

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Perkembangan pesat di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) pada dekade terakhir telah membawa perubahan paradigma yang signifikan dalam berbagai aspek operasional organisasi, termasuk di sektor pendidikan. Pada era digital saat ini (Maharsi,S;2002), pemanfaatan teknologi internet bukan lagi sekadar pelengkap, melainkan telah menjadi tulang punggung bagi instansi yang ingin beroperasi secara efektif, efisien, dan kompetitif. Transformasi dari sistem manual konvensional menuju sistem tata kelola berbasis elektronik (*e-business* atau *e-administration*) menjadi langkah mutlak yang tidak dapat dihindari guna meningkatkan kualitas layanan dan kecepatan aliran informasi di dalam internal organisasi.

Di lingkungan institusi perguruan tinggi, pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu pilar krusial yang menentukan kelancaran operasional akademik. Tingkat kedisiplinan, terutama yang diukur melalui sistem presensi atau kehadiran karyawan dan staf pengajar, merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kinerja. Pengelolaan data kehadiran yang masih mengandalkan cara manual atau belum terintegrasi secara penuh seringkali memunculkan berbagai kendala teknis dan administratif, seperti tingginya risiko manipulasi data, inefisiensi waktu dalam proses rekapitulasi bulanan, serta kerentanan terhadap kesalahan pencatatan (*human error*). Menyadari urgensi dari modernisasi pengelolaan SDM tersebut, AMIK BSI Pontianak turut melakukan

inovasi dengan mengimplementasikan "Sistem Kehadiran Karyawan Secara Online". Sistem berbasis *website* yang diakses melalui ruang karyawan ini dirancang untuk menggantikan atau menyempurnakan metode presensi terdahulu. Tujuan utama dari implementasi sistem ini adalah untuk memfasilitasi karyawan dalam melakukan presensi harian secara lebih praktis, sekaligus memberikan sistem pemantauan yang transparan, akurat, dan terpusat (*real-time*) bagi pihak manajemen kampus.

Kajian mendalam di bidang Interaksi Manusia dan Komputer (*Human-Computer Interaction*) secara konsisten menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sebuah sistem informasi tidak dapat hanya disandarkan pada aspek teknis semata. Meskipun kecanggihan basis data yang terintegrasi dan arsitektur jaringan yang kokoh merupakan fondasi infrastruktur yang penting, parameter keberhasilan sesungguhnya terletak pada dimensi kemanusiaan. Efektivitas sebuah platform digital sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan manusianya sebagai pengguna akhir (*end-user*) yang berinteraksi langsung dengan sistem tersebut setiap hari.

Dalam konteks operasional, sebuah sistem informasi dengan fitur fungsional yang sangat lengkap sekalipun dapat kehilangan esensinya apabila aspek *usability* diabaikan. Jika sebuah aplikasi dirasa terlalu rumit untuk dijalankan, memiliki antarmuka yang membingungkan, atau memerlukan kurva pembelajaran yang terlalu curam, maka nilai guna dari sistem tersebut akan menurun drastis. Pengguna cenderung akan menghindari sistem yang mengharuskan mereka mengeluarkan usaha kognitif berlebih hanya untuk menyelesaikan tugas administratif yang sederhana seperti pengisian presensi.

Lebih jauh lagi, waktu adaptasi yang terlalu lama bagi karyawan untuk memahami alur kerja sebuah sistem dapat menjadi hambatan serius bagi institusi akademik seperti AMIK BSI Pontianak. Apabila staf dan dosen merasa kesulitan dalam mengoperasikan sistem kehadiran *online* "Ruang Karyawan", hal ini berpotensi memicu munculnya resistensi terhadap perubahan teknologi. Karyawan yang merasa terbebani oleh teknologi baru sering kali akan membandingkan tingkat kemudahan sistem digital tersebut dengan metode manual yang sebelumnya telah mereka kuasai selama bertahun-tahun.

Resistensi pengguna tersebut pada akhirnya akan berdampak sistemik terhadap performa organisasi secara keseluruhan, yang ditandai dengan penurunan produktivitas kerja. Alih-alih mempercepat birokrasi, sistem yang tidak *user-friendly* justru akan membuang waktu produktif karyawan hanya untuk menangani kendala teknis atau kesalahan input data. Hal ini tentu bertolak belakang dengan visi awal institusi yang menginginkan transformasi digital sebagai katalisator efisiensi operasional dan transparansi data kepegawaian.

Oleh karena itu, kegagalan dalam mencapai tujuan efisiensi institusi menjadi risiko nyata apabila aspek pengalaman pengguna (*user experience*) tidak dievaluasi secara berkala. Tanpa adanya kajian *usability* yang objektif menggunakan instrumen seperti *USE Questionnaire*, manajemen tidak akan memiliki pijakan empiris untuk melakukan perbaikan sistem. Keberhasilan transisi menuju sistem *e-business* yang berkelanjutan sangat bergantung pada keseimbangan antara kecanggihan teknologi dan kemudahan akses bagi setiap lapisan karyawan yang menggunakannya.

Berdasarkan kondisi empiris tersebut, perlu dilakukan sebuah evaluasi yang terukur untuk menilai tingkat ketergunaan (*usability*) dari portal kehadiran *online* yang sedang berjalan. Institusi perlu mengetahui secara pasti sejauh mana sistem ini benar-benar membantu rutinitas karyawan. Oleh karena itu, diperlukan sebuah pendekatan ilmiah menggunakan instrumen evaluasi yang valid, seperti *USE Questionnaire*, guna mengukur persepsi pengguna dari dimensi kebermanfaatan (*Usefulness*), kepuasan (*Satisfaction*), kemudahan operasional (*Ease of Use*), dan kemudahan untuk dipelajari (*Ease of Learning*). Atas dasar pemikiran dan kebutuhan evaluasi inilah, penelitian mengenai "**Kajian Usability System Kehadiran Karyawan Secara Online Menggunakan USE Questionnaire Pada AMIK BSI Pontianak**" diangkat untuk diteliti lebih lanjut.

1.2 Masalah Penelitian

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan sebelumnya, transisi dari sistem manual ke "Sistem Kehadiran Karyawan Secara Online" di lingkungan AMIK BSI Pontianak memunculkan tantangan baru yang berpusat pada interaksi antara pengguna dan teknologi. Agar fokus penelitian ini menjadi lebih terarah, maka permasalahan yang ada diidentifikasi ke dalam beberapa poin berikut:

1. **Kesenjangan Literasi Teknologi Pengguna:** Terdapat variasi tingkat pemahaman dan kebiasaan penggunaan teknologi di antara para karyawan (baik staf akademik maupun operasional). Perbedaan ini berpotensi

memengaruhi kelancaran adaptasi mereka terhadap navigasi dan tata letak (*layout*) website ruang karyawan.

2. **Belum Terukurnya Tingkat Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*):**

Sebuah sistem informasi idealnya tidak menambah beban kerja administratif. Saat ini, belum ada pengukuran pasti mengenai sejauh mana antarmuka sistem kehadiran *online* tersebut dirasakan mudah dan praktis untuk diakses dalam kondisi presensi harian yang serba cepat.

3. **Pembuktian Persepsi Kebermanfaatan (*Usefulness*):**

Secara konseptual, sistem ini ditujukan untuk efisiensi. Namun, belum ada data empiris yang mengonfirmasi apakah karyawan secara subjektif merasakan bahwa sistem *online* ini benar-benar bermanfaat, efektif, dan lebih baik dibandingkan metode presensi konvensional yang digantikannya.

4. **Kejelasan Kurva Pembelajaran Aplikasi (*Ease of Learning*):**

Sistem yang baik harus intuitif. Belum diketahui secara pasti apakah fungsi-fungsi di dalam aplikasi tersebut mudah dipahami dan cepat dipelajari (*learnable*) oleh karyawan, terutama bagi mereka yang baru pertama kali berinteraksi dengan sistem terkomputerisasi tersebut.

5. **Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*):**

Keberhasilan investasi infrastruktur TI sangat bergantung pada kenyamanan pengguna akhirnya. Belum adanya evaluasi yang komprehensif untuk mengetahui tingkat kepuasan total karyawan terhadap keandalan, responsivitas, dan pengalaman menggunakan sistem kehadiran secara keseluruhan.

1.2.2 Batasan Masalah

Mengingat luasnya cakupan permasalahan yang telah diuraikan pada bagian identifikasi masalah, serta untuk menghindari meluasnya pembahasan yang dapat mengaburkan tujuan utama penulisan tesis ini, maka diperlukan pembatasan ruang lingkup penelitian. Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan mendalam, batasan masalah ditetapkan sebagai berikut:

1. **Batasan Objek Sistem:** Evaluasi penelitian ini difokuskan secara eksklusif pada antarmuka (*User Interface*) dan pengalaman interaksi pengguna (*User Experience*) pada "Sistem Kehadiran Karyawan Secara Online" (Website Ruang Karyawan). Penelitian ini tidak akan membahas atau mengevaluasi aspek teknis infrastruktur *back-end* sistem, seperti bahasa pemrograman, arsitektur *database*, topologi jaringan, keamanan siber (*cyber security*), maupun modul *e-business* kepegawaian lainnya di luar fungsi presensi.
2. **Batasan Subjek/Populasi:** Responden yang dijadikan populasi target pengumpulan data dibatasi hanya pada karyawan aktif yang berkedudukan di lingkungan AMIK BSI Pontianak. Subjek ini mencakup staf administratif operasional dan staf akademik (dosen) yang memang diwajibkan untuk berinteraksi langsung dan menggunakan sistem kehadiran *online* tersebut dalam rutinitas kerja harian mereka.
3. **Batasan Instrumen Evaluasi:** Metode pengukuran tingkat ketergunaan (*usability*) pada sistem ini dibatasi secara mutlak menggunakan instrumen standar **USE Questionnaire**. Analisis hanya akan mengacu pada parameter dari empat dimensi utama model evaluasi tersebut, yaitu:

Usefulness (Kebermanfaatan), *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Ease of Learning* (Kemudahan Mempelajari), dan *Satisfaction* (Kepuasan Pengguna).

4. **Batasan Analisis Data:** Pendekatan metodologi untuk pengolahan data kuesioner dibatasi pada teknik statistik deskriptif. Perhitungan difokuskan untuk mendapatkan ringkasan data berupa jumlah data, nilai minimum, nilai maksimum, nilai rata-rata (*mean*), modus, dan simpangan baku (*standard deviation*). Penelitian ini tidak mencakup analisis statistik inferensial tingkat lanjut (seperti pengujian regresi linier berganda atau *Structural Equation Modeling*) untuk mencari hubungan sebab-akibat antar variabel.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat ketergunaan (*usability*) sistem kehadiran karyawan secara online pada AMIK BSI Pontianak jika diukur menggunakan parameter *USE Questionnaire*?
2. Bagaimana respon dan persepsi karyawan sebagai pengguna terhadap sistem kehadiran karyawan secara online tersebut ditinjau dari dimensi *Usefulness*, *Satisfaction*, *Ease of Use*, dan *Ease of Learning*?
3. Sejauh mana sistem kehadiran online yang ada saat ini dapat memenuhi kebutuhan operasional dan memberikan kepuasan bagi karyawan di lingkungan AMIK BSI Pontianak?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk melakukan pengukuran tingkat ketergunaan (*usability*) sistem kehadiran karyawan secara online pada AMIK BSI Pontianak dengan menggunakan instrumen *USE Questionnaire* secara terstruktur.
2. Untuk memperoleh data empiris dan mendeskripsikan respon serta persepsi karyawan sebagai pengguna akhir terhadap sistem kehadiran online dari dimensi kebermanfaatan (*usefulness*), kepuasan (*satisfaction*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*).
3. Untuk menyajikan hasil analisis pengukuran ketergunaan sebagai dasar evaluasi dan bahan masukan dalam menentukan prioritas pengembangan serta perbaikan sistem di lingkungan AMIK BSI Pontianak ke depannya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan nilai tambah dan kontribusi nyata, yang dijabarkan ke dalam dua kategori manfaat berikut:

1. Memberikan kontribusi pada bidang kajian Interaksi Manusia dan Komputer (IMK), khususnya dalam memperkaya literatur mengenai penerapan metode *USE Questionnaire* untuk mengevaluasi sistem administrasi internal berbasis *e-business* di institusi pendidikan tinggi.

2. Dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan kajian serupa mengenai ketergunaan sistem informasi menggunakan metode survei kuesioner.
3. Memberikan gambaran objektif mengenai sejauh mana sistem kehadiran online telah diterima dan membantu pekerjaan karyawan. Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan pengambilan kebijakan bagi manajemen teknologi informasi dalam menyempurnakan fitur-fitur website ruang karyawan berdasarkan umpan balik nyata dari pengguna.
4. **Bagi Penulis:** Sebagai sarana untuk mengimplementasikan pemahaman teoritis mengenai arsitektur sistem informasi dan metodologi penelitian yang telah diperoleh selama menempuh Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer (M.Kom).
5. **Bagi Karyawan:** Secara tidak langsung mendorong terciptanya sistem kehadiran yang lebih ramah pengguna (*user-friendly*), efektif, dan efisien yang mendukung kelancaran administrasi kerja harian mereka.

1.4 Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan pernyataan mengenai konsep-konsep yang dapat diamati dan diuji kebenarannya melalui analisis data lapangan. Dalam penelitian ini, hipotesis disusun berdasarkan pengamatan awal terhadap implementasi sistem serta landasan teori mengenai *usability*. Karena penelitian ini menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengolah data dari *USE Questionnaire*, hipotesis berfungsi untuk memandu arah analisis terhadap empat dimensi ketergunaan.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka pemikiran yang telah dibangun, hipotesis dalam penelitian ini ditetapkan sebagai berikut:

P1: Tingkat Kebermanfaatan (*Usefulness*) yang Tinggi Diyakini bahwa Sistem Kehadiran Karyawan Secara Online pada AMIK BSI Pontianak memberikan manfaat yang signifikan bagi karyawan dalam menjalankan prosedur presensi. Sistem ini diproposisikan mampu meningkatkan efektivitas waktu dan mempermudah pencatatan kehadiran dibandingkan dengan metode manual sebelumnya.

P2: Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*) yang Optimal Diproposisikan bahwa antarmuka (*interface*) dan alur kerja (*workflow*) pada website ruang karyawan dirancang dengan sederhana sehingga pengguna dapat mengoperasikannya tanpa kendala teknis yang berarti. Kemudahan ini mencakup navigasi yang jelas dan aksesibilitas fitur yang responsif.

P3: Kemudahan untuk Dipelajari (*Ease of Learning*) yang Cepat Diyakini bahwa karyawan tidak memerlukan pelatihan khusus yang intensif untuk dapat mahir menggunakan sistem ini. Proposisi ini mengasumsikan bahwa sistem memiliki tingkat *learnability* yang baik, di mana pengguna baru dapat langsung memahami cara kerja presensi online dalam waktu singkat.

P4: Tingkat Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*) yang Positif Diproposisikan bahwa penggunaan sistem kehadiran online menghasilkan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan memberikan rasa puas bagi karyawan. Kepuasan ini mencakup aspek visual, keandalan data, serta kenyamanan saat berinteraksi dengan aplikasi secara rutin.

P5: Penerimaan Sistem Secara General Secara keseluruhan, diproposisikan bahwa tingkat ketergunaan (*usability*) sistem ini berada pada kategori "Baik" atau "Sangat Baik", sehingga sistem ini layak untuk terus digunakan dan dikembangkan sebagai standar operasional administrasi di AMIK BSI Pontianak.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini yang merupakan intisari dari penelitian ini. Peneliti mencoba memberikan penjelasan serta gambaran secara singkat mengenai pokok-pokok pembahasan, yang terdiri dari:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah mengenai pentingnya efisiensi sistem kehadiran karyawan di lingkungan akademik, identifikasi masalah terkait penerimaan teknologi oleh pengguna, batasan masalah pada sistem "Ruang Karyawan" di AMIK BSI Pontianak, perumusan masalah, tujuan penelitian untuk mengukur tingkat *usability*, manfaat penelitian bagi institusi, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN/KERANGKA PEMIKIRAN

Bab ini berisi tinjauan pustaka yang mendeskripsikan pengertian *Human-Computer Interaction* (HCI), konsep *Usability*, serta prinsip dasar instrumen *USE Questionnaire* (Kegunaan, Kemudahan, dan Kepuasan). Bab ini juga memaparkan tinjauan studi terdahulu serta teori-teori mengenai sistem informasi berbasis web yang mendukung kerangka pemikiran dalam penelitian ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi uraian tentang metodologi penelitian yang digunakan, dimulai dari prosedur pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner *online*. Dijelaskan pula mengenai populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian yang mengadopsi *template USE Questionnaire*, serta tahapan analisis data yang meliputi statistik deskriptif untuk mengolah persepsi responden.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai profil subjek penelitian (karyawan AMIK BSI Pontianak) dan hasil pengolahan data kuesioner. Pembahasan mencakup analisis nilai rata-rata dari empat parameter utama *usability*, interpretasi tingkat penerimaan sistem oleh pengguna, serta pemberian rekomendasi prioritas bagi pengembangan dan perbaikan fitur sistem kehadiran karyawan berdasarkan temuan di lapangan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian tentang pokok-pokok kesimpulan yang menjawab rumusan masalah mengenai tingkat ketergunaan sistem kehadiran *online*. Selain itu, disampaikan pula saran-saran strategis bagi pihak manajemen institusi dan pengembang sistem untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi di masa mendatang.