

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi telah mengalami transformasi secara signifikan dan dengan tingkat perubahan yang cepat. Berdasarkan data laporan yang dipublikasikan oleh International Telecommunication Union (ITU) bahwa Indonesia menempati peringkat ke-6 ASEAN sebagai pembangunan teknologi informasi tercepat dan terbaik, perihal ini ditulis dalam laporan data *Measuring Digital Development (MDD)* pada pelaksanaan *ICT Development Index 2023*. Perkembangan teknologi tidak hanya berfokus pada satu bagian saja, namun teknologi berkembang secara merata dalam berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, hingga bidang Sumber Daya Manusia (SDM) pada industri. Teknologi informasi juga memberikan dampak signifikan terhadap perusahaan, salah satunya membantu menciptakan inovasi teknologi perangkat lunak yang dapat mendukung berbagai fungsi bisnis. Perangkat lunak berbasis sistem informasi yang digunakan hampir seluruh industri di Indonesia salah satunya adalah penggunaan perangkat lunak *Human Resource Information System (HRIS)*.

Dalam lingkup bisnis dan dunia pekerjaan, salah satu hal faktor penting adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Berdasarkan buku *Human Resource Management* yang ditulis oleh Garry Dessler (2020) mengatakan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sekumpulan individu yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan sebuah organisasi atau perusahaan, yang bekerja dalam organisasi, dan memberikan kontribusi penuh melalui keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan dalam mencapai tujuan atau visi dan misi organisasi. Dessler juga menekankan bahwa SDM adalah faktor yang perlu dikelola dengan baik untuk mewujudkan dan menciptakan keunggulan kompetitif bagi antar organisasi. SDM dalam organisasi atau perusahaan harus dikelola dengan baik, tepat, akurat untuk menghasilkan SDM yang berkualitas dengan cara menganalisis dan menemukan potensial masing-masing individu. Pengelolaan SDM dalam suatu organisasi atau perusahaan dilakukan oleh bagian atau unit *Human Capital Departement, Human Resource Management Departement* atau Personalia dan lain-lain.

Seiring berkembangnya teknologi informasi yang terus-menerus berkembang secara signifikan, melahirkan banyaknya teknologi informasi sehingga banyaknya permintaan penggunaan teknologi informasi untuk dapat membantu mempermudah dan mempercepat proses atau suatu kegiatan. Dalam perusahaan atau organisasi, penggunaan teknologi informasi adalah kebutuhan yang sudah melekat dalam pekerjaan karena teknologi informasi dinilai sangat efisien dan efektif untuk digunakan. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang berkembang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam organisasi atau perusahaan adalah penggabungan antara teknologi informasi dengan *Human Resource Management (HRM)* adalah penggunaan *Human Resource Information System (HRIS)*.

Teknologi informasi HRIS merupakan sistem yang melakukan integrasi serta memiliki hubungan atau berkaitan dengan data dan proses seluruh kebutuhan yang diperlukan terkait dengan HRIS seperti data karyawan, pelatihan, analisis pengembangan karyawan, rekrutmen, administrasi, serta pengembangan ke dalam satu platform yang terkomputerisasi (Hijrasil, 2023). Manfaat dari penggunaan HRIS dalam pengelolaan SDM ini sangat berguna dalam mempercepat proses pengambil keputusan dan efisiensi operasional yang berkaitan dengan SDM. Dengan HRIS, data karyawan dapat dikelola secara terpusat dan otomatis, yang mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Selain itu, *Human Resource Information Systems* membantu organisasi untuk memastikan kepatuhan dengan berbagai regulasi ketenagakerjaan dengan menyediakan pelaporan yang akurat dan otomatis (Dara, 2021).

PT. XYZ yang telah berdiri sejak bulan april tahun 2001 dan merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan kelapa sawit atau sering dikenal sebagai *Palm Oil Plantation company*. Sebagai perusahaan nasional, PT. XYZ terlibat dalam budidaya dan pengolahan minyak kelapa sawit. Perusahaan ini terlibat dalam berbagai aktivitas, mulai dari budidaya kelapa sawit, pengolahan minyak sawit, hingga distribusi produk turunan kelapa sawit, seperti minyak goreng, biofuel, dan produk lainnya. Salah satu satuan kerja yang terdapat pada PT. XYZ adalah *Human Resource Management (HRM)*. Unit HRM memiliki tugas

utama yaitu mengelola operasional PT. XYZ yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Adapun tugas utama unit kerja HRM meliputi pengelolaan administrasi karyawan, *key performance indicator*, rekrutmen, penggajian, kompensasi, pengelolaan kehadiran karyawan, hingga mengadakan pelatihan karyawan. *Human Resource Management* (HRM) PT. XYZ memiliki *jobdesc* yang dibagi ke dalam beberapa regional dalam mengelola SDM PT. XYZ karena perusahaan PT. XYZ memiliki cabang yang tersebar di beberapa daerah. Masing-masing karyawan yang ditugaskan mengatur berdasarkan regional yang telah disepakati, maka karyawan tersebut akan fokus pada regional mereka dalam melakukan pengelolaan administrasi karyawan, penggajian, pengelolaan data absensi, *key performance indicator*, rekrutmen, hingga pelatihan karyawan. PT XYZ memiliki 19,883 karyawan per data 31 Desember 2024 yang tersebar di berbagai lokasi pengelolaan kelapa sawit dan pusat, dan hal ini tentunya membutuhkan koordinasi yang lebih rumit. Proses seperti rekrutmen, pelatihan, pengembangan karir, manajemen kinerja, dan sistem penggajian menjadi indikator utama kompleksitas PT. XYZ.

Selain itu, PT. XYZ adalah salah satu perusahaan yang menerapkan teknologi informasi untuk membantu mengatur, mengelola, mengimplementasi secara keseluruhan untuk mempermudah proses bisnisnya guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta meningkatkan produktivitas. Teknologi informasi yang digunakan oleh PT. XYZ dalam mengelola keseluruhan SDM adalah menggunakan HRIS yang digunakan oleh *Human Resource Management* (HRM). PT. XYZ mulai menggunakan *Human Resource Information Systems* sejak tahun 2008, namun penggunaan *Human Resource Information Systems* secara keseluruhan dimulai sejak 2021. Maka dari itu, sangat penting diperlukan untuk memahami penggunaan HRIS agar dapat mengetahui keberhasilan implementasi HRIS dalam lingkup *Human Resource Management* (HRM). Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Ibu E (inisial) yang merupakan salah satu pengguna HRIS PT. XYZ, fakta yang ditemukan adalah belum pernah adanya penelitian terhadap sistem HRIS. Sehingga hal ini menandakan bahwa belum diketahui apakah HRIS PT. XYZ sudah sesuai dengan kebutuhan karyawan HRM PT. XYZ.

Keberhasilan implementasi HRIS ini dapat dilihat dari kepuasan pengguna HRIS yang menggunakannya. Dengan tingkat kompleksitas dalam mengelola SDM

PT. XYZ, diperlukannya sistem yang baik dengan kesiapan yang matang. Oleh karena itu, tujuan penelitian skripsi ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mengidentifikasi mengenai kepuasan pengguna akhir pada *Human Resource Management* (HRM) terhadap HRIS yang digunakan di PT. XYZ. Penelitian bertujuan dilakukan untuk mengetahui secara keseluruhan terhadap sistem, kemudahan, kelengkapan informasi, kesiapan sistem, hingga format sistem apakah sistem HRIS PT. XYZ sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan diukur terhadap *end-user satisfaction*. Analisis kepuasan pengguna dari HRM PT. XYZ terhadap HRIS penting dilakukan untuk mengetahui HRIS baik digunakan atau tidak. Peneliti memfokuskan pada kepuasan pengguna melalui penilaian subjektif terhadap sistem HRIS yang digunakan. Pendekatan atau metode yang dipilih oleh peneliti dalam penelitian skripsi yang digunakan untuk menganalisis kepuasan pengguna adalah model atau pendekatan menggunakan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan melalui metode ini, menjadikan untuk lebih memahami mengenai penerimaan penggunaan sehingga dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan atau uraian pada latar belakang penelitian skripsi di atas, maka peneliti berkeinginan atau berminat memilih untuk melakukan dan melakukan penelitian dan memperoleh judul penelitian **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEMS PT. XYZ DENGAN METODE END-USER COMPUTING SATISFACTION”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah-masalah telah diidentifikasi dalam bahan penelitian ini berdasarkan konteks masalah yang sudah dijabarkan pada latar belakang penelitian skripsi mengenai analisis kepuasan pengguna HRIS dengan metode EUCS, maka diperoleh identifikasi masalah pada bahan penelitian ini.

1. Tidak dapat mengetahui dan mengidentifikasi pengaruh tingkat kepuasan pengguna akhir sehingga PT. XYZ belum mengetahui apakah pengguna *Human Resource Information Systems* sudah merasa puas atau belum terhadap *Human Resource Information Systems* yang digunakan.
2. Belum diketahui apa saja yang perlu dikembangkan dan dipertahankan

terhadap kualitas aplikasi *Human Resource Information Systems* PT. XYZ.

1.3 Rumusan Masalah

Melalui pemahaman terhadap konteks permasalahan atau latar belakang penelitian skripsi yang telah dijabarkan sebelumnya, maka permasalahan utama terkait penelitian ini dapat dirumuskan adalah bagaimana analisis kepuasan pengguna *Human Resource Information Systems* PT. XYZ dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)?

1.4 Batasan Masalah dan Ruang Lingkup

1.4.1 Batasan Masalah

Batasan masalah dibuat dan digunakan sebagai acuan agar penelitian lebih terfokus pada pembahasan penelitian skripsi ini serta tidak meluas dari pembahasan yang dibahas, penelitian ini dibatasi oleh :

1. Penelitian melakukan analisis kepuasan pengguna *Human Resource Information Systems* PT. XYZ dengan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)
2. Penelitian melakukan analisis kepuasan pengguna akhir *Human Resource Information Systems* PT. XYZ yang memfokuskan pada sisi admin atau pengguna di satuan unit kerja *Human Resource Management* (HRM)
3. Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode pengambilan populasi dengan jenis sampel total yaitu menjadikan seluruh populasi sebagai sampel penelitian.
4. Penelitian ini memfokuskan pada aspek penelitian *user satisfaction* atau kepuasan pengguna (admin) pengguna HRIS PT. XYZ.

1.4.2 Ruang Lingkup

Selain batasan masalah, terdapat ruang lingkup penelitian. Ruang lingkup dibuat agar penelitian menggunakan ruang lingkup penelitian yang telah ditentukan.

1. Objek dalam penelitian ini adalah sistem atau aplikasi *Human*

Resource Information Systems di PT. XYZ

2. Sampel pada penelitian adalah pengguna admin *Human Resource Information Systems* di PT. XYZ

1.5 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan penelitian yang diperoleh pada penelitian ini. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tujuan penelitian yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui hasil analisis dari kepuasan pengguna *Human Resource Information Systems* (HRIS) di PT. XYZ.
2. Untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan *Human Resource Information Systems* (HRIS) di PT. XYZ melalui analisis metode EUCS dalam konteks kepuasan pengguna akhir.
3. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas *Human Resource Information Systems* (HRIS) di PT. XYZ menggunakan metode EUCS

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki manfaat dalam berupa secara manfaat teoritis maupun manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini melalui bentuk secara teoritis mampu menyajikan serta memberikan kontribusi dalam pengembangan dan memajukan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi/sistem informasi, khususnya di bidang pengetahuan terkait analisis kepuasan pengguna akhir HRIS dengan menggunakan pendekatan EUCS.

2. Manfaat praktis

Manfaat praktis yang diperoleh dari penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Bagi Pembaca, bermanfaat sebagai bentuk dari referensi atau titik awal untuk studi lebih lanjut pada penelitian yang berkaitan dengan kepuasan pengguna
- b. Bagi perusahaan, bermanfaat sebagai bentuk untuk meningkatkan wawasan mengenai kepuasan pengguna serta dapat membantu untuk

meningkatkan kualitas sistem secara keseluruhan sehingga HRIS dapat lebih efektif mendukung operasional di perusahaan.

- c. Bagi peneliti, bermanfaat sebagai pembelajaran untuk memperoleh perluasan teori dan menambah wawasan terhadap kepuasan pengguna khususnya sistem HRIS.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan menyusun penelitian ini, dibuat sistematika penulisan agar pembahasan penelitian skripsi ini pada masing-masing bab atau sub-bab penelitian tidak membahas hal-hal yang tidak memiliki kaitannya dengan bab yang dibahas. Maka dari itu, pada sistematika penulisan ini berisi aturan dan batasan terkait hal-hal yang dalam penelitian ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Latar belakang masalah penelitian, identifikasi masalah penelitian, rumusan masalah yang akan dibahas, tujuan penelitian, manfaat yang diperoleh dari penelitian, dan penulisan sistematika yang sesuai dengan judul penelitian semuanya dicakup oleh penulis dalam bab pendahuluan penelitian ini. Semua bagian ini telah diperbarui untuk mencerminkan judul penelitian dan dijelaskan secara menyeluruh.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Penulis membahas teori-teori fundamental, studi-studi terdahulu, pendapat-pendapat profesional, dan topik-topik lain dalam bagian tinjauan pustaka dari studi ini. Ini termasuk fakta-fakta, hipotesis-hipotesis, konsep-konsep, hingga pendekatan yang dilakukan guna mendukung latar belakang permasalahan, rumusan masalah, cara pendekatan yang hendak dilakukan, dan hal-hal yang berkaitan dengan pokok permasalahan dan pembahasan. Landasan teori membahas teori-teori untuk membahas pada hasil penelitian dan pembahasan penelitian dalam.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Peneliti membahas berbagai aspek penelitian dalam bab metode penelitian. Adapun pembahasan pada bab ini meliputi informasi tentang metode penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, dan objek penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan termasuk kuesioner dan penggunaan skala likert untuk memperoleh data kuesioner, serta metode analisis data yang mencakup uji instrumen, analisis demografi, dan analisis tanggapan responden..

BAB 4 HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Dalam bab hasil dan analisis penelitian pada penelitian ini, penulis memuat berdasarkan konsep atau indikator yang telah ditentukan dengan melakukan perimbangan kajian literatur serta metode penelitian dan pengumpulan data. Data yang tercantum dalam bab hasil dan analisis penelitian ini adalah berupa data yang dikumpulkan berdasarkan data primer yaitu data-data kuesioner, data statistik, dan data sekunder eksternal yang selaras dengan analisis yang dibahas. Pada bab ini, semua rumusan masalah dituangkan dan dilakukan analisis secara mendalam berdasarkan hasil pengumpulan data

BAB 5 PENUTUP

Pada bab hasil dan analisis penelitian ini, penulis menyajikan kesimpulan akhir serta memberikan saran berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan dan saran tersebut disusun dengan mengacu pada hasil pembahasan yang telah disampaikan sebelumnya oleh peneliti.