

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi sekarang telah mempengaruhi berbagai macam aspek, salah satunya dunia pekerjaan. Penggunaan teknologi informasi di dunia pekerjaan dianggap dapat meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses bisnis perusahaan, serta dapat mempermudah perubahan dalam mengontrol dan mengolah data agar menjadi informasi yang lebih akurat. Meningkatnya penggunaan sistem informasi yang terintegrasi memicu munculnya harapan untuk memenuhi kepuasan pengguna, serta memicu organisasi untuk terus meningkatkan sistem mereka agar lebih efektif dan memuaskan. Perusahaan rela mengeluarkan investasi teknologi informasi dalam jumlah besar untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kepuasan penggunaan agar pengelolaan data sumber daya manusia suatu perusahaan semakin akurat dan efektif[1].

Dukungan teknologi informasi saat ini hampir mendukung seluruh operasi bisnis dalam perusahaan termasuk operasional bisnis perusahaan salah satunya adalah pengelolaan sumber daya manusia. Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia karena sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting yang dimiliki perusahaan yang dimana memiliki peran pencapaian tujuan perusahaan, budaya perusahaan, manajemen kinerja, dan lain sebagainya. Tentu saja dalam pengelolaan fungsi sumber daya manusia memiliki banyak aktivitas seperti perekrutan tenaga kerja, aktivitas reposisi seperti promosi, rotasi, ataupun mutasi, pengembangan dan peningkatan kompetensi karyawan, serta pengurusan administrasi lainnya seperti perhitungan penghasilan, insentif, tunjangan hari raya, absensi, cuti, dinas dan lain sebagainya dimana dengan adanya perkembangan teknologi yang ada saat ini semua hal tersebut dapat dipermudah dengan adanya sistem yang terintegrasi salah satunya dengan menggunakan *Human Resource Information System*[1].

*Human Resource Information System* dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses bisnis di perusahaan dengan meningkatkan keakuratan dan kecepatan dalam proses pertukaran data antara fungsi-fungsi bisnis. Sistem *Human Resource Information System* merupakan solusi terintegrasi bagi perusahaan untuk mencapai sasaran bersaing yang kuat dengan kompetitor. Keuntungan yang didapat jika suatu perusahaan berhasil mengimplementasikan *Human Resource Information System*, antara lain mempercepat administrasi bisnis, meningkatkan keakuratan data, meningkatkan integrasi antar

fungsional area, mengurangi *human error*, dan lain-lain. *Human Resource Information System* dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan pengelolaan administrasi bisnis melalui integrasi antara fungsi-fungsi bisnis dan informasi.

Kebutuhan tersebut terjawab oleh adanya *Human Resource Information System* yang merupakan sebuah sistem berbasis *website* dan aplikasi yang didesain untuk memproses administrasi perusahaan dan memfasilitasi perencanaan secara *real time*. *Human Resources Information System* (HRIS) adalah program aplikasi komputer yang mengorganisir tata kelola dan tata pelaksana manajemen sumber daya manusia di suatu perusahaan guna mendukung proses pengambilan keputusan dengan menyediakan informasi yang diperlukan.

PT Capella Dinamik Nusantara merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pemasaran sepeda motor Honda yang berdiri pada tanggal 13 November 1986 yang saat ini merupakan salah satu perusahaan yang menggunakan dukungan teknologi informasi dalam fungsi pengelolaan sumber daya manusia. Saat ini *Human Resources Information System Orange* yang digunakan di PT Capella Dinamik Nusantara Medan sebanyak 150 staff/karyawan. Dalam operasionalnya, tentunya mengukur kepuasan penggunaan pada sebuah sistem yang sudah digunakan dalam suatu perusahaan tentunya sangat penting bagi perusahaan. Lewat evaluasi kepuasan penggunaan, perusahaan dapat mengetahui apakah aplikasi *Human Resource Information System Orange* adalah sebuah sistem yang sudah mampu atau dapat memenuhi kepuasan penggunaan di kalangan penggunanya.

Dalam sistem informasi, ada banyak model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penggunaan suatu sistem salah satunya adalah model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dimana model ini dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh. Model *End User Computing Satisfaction (EUCS)* adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan penggunaan sebuah sistem aplikasi atau sistem informasi. Peneliti telah melakukan riset terlebih dahulu dan mencari studi kasus, jurnal dan penelitian terdahulu yang terkait dengan topik yang akan diteliti. Peneliti memutuskan untuk mengambil model EUCS untuk memahami perspektif dan pengalaman pengguna *HRIS Orange* serta tujuan untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dalam *HRIS Orange*. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor – faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam penggunaan *HRIS Orange* di PT Capella Dinamik Nusantara Medan. Pada model penelitian *End User Computing Satisfaction (EUCS)* memiliki 5 faktor yaitu *Content, Accuracy, Format, Ease of Use,*

dan *Timeliness*. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode yang fokus ke pengguna akhir yang secara khusus memungkinkan organisasi untuk memahami persepsi dan pengalaman pengguna langsung, yang dapat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan atau produk. Metode ini juga memungkinkan untuk memahami secara mendalam kebutuhan, preferensi, dan harapan pengguna. Dengan mengevaluasi tingkat kepuasan mereka, organisasi dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau dioptimalkan.

Oleh karena itu, di dalam penelitian ini akan membahas mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *Human Resource Information System Orange* dimana saat ini PT Capella Dinamik Nusantara Medan belum pernah meneliti kepuasan pengguna *Human Resource Information System* dengan menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Penelitian kepuasan pengguna ini dapat membantu mengidentifikasi area di mana aplikasi mungkin memiliki kelemahan atau kekurangan. Hal ini dapat melibatkan masalah antarmuka pengguna, kinerja aplikasi, atau fitur yang kurang memadai.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, berikut adalah rumusan masalah yang dapat dijabarkan, yaitu:

1. Apakah *Content* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Human Resource Information System Orange*?
2. Apakah *Accuracy* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Human Resource Information System Orange*?
3. Apakah *Format* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Human Resource Information System Orange*?
4. Apakah *Ease of Use* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Human Resource Information System Orange*?
5. Apakah *Timeliness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan *Human Resource Information System Orange*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, kita dapat mengetahui tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Content* terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Human Resource Information System Orange*.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Accuracy* terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Human Resource Information System Orange*.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Format* terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Human Resource Information System Orange*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Human Resource Information System Orange*.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna terhadap penggunaan *Human Resource Information System Orange*.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi perusahaan:

Dengan adanya penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing faktor dalam mempengaruhi kepuasan penggunaan sehingga dapat dijadikan sebagai rekomendasi dalam penyesuaian aplikasi jika diperlukan.

2. Manfaat bagi pembaca:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan pembaca melalui pengayaan hasil-hasil penelitian yang menggunakan model *End User Computing Satisfaction (EUCS)*.

#### 1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Ruang Lingkup Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *Human Resources Information System Orange* pada PT Capella Dinamik Nusantara Medan.

2. Ruang Lingkup Sample

Sample dalam penelitian ini adalah 150 karyawan yang menggunakan *Human Resources Information System Orange* pada PT Capella Dinamik Nusantara Medan.

3. Objek Penelitian



Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi *Human Resource Information System Orange* PT Capella Dinamik Nusantara Medan.

4. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan kuisisioner *online* melalui *google form*.

5. Ruang Lingkup *Tools*

*Tools* dalam penelitian ini adalah *Microsoft Word, Microsoft Excel, Mendeley, IBM SPSS Statistics, Google Form*.



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL