Berfokus pada 3 hal penting produk perangkat lunak karakteristik operasional, kemampuannya untuk beradaptasi dengan lingkungan yang baru. Faktor – faktor kualitas perangkat lunak McCall terdiri dari :

1. **Kebenaran** adalah tingkat dimana program memenuhi spesifikasinya dan memenuhi sasaran misi karyawan.
2. ***Reliabilitas*** adalah tingkat dimana sebuah program dapat diharapkan melakukan fungsi yang diharapkan dengan ketelitian yang diminta.

3. ***Efisiensi*** adalah jumlah sumber daya penghitungan kode yang diperlukan oleh program untuk melakukan fungsinya.
4. ***Integritas*** adalah tingkat dimana akses ke perangkat lunak atau data oleh orang yang tidak berhak dapat di kontrol.
5. ***Usabilitas*** adalah usaha yang dibutuhkan untuk mempelajari, mengoperasikan, menyiapkan input, dan mengintrepretasikan output suatu program.
6. ***Maintanabilitas*** adalah usaha yang diperlukan untuk mencari dan membetulkan kesalahan pada sebuah program.
7. ***Flexibilitas*** adalah usaha yang diperlukan untuk memodifikasi program operasional.
8. ***Testabilitas*** adalah usaha yang diperlukan untuk menguji sebuah program untuk memastikan apakah program melakukan fungsi – fungsi yang dimaksudkan.
9. ***Portabilitas*** adalah usaha yang diperlukan untuk memindahkan program dari satu perangkat keras dan atau lingkungan.
10. ***Reusabilitas*** adalah tingkat dimana sebuah program (bagian dari suatu program) dapat digunakan kembali di dalam aplikasi lain.
11. **I*nterperabilitas*** adalah usaha yang diperlukan untuk merangkai satu sistem dengan yang lainnya.

1.6.1.5 *Software* Absensi Menggunakan Sidik Jari

"Perangkat lunak/ *software* absensi menggunakan sidik jari adalah program komputer yang berfungsi sebagai sarana interaksi antara pengguna dan perangkat keras dalam hal ini yang menjadi pengguna adalah karyawan yang akan mengisi data absen dengan menggunakan sidik jarinya."

http://www.google.com/*Software Absensi Menggunakan Sistem Biometrik* / 15 Maret 2010

1.6.1.6 Teori Kepuasan Pengguna *(user)*

Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam bukunya Service, Quality, Satisfaction (2005 : 195)

" Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin *"satis"* (artinya cukup baik, memadai) dan *"factio"* (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. "

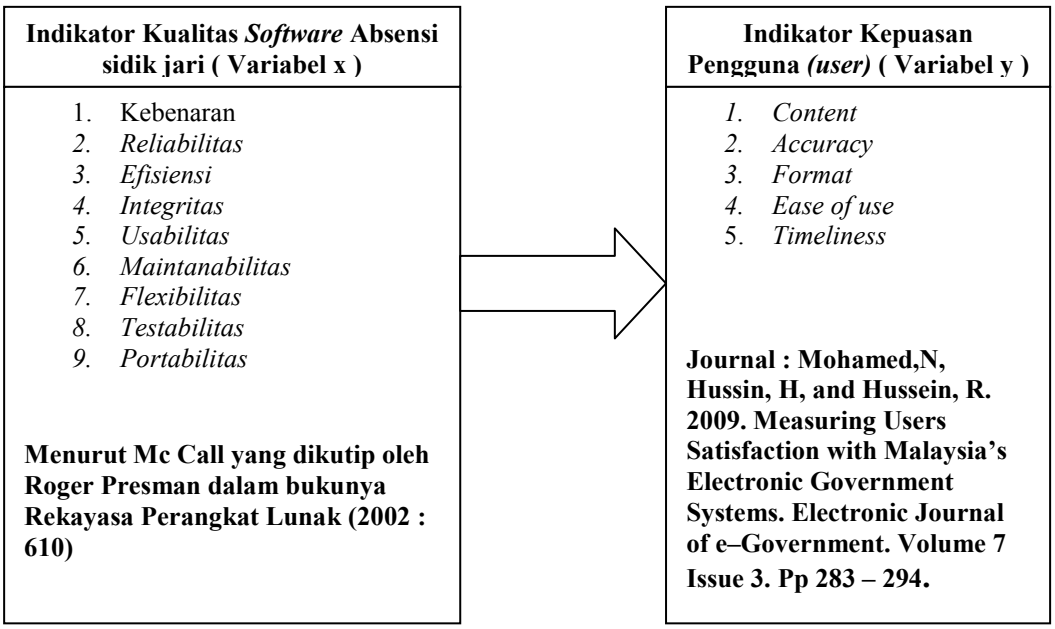
" Kepuasan pengguna *(user)* dapat didefinisikan ukuran kualitatif kinerja seperti yang didefinisikan oleh pengguna *(user)*, yang memenuhi kebutuhan dasar mereka dan standar. "

http://www.google.com/*Pengertian Kepuasan Pengguna (user)* / 04 Mei 2010

Berdasarkan Journal dari Mohamed,N, Hussin, H, and Hussein, R. 2009. Measuring Users Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems. Electronic Journal of e–Government. Volume 7 Issue 3. Pp 283 – 294.

Mengemukakan bahwa terdapat 5 indikator untuk mengukur kepuasan pengguna *(user)* dalam menggunakan *software*, yaitu :

1. ***Content*** adalah kepuasan pengguna *(user)* ditinjau dari isi dari suatu *sotware.* isi dari *software* biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna *software* dan juga informasi yang dihasilkan oleh *software* yang sesuai dengan kebutuhan pengguna *(user).*
2. ***Accuracy*** adalah kepuasan pengguna *(user)* dari sisi keakuratan data ketika *software* menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. ***Format*** adalah kepuasan pengguna dilihat dari output yang dihasilkan berupa laporan sesuai dengan kebutuhan pengguna *(user)*.
4. ***Ease of use*** adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau *user-friendly* dalam menggunakan software seperti proses memasukan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. ***Timeliness*** adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu *software* dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.



Gambar 1.1

Paradigma Kualitas Software Absensi Sidik Jari dengan Kepuasan Pengguna (user)

1.6.1.7 Teori Penghubung antara variabel x dan variabel y

Dalam penelitian ini teori penghubung didapat dari Internet dalam thesis yang ditulis oleh Linda Westfall/ The Westfall Team yang berjudul *Software Customer Satisfaction*, mengemukakan bahwa kepuasan pengguna *(user)* tergantung pada kualitas suatu *software*.

“ *Software Customer Satisfaction* “ **http://www.google.com/ *thesis by* Linda Westfall, *Quality software to user computing satisfaction* / 04 Mei 2010**

Gambar 1.2

Teori Penghubung variabel X dan variabel Y

1.6.2 Hipotesis

Menurut Prof Dr. Sugiyono dalam Bukunya Metode Penelitian Bisnis (2008 : 93)

“Hipotesis dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empirik.”

Hipotesis perlu dilakukan dengan penjelasan logis jika tidak ada teori yang dapat digunakan untuk membantu memecakan masalah yang sedang dihadapi oleh peneliti. Hipotesis juga dapat dikembangkan dengan maksud supaya tujuan dari penelitian untuk memperbaiki hipotesis terdahulu yang kurang akurat dalam menyelesaikan penelitian.

Pada penelitian ini penulis mencoba untuk membuat hipotesis untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dalam penelitian, yaitu sebagai berikut :

Ho : Kualitas *software* absensi karyawan menggunakan sidik jari tidak berpengaruh/ tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

H1 : Kualitas *software* Absensi Karyawan menggunakan sidik jari berpengaruh/ signifikan terhadap kepuasan pengguna *(user)* di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Savoy Homann Bidakara Hotel Bandung Jl. Asia Afrika No. 112 Bandung.

Adapun jadwal penelitian akan dilaksanakan mulai bulan Maret 2010 – Juli 2010. Jadwal dan jenis kegiatan akan dilakukan seperti pada tabel berikut.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	**Penngajuan Proposal UP**	x																			
2.	Metode Pengumpulan Data : a. Observasi b. Wawancara c. Kuesioner d. Studi literatur e. Dokumentasi	x x x	x x x	 x x x	 x x x	 x x															
3.	**Langkah – langkah riset :** a. Mencari teori variabel x b. Mencari teori variabel y c. Mencari teori penghubung variabel x dan y d. Pembuatan kuesioner		 x x x	 x x x x	 x	 x	 x														
4.	**Seminar**							x													
5.	**Revisi Seminar**								x	x											
6.	**Penyebaran kuesioner**										x	x	x	x							
7.	**Pengolahan data :** a. Uji validitas dan reliabilitas b. Uji korelasi, regresi dan determinasi c. Uji hipotesis														x x x	x x x	x x x	x x x			
8.	**Sidang**																			x	