

**PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA
TERHADAP PENERAPAN
TEKNOLOGI INFORMASI PADA SISTEM
HRIS**

UNIVERSITAS BINA DARMA

Iin Seprina¹⁾, Muhammad Sobri²⁾

Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang

Manajemen Informatika Universitas Bina Darma Palembang

Jl Jend.A.Yani No.12, Plaju, Palembang 30264

Email : iin_seprina@yahoo.co.id¹⁾

, sobri.irbos@gmail.com²⁾

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan a) Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) terhadap perilaku pengguna HRIS; b) Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap perilaku pengguna HRIS; c) Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) ; d) Kepuasan Pemakaian Akhir Komputer (EUCS) terhadap perilaku pengguna HRIS. Penelitian eksogeneous menggunakan faktor dalam Model Penerimaan Teknologi (TAM), yang meliputi : Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU), Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU), Perilaku pengguna (ATU), Semua faktor pada Kepuasan Pemakaian Akhir Komputer (EUCS) yang meliputi : Kelengkapan Isi (Content), Keakuratan (Accuracy), Tampilan (Format), Kemudahan (Ease of Use) dan Kecepatan (Timeliness). Sedangkan konstruk endogen dalam penelitian ini adalah keberhasilan penerapan sistem HRIS. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna yaitu dosen Universitas Bina Darma terhadap sistem HRIS.

Kata kunci: TAM , EUCS , HRIS..

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Hadirnya Teknologi Informasi (TI) memberikan banyak sekali kemudahan bagi para penggunanya dan akan menghasilkan reaksi dapat berupa penerimaan terhadap teknologi Informasi atau bahkan penolakan akan teknologi Informasi tersebut, Untuk itulah perlu diketahui tingkat kepuasan penggunanya. Kepuasan pengguna merupakan keseluruhan penilaian dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensialnya. Kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna sebagai hasil perbandingan antara harapan (*expectations*) pengguna tersebut akan sebuah produk dengan kenyataan (*outcome/performance*) yang diperoleh oleh pengguna dari produk tersebut [1]

Seluruh item yang terdapat dalam instrumen kepuasan pengguna memiliki validitas dan reliabilitas yang meyakinkan untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian di Indonesia berdasarkan instrumen kepuasan pengguna sistem informasi juga telah dilakukan oleh Wijanto (2008)[2]. Hasilnya menunjukkan bahwa validitas dan reliabilitas dari semua instrumen dari Doll dan Torkzadeh (1988)[3]. ini dapat diterapkan untuk penelitian di Indonesia karena memiliki validitas dan reliabilitas yang baik.

Setiap organisasi khususnya perusahaan memerlukan data yang bersifat riil dari setiap tingkatan manajemennya. Data tersebut akan disusun dan dikelola dalam sebuah sistem informasi. Salah satu sistem informasi terpenting yang ada pada perusahaan adalah mengenai Sistem Informasi Sumber Daya Manusia/*Human Resources Information System (SISDM/HRIS)*.

Universitas Bina Darma merupakan salah satu instansi yang aktivitasnya didukung oleh layanan jaringan internet dalam pengolahan data HRIS guna mengorganisir tata kelola dan tata kelola manajemen sumber daya manusia di Universitas Bina Darma. Dari hasil pra survey melalui wawancara dengan pengguna maupun pengelola HRIS memperlihatkan dari 221 dosen UBD yang mengupdate data Tri darma pada HRIS berjumlah 116 Dosen. 105 dosen yang belum menggunakan adalah dosen yang

sedang melanjutkan studi dan dosen yang sedang cuti diluar tanggungan. Dari wawancara dengan pengguna yang sudah menggunakan sistem bahwa kendala yang dihadapi ketika mengupdate data penelitian menunjukkan sistem akan menjadi *error* ketika semakin banyak pengguna yang mengupdate data secara bersamaan. Pada penelitian ini peneliti akan mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Dari latar belakang inilah penulis akan melakukan penelitian mengenai

“Pengukuran Kepuasan Pengguna terhadap Penerapan Teknologi Informasi pada Sistem *Human Resources Information System (HRIS)* Universitas Bina Darma”.

1.2. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini yaitu:

Page 2

Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014

STMIK AMIKOM Yogyakarta, 8 Februari 2014

ISSN : 2302-3805

2.07-24

1.

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) terhadap sikap dalam menggunakan (ATU) HRIS.

2.

Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap sikap dalam menggunakan (ATU) HRIS

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU) terhadap Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU).

4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh positif dan signifikan Kepuasan Pemakaian Akhir Komputer (EUCS) terhadap sikap dalam menggunakan (ATU) HRIS.

1.3. Tinjauan Pustaka

a. Model *Technology Acceptance Model (TAM)*

Model Penerimaan Teknologi atau *Technology Acceptance Model (TAM)* dikembangkan oleh Davis

(1989) dari *Theory of Reasoned Action* (TRA) merupakan model yang paling banyak digunakan di dalam penelitian sistem informasi. Berdasarkan laporan *Social Science Citation Index* (SSCI) sampai dengan tahun 2000 model ini sudah dirujuk oleh 424 penelitian dan sampai dengan tahun 2003 sudah dirujuk oleh 698 penelitian. TAM menambahkan 2 konstruk terhadap TRA. Konstruk ini adalah persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).

Gambar 1. Model TAM [4]

2. Pembahasan

Pada bagian ini akan diuraikan pembahasan dan penalaran mengenai model penelitian yang mencakup pernyataan sebagai berikut :

1. Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) HRIS
2. Pengaruh *Perceived Easy of Use* (PEU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) HRIS.
3. Pengaruh *Perceived Easy of Use* (PEU) terhadap *Perceived Usefulness* (PU).
4. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) HRIS.

Pada akhir pembahasan diuraikan pula hasil temuan penelitian, keterbatasan penelitian, serta terdapat harapan peneliti terhadap pengembangan penelitian yang telah dilakukan.

2.1 Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

Secara teoritis *Perceived Usefulness* (PU) dapat dikatakan sebagai “derajat tingkat” dimana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaannya” (Davis, 1989) dan *Attitude Toward Using* (ATU) yaitu suatu peran sentral dalam suatu sistem untuk menghargai rantai yang menyebabkan dalam kaitan dengan kekuatan dan kemampuan. Thomson dkk. (1991) menggunakan istilah *affect* yaitu sebagai salah satu komponen “sikap” sebagai perasaan senang, gembira, riang atau tertekan, ngeri, tidak suka dan benci” yang dapat dirasakan individu berkaitan dengan suatu tindakan tertentu.

Pada model diperlihatkan Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). *Perceived Usefulness* (PU) diukur dari. Menjadikan pekerjaan lebih cepat (PUA), Bermanfaat (PUB),

Menambah produktivitas (PUC), Mempertinggi efektifitas (PUD), Mengembangkan kinerja pekerjaan (PUE)., dimana dengan menggunakan analisis SEM diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. *Perceived Usefulness* (PU)

Pada Tabel 1 diperlihatkan bahwa, *Perceived Usefulness* (PU) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) yang dibuktikan nilai p-valuenya adalah sebesar 0.616. Hasil penelitian tidak mendukung hipotesis (H1) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude toward using* (ATU).

Page 3

Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014

STMIK AMIKOM Yogyakarta, 8 Februari 2014

ISSN : 2302-3805

2.07-25

Hasil pengujian untuk pengaruh positif *Perceived Usefulness* terhadap ATU didukung oleh 3 item pertanyaan, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Attitude Toward Using* (ATU) pengaruh positif dan signifikan terhadap keinginan *user* untuk menggunakan sistem HRIS di masa mendatang (ATUA) yang nilai p-value sebesar 0.000.
2. *Attitude Toward Using* (ATU) pengaruh positif dan signifikan terhadap hak akses pengguna dengan diberikan login dalam mengakses sistem (ATUC) yang nilai p-value sebesar 0.000.
3. *Attitude Toward Using* (ATU) pengaruh positif dan signifikan terhadap dalam merekomendasikan sistem HRIS (ATUD) yang nilai p-value sebesar 0.000.

2.2 Pengaruh *Perceived Ease of use* (PEU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

Pengaruh *Perceived Ease of use* (PEU) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU). *Perceived Ease of use* (PEU) dimana dengan menggunakan analisis SEM diperoleh hasil sebagai berikut :

Perceived Ease of Use (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.042. Hasil ini mendukung hipotesis (H2) yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* (PEU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

Penelitian menunjukkan, kemudahan dalam menggunakan Teknologi informasi (TI) dalam hal ini adalah sistem HRIS dapat menumbuhkan sikap yaitu menyukai dan mendukung penggunaan TI tersebut, dan relevan dengan pendapat Godhi, Warshaw, dan Vijpayee (2000) yang menemukan bahwa korelasi positif antara tingkat kemampuan dengan tingkat keinginan dalam menggunakan komputer. Hasil penelitian mendukung hasil penelitian Davis, (1989); Davis dkk., (1989); Michael G. Morris and Andrew Dillon (1997).

2.3 Pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Perceived Usefulness* (PEU).

Terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU). *Perceived Usefulness* (PU) diukur dari kemanfaatan sistem HRIS dalam pengupdate-an data penelitian lebih cepat (PUA), Manfaat sistem HRIS dalam membantu pengurusan jenjang akademik (PUB), Sistem HRIS bermanfaat untuk meningkatkan produktivitas (PUC), Sistem HRIS meningkatkan efektivitas dalam mengupdate unsur penunjang kegiatan tri darma (PUD), Sistem HRIS dapat mengembangkan kinerja pekerjaan (PUE) dimana dengan menggunakan analisis SEM diperoleh hasil sebagai berikut :

Perceived Usefulness (PU) berpengaruh terhadap *Perceived ease of use* (PEU) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.05 Hasil penelitian mendukung hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU). Penelitian juga mendukung hasil penelitian dari Ziqi Liao dan Raymond Landry (2000). Hasil pengujian juga didukung empat item pertanyaan, dengan menggunakan analisis SEM diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemanfaatan sistem HRIS dalam pengupdate-an data kegiatan

penelitian lebih cepat (PUA) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.001.

2. *Perceived Usefulness* (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap Kemanfaatan dalam membantu mengurus jenjang akademik (PUB) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.176.

3. *Perceived Usefulness* (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap Kemanfaatan dalam meningkatkan produktivitas pengguna (PUC) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.005.

4. *Perceived Usefulness* (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap Kemanfaatan sistem HRIS dalam meningkatkan efektifitas dalam mengupdate unsur penunjang kegiatan tri darma (PUD) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.002.

5. *Perceived Usefulness* (PU) pengaruh positif dan signifikan terhadap Kemudahan dalam mengembangkan kinerja pekerjaan pengguna (PUE) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.005.

Hasil penelitian menunjukkan Pengguna merasakan manfaat dengan menggunakan TI, yaitu dapat memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem HRIS, kemudahan dalam pengaksesan system HRIS menggunakan fasilitas kampus, kemudahan mengakses sistem HRIS kapan saja dan dimana saja, kemudahan dalam mengupdate data pada sistem HRIS, Kemudahan dalam menggunakan fitur pada sistem HRIS.

2.4 Pengaruh *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

Terdapat pengaruh *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) diukur dari Content (CN), Accuracy (AC), Format (FM), Ease of use(EU), Timeliness (TL) dimana dengan menggunakan analisis SEM diperoleh hasil sebagai berikut :

1. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap isi

(CN) dari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna HRIS. nilai p-value sebesar 0.000.

2. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keakuratan dalam menyajikan informasi (AC) yang dibutuhkan oleh pengguna HRIS. nilai p-value sebesar 0.000.

3. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tampilan dari sistem HRIS (FM). nilai p-value sebesar 0.000.

4. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap isi (EU) dari informasi yang dibutuhkan oleh pengguna HRIS. nilai p-value sebesar 0.000.

5. *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kecepatan sistem HRIS (TL). nilai p-value sebesar 0.000.

End-User Computing Satisfaction (EUCS) berpengaruh terhadap *Attitude Toward Using* (ATU) yang dibuktikan oleh nilai p-value sebesar 0.13 Hasil penelitian mendukung hipotesis (H3) yang menyatakan bahwa *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Attitude Toward Using* (ATU).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengguna merasakan puas terhadap penggunaan sistem HRIS dilihat dari *Content* (CN), *Accuracy* (AC), *Format* (FM), *Ease of Use* (EU), *TimeLiness* (TL) dan dapat mendukung sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

2.5 Temuan Penelitian

Setelah dilakukan pembahasan berdasarkan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan SEM, terdapat temuan penelitian, sebagai berikut : Model penelitian menjelaskan bahwa Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU) berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Sikap Menggunakan sistem (ATU), pada temuan ini tidak mendukung hasil penelitian Davis,

(1989), Davis dkk., (1989), dan Ziqi Liao and Raymond Landry Jr, (2000). Dari hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Davis (1993) yang membantah bahwa PU adalah faktor penentu yang berpengaruh terhadap pemakaian sistem, sesuai dengan kemampuan fungsional didalam sistem baru.

Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan Teknologi Informasi sistem merupakan hal yang penting dan kehadirannya dirasakan sangat bermanfaat bagi penerimaan pihak organisasi. Karena dengan adanya sistem HRIS ini pihak universitas Bina Darma lebih mudah untuk mengetahui data-data dosen yang meliputi data penelitian, data penunjang unsur tri darma, serta data pribadi lainnya yang diperlukan untuk keperluan apapun yang berkaitan kepentingan dosen. Dan Bagi dosen, sistem HRIS merupakan output yang akan digunakan untuk berbagai keperluan seperti melihat data kegiatan pendidikan, Data pengajaran, Data pengabdian , Data penelitian, melihat skor Kinerja Dosen, dan Pengurusan jenjang akademik serta melihat payroll.

3. Kesimpulan

Peneliti menggabungkan dua model, yaitu model TAM & EUCS, untuk mengetahui pengaruh Sikap dalam menggunakan Sistem HRIS dan Kepuasan Pengguna terhadap penggunaan Teknologi Informasi dan menguji hipotesis dari dua model penelitian yang diajukan. Variabel yang diuji berkaitan dengan hipotesis yang meliputi Persepsi Manfaat yang Dirasakan (PU), Persepsi Mudah Penggunaannya (PEU),

Sikap

Menggunakan TI (ATU), dan Kepuasan Pemakai Akhir Komputer (EUCS).

Kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini tidak menerima Hipotesis 1 yang diajukan yaitu variabel Perceived Usefulness (PU) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitud toward Using (ATU).Kemanfaatan terhadap sistem HRIS dikarenakan masih dianggap belum begitu penting sehingga tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap sikap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

2. Penelitian ini menerima Hipotesis 2 yang diajukan yaitu variabel Perceived ease of Use (PU) yang

berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitud toward Using (ATU). Persepsi mudah penggunaan sistem HRIS dikarenakan aplikasi sistem HRIS relatif mudah digunakan.

3. Penelitian ini menerima Hipotesis 3 yang diajukan yaitu variabel Perceived ease of Use (PEU) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness (PU). Dikarenakan karena mudah dalam penggunaan sistem HRIS sehingga dampaknya terhadap pemakai manfaat yang dirasakan dari sistem HRIS ini.

4. Penelitian ini menerima Hipotesis 4 yang diajukan yaitu Kepuasan Pemakaian akhir (EUCS) yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Attitud toward Using (ATU). Dikarenakan Kepuasan pengguna mempengaruhi sikap dalam menggunakan sistem HRIS.

Daftar Pustaka

[1] Kotler, Philip. 2002. "Marketing Management", Prentice Hall, New Jersey.

[2] Wijanto. 2008. "Structural Equation Modeling dengan Lisrel 8.8.: Konsep dan Tutorial". Graha Ilmu

Page 5

Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014

STMIK AMIKOM Yogyakarta, 8 Februari 2014

ISSN : 2302-3805

2.07-27

[3] Doll, W.J., dan Torkzadeh, G., "The Measurement of End-User Computing Satisfaction", Management Information System Quarterly 12(2), June 1998, pp.259-274

[4] Davis, F.D. 1986. *A technology acceptance model for empirically testing new end user information systems: theory and results*, " Doctoral dissertation, Sloan School of Management, Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts

Biodata Penulis

In Seprina, M.Kom. memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2010. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom.), Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2012. Saat ini menjadi dosen di Universitas Bina Darma

Palembang.

Muhammad Sobri, M.Kom. memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2009. Memperoleh gelar Magister Komputer (M.Kom.), Program Pasca Sarjana Magister Teknik Informatika, Universitas Bina Darma Palembang, lulus tahun 2011. Saat ini menjadi dosen di Universitas Bina Darma Palembang.

Page 6

Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2014

STMIK AMIKOM Yogyakarta, 8 Februari 2014

ISSN : 2302-3805

2.07-28