# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Penggunaan sistem informasi untuk membantu kinerja organisasi semakin dibutuhkan. Dengan didukung oleh kecanggihan teknologi informasi, telah memungkinkan pengembangan sistem informasi yang semakin handal. Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen moderen. Banyak keputusan strategi yang bergantung kepada informasi.

Penataan informasi yang dilakukan secara teratur, jelas, tepat dan cepat serta dapat disajikan dalam sebuah laporan tentunya sangat mendukung kelancaran kegiatan operasional organisasi dan pengambilan keputusan yang tepat.

Sistem Informasi telah menjadi komponen yang sangat penting bagi keberhasilan suatu instansi maupun organisasai baik swasta maupun negeri. Sistem informasi, termasuk sebuah software atau aplikasi, memainkan peranan penting dalam suatu instasni sebagai media informasi.

Selain untuk pendukung pengambilan keputusan, support operasional dan manajemen, *software* juga dapat membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam sebuah instansi.

Pusat Penelitian Dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) adalah instansi pemerintah dibawah naungan Kementrian Pekerjaan Umum. Di lihat dari namanya dapat kita ketahui fungsi dari Puslitbang Sumber Daya Air

(PUSAIR) yaitu untuk meneliti dan mengembangkan sumber daya air. Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin maju, sesuai

dengan berjalanya penelitan dan pengembangan sumber daya air dari tahun ke tahun, ternyata Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) sendiri mengalami sedikit kesulitan karena pada awalnya di setiap pengerjan masih mengunakan cara manual atau belum terkomputerisasi sehinga pertukaran data masih berbentuk *hardcopy* yang menyebabkan kurang efektif dan efisien, disamping itu hal ini juga dapat menyebabkan rentan akan terjadi kehilangan data atau data yang tertukar. Karena alasan tersebut Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) memanfaatkan suatu teknologi informasi yang mampu membantu ataupun mempermudah dalam pekerjan - pekerjan tersebut serta mencegah hal – hal yang tidak dinginkan terjadi dan teknologi informasi yang dimaksudkan disini adalah sebuah perangkat lunak atau sering kita sebut *software*.

Adapun beberapa perangkat lunak yang biasa digunakan di lingkungan Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) yang berguna untuk membantu kebutuhan para pegawainya, seperti :

a. SIMKA (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian).
b. SIDAKEP (Sistem Informasi Pengendalian Keuangan).
c. SIMAK BMN (Sistem Informasi Manajemen dan Akuntansi Barang Milik Negara).
d. SIMPUSTAKA (Sistem Infromasi Manajemen Kepustakaan).
e. Apliaksi Persediaan (Menatausahakan Barang Habis Pakai).

Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) merupakan sebuah instansi pemerintah yang memiliki jumlah pegawai cukup besar. Meliputi satu Bagian (Tata Usaha), tiga Bidang (Bidang Program dan Kerjasama, Bidang Standar dan Diseminasi, Bidang Sumber Daya Kelitbangan) dan delapan Balai (Balai Lingkungan Keairan, Balai

Hidrologi dan Tata Air, Balai Bangunan Hidraulik dan Geoteknik Keairan, Balai Sungai, Balai Sabo, Balai Pantai, Balai Irigasi, dan Balai Rawa). Untuk memudahkan pengolahan informasi kepegawaian, Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) menggunakan perangkat lunak SIMKA (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian).

Bidang Sumber Daya Kelitbangan (SDK) Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) memiliki tugas melakukan administrasi mutasi kepegawaian meliputi urusan kenaikan pangkat jabatan, kenaikan gaji berkala, dan pensiun pegawai. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara penulis dengan kepala Sub bidang Sumber Daya Kelitbangan, pengolahan informasi kepegawain sudah dilakukan dengan terkomputerisasi. Data – data mengenai kepegawain sudah berada di dalam suatu database dengan perangkat lunak Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMKA).

SIMKA adalah Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian yang mampu mengelola data kepegawain yang berbasis internet atau web. Dengan aplikasi SIMKA ini, kita dapat mengelola data kepegawaian dimanapun kita berada secara realtime.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) diperoleh informasi sebagai berikut :

a. Dilihat dari segi kenyamanan, sekitar 60% responden sudah cukup merasa nyaman ketika menggunakan software SIMKA tersebut karena aplikasi tersebut cukup mudah dalam pengoperasiannya.
b. Untuk segi kendala yang muncul dari software SIMKA itu sendiri sekitar 50% responden mengatakan kendala yang muncul biasanya dari jaringan atau koneksi internet yang lambat, 40% responden mengatakan kendala yang muncul adalah dari data yang di lihat atau di download dari SIMKA

merupakan data lama yang belum di perbaharui oleh operator SIMKA, sedangkan 10% responden lainnya mengatakan bahwa kendala yang muncul adalah lupa terhadap password.

c. Untuk segi tampilan, sekitar 50% responden mengatakan kurang memuaskan dikarnakan tampilan aplikasi yang kurang menarik dan perlu pengembangan.
d. Sedangkan untuk segi keamanan 85% responden mengakatan cukup baik. Namun karna tidak adanya hal – hal yang bersifat rahasia, maka seluruh pegawai Puslitbang Sumber Daya Air dapat mengaksesnya.

Melihat sedikit uraian di atas dapat kita simpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMKA) yang telah digunakan ini dapat memberikan dampak yang positif dan juga negatif bagi pegawai sebagai *user*. Namun pada dasarnya instansi pasti menginginkan dampak yang lebih baik pada saat diterapkannya Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMKA) ini, itulah alasan mengapa Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) berpindah dari metode manual. Akan tetapi ketika diterapkannya perangkat lunak ini ada beberapa fakta yang ditemukan dilapangan, seperti yang telah di uraikan di atas.

Atas dasar pemikiran dan masalah yang sebagaimana diuraikan di atas, maka judul yang peneliti pilih adalah : **“ANALISIS KUALITAS PERANGKAT LUNAK SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMKA) DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PEGAWAI PUSAT PUSLITBANG SUMBER DAYA AIR (PUSAIR)”**

## 1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

### 1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penyusun mengidentifikasikan masalah yang terjadi di Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR) adalah sebagai berikut :

1. Aplikasi SIMKA yang sedang berjalan saat ini masih belum optimal dalam hal penggunaannya.
2. Belum adanya sosialisasi yang baik dalam hal penggunaan Aplikasi SIMKA.
3. Masih terjadinya keterlambatan dalam hal mengupdate data pegawai dalam Aplikasi SIMKA.

### 1.2.2 Rumusan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Aplikasi SIMKA yang sedang berjalan di Puslitbang Sumber Daya Air saat ini?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi SIMKA?
3. Bagaimana peranan kualitas Aplikasi SIMKA terhadap kepuasan pengguna?

## 1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

### 1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengumpulkan informasi mengenai kualitas Aplikasi SIMKA dan dampaknya terhadap kepuasan penggunanya.

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Bagaimana aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA) yang sedang berjalan saat ini di lingkungan Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR).
2. Mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA).
3. Mengetahui sejauh mana peranan Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA) terhadap kepuasan para penggunanya.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

### 1.4.1 Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis dari peranan kualitas *software* terhadap tingkat kepuasan pengguna adalah untuk kemudahan persyaratan akademik dalam menyelesaikan pendidikan S1 Sistem Informasi Universitas Komputer Indonesia.

### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Bagi Puslitbang Sumber Daya Air (PUSAIR), penelitian ini berguna untuk mengetahui kualitas *software* yang sedang berjalan sesuai dengan kebutuhan dan keperluan pengguna.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini Peneliti membatasi masalah yang terjadi dalam instansi hanya dalam beberapa masalah yang meliputi :

1. Peneliti hanya melakukan Penelitian di Puslitbang Sumber Daya Air.
2. Peneliti hanya menganalisis dan tidak terlibat dalam penciptaan atau pengembangan Perangkat Lunak Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA) pada Puslitbang Sumber Daya Air.

3. Peneliti hanya meneliti Perangkat Lunak Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA) pada Bidang Sumber Daya Kelitbangan (SDK).
4. Mengukur sejauh mana kepuasan pengguna terhadap aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawain (SIMKA).

## 1.6 Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis

### 1.6.1. Kerangka Pemikiran

Definisi kualitas perangkat lunak menurut The International Standards Organization (ISO) mendefinisikannya sebagai:

"*The totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy specified or implied needs."*

Salah satu tolak ukur kualitas perangkat lunak adalah ISO 9126, yang dibuat oleh *International Organization for Standardization* (ISO) dan *International Electrotechnical Commission* (IEC). ISO 9126 mendefinisikan kualitas produk perangkat lunak, model, karakteristik mutu, dan parametrik terkait yang digunakan untuk mengevaluasi dan menetapkan kualitas sebuah produk software. Standar ISO 9126 telah dikembangkan dalam usaha untuk mengidentifikasi atribut-atribut kunci kualitas untuk perangkat lunak komputer. Faktor kualitas menurut ISO 9126 meliputi empat karakteristik kualitas sebagai berikut:

1. *Functionality* (Fungsionalitas).

   Kemampuan perangkat lunak untuk menyediakan fungsi sesuai kebutuhan pengguna, ketika digunakan dalam kondisi tertentu.

2. *Reliability* (Kehandalan).

Kemampuan perangkat lunak untuk mempertahankan tingkat kinerja tertentu, ketika digunakan dalam kondisi tertentu.

3. *Usability* (Kebergunaan).

   Kemampuan perangkat lunak untuk dipahami, dipelajari, digunakan, dan menarik bagi pengguna, ketika digunakan dalam kondisi tertentu.

4. *Efficiency* (Efisiensi).

   Kemampuan perangkat lunak untuk memberikan kinerja yang sesuai dan relatif terhadap jumlah sumber daya yang digunakan pada saat keadaan tersebut.

Menurut Cr Sistem operasiby (1979:34) mendefinisikan

"Kualitas atau mutu sebagai *conformance to requirements*".

Dua hierarki dari kualitas perangkat lunak yaitu :

1. Suatu produk perangkat lunak harus menyediakan fungsi suatu jenis dan waktu yang sama ketika pemakai memerlukannya.
2. Produk harus berjalan. Jika produk memiliki kecacatan maka produk tersebut tentunya tidak ada konsistensi kelayakan.

Kepuasan pengguna menurut Doll and Torkzadeh dari Tarigan (2008:42) adalah

"*The opinion/perception of the user about aspecific factors from computer application*."

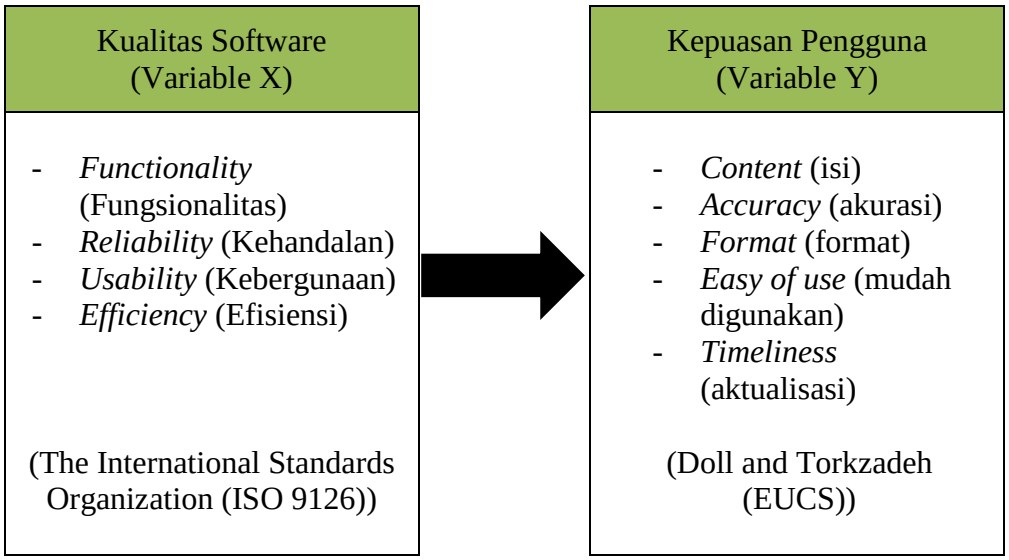
Lima instrument EUCH (*End User Computing Satisfaction*) yaitu *Content* (Isi), *Accurate* (Akurasi), *Format* (Format), *Easy of use* (Mudah digunakan) dan *Timeliness* (aktualitas) yang dikembangkan oleh Doll and Torkzadeh.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan merupakan respon sikap individu yang bersifat subyektif terhadap obyek tertentu setelah membandingkannya antara harapan dan kenyataan.

Menurut Kotler Philip (2003:86),

"Bila harapan seorang pengguna terhadap suatu produk tercapai, maka pengembangan produk selanjutnya akan lebih mudah untuk mempertahankan dan mendapatkan pengguna yang setia terhadap produk tersebut."

Adapun gambar dari kerangka pemikirannya yang menyatakan adanya suatu hubungan antara Kualitas sofware dan Kepuasan pengguna adalah sebagai berikut :




**Gambar** Error! No text of specified style in document.**.1 Skema Kerangka Pemikiran**

### 1.6.2. Hipotesis

Menurut W.Gulö (2004 : 57) hipotesis adalah

"Suatu pernyataan yang pada waktu di ungkapkan belum diketahui kebenarannya, tetapi memungkinkan untuk diuji dalam kenyataan empiris"

Menurut Sugiyono (2008:93) mengemukakan bahwa

"Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan suatu penelitian, oleh karena itu rumusan masalah biasanya disusun dalam bentuk kalimat pernyataan".

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas maka hipotesis yang diajukan adalah peranan kualitas aplikasi Sistem Infornasi Manajemen Kepegawain (SIMKA) terhadap kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini instrument yang akan diambil berdasarkan kriteria dari Standar ISO 9126 yaitu *Functionality* (Fungsionalitas), *Reliability* (Kehandalan), *Usability* (Kebergunaan), dan *Efficiency* (Efisiensi) dengan mengacu kepada persepsi umum yaitu suksesnya suatu perangkat lunak atau *software* dan kepuasan mereka terhadap perangkat lunak atau *software.* Kemudian akan terebntuk variable yang berkorelasi antara suatu variable dengan variable lainnya.

## 1.7 Lokasi Dan Waktu Penelitian

### 1.7.1. Lokasi

Lokasi penelitian yaitu dilakukan di Pusat Penelitian dan Pengembangan Sumber Daya Air (PUSAIR) yang berada di jalan Ir. H. Juanda No.193 Dago, Bandung.

### 1.7.2. Waktu Penelitian

**Tabel 1.1 Jadwal Penelitian**

| No. | Kegiatan | Bulan | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Novenber | | | | Desember | | | | Januari | | | |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Observasi objek dan penelitian | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Studi literatur | | | | | | | | | | | | |
| 3. | Pembuatan kuisioner perbandingan | | | | | | | | | | | | |
| 4. | Pembuatan Kuesioner | | | | | | | | | | | | |
| 5. | Pengolahan data kuisioner perbandingan dengan metode kuantitatif | | | | | | | | | | | | |
| 6. | Olah data uji instrument penelitian | | | | | | | | | | | | |
| 7. | Penelitain kesimpulan penelitian dan pembuatan laporan | | | | | | | | | | | | |