

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa kini perkembangan Teknologi Informasi khususnya di Indonesia berkembang cukup pesat. Hal ini dibuktikan dengan penggunaan teknologi informasi sebagai sarana pendukung kegiatan sehari - hari yang digunakan baik secara perorangan ataupun dalam organisasi. Didalam organisasi atau instansi pemerintah, penggunaan teknologi Informasi digunakan untuk mendukung sistem informasi dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan. Penggunaan teknologi informasi ini menyebabkan peran pengguna teknologi menjadi penting karena mereka yang secara langsung menggunakan teknologi tersebut.

Pada Instansi pemerintah, penggunaan teknologi informasi menjadi terlihat lebih penting, karena hal ini berkaitan dengan kualitas pelayanan pada lingkup internal maupun eksternal. Contohnya pada satuan organisasi kementerian, dalam lingkup internal teknologi Informasi digunakan untuk mengelola sistem informasi yang terintegrasi antar divisi.

Pada lingkup Kementrian, untuk menjalankan tugas dan fungsinya membutuhkan pegawai yang terampil, oleh karena itu setiap kementrian memiliki program pendidikan untuk meningkatkan kompetensi para pegawainya. Pada Kementrian Keuangan, instansi memiliki badan

pendidikan dan pelatihan keuangan, salah satunya adalah Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai.

Dalam mengelola program-program kediklatan, Kementerian Keuangan memiliki aplikasi berbasis web yang terintegrasi dengan seluruh badan PUSDIKLAT yang dinamakan SEMANTIK BPPK. Aplikasi ini bertujuan untuk membantu PUSDIKLAT dalam melakukan perencanaan, penyelenggaraan dan evaluasi program diklat serta melakukan penyebaran informasi kediklatan kepada seluruh pegawai kementerian keuangan. PUSDIKLAT Bea dan Cukai sebagai salah satu badan pendidikan dan pelatihan keuangan juga menggunakan aplikasi web ini dalam mengelola program diklat yang dimilikinya.

Dalam Rencana strategi PUSDIKLAT Bea dan Cukai Tahun 2015 – 2019 tertulis bahwa salah satu tujuan dan sasaran PUSDIKLAT Bea dan Cukai adalah untuk menjadi lembaga pendidikan dan pelatihan di bidang kepabeanan dan cukai dengan tata kelola yang baik.¹ Untuk mewujudkan hal tersebut, maka salah satu indikator penentunya adalah memiliki sistem informasi manajemen kediklatan yang baik. Hal ini dikarenakan sistem informasi manajemen kediklatan tersebut merupakan salah satu aspek utama yang mendukung dalam pengelolaan semua hal yang berkaitan dengan program kediklatan. Selain itu sistem informasi ini

¹ Kementerian Keuangan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Pusdiklat Bea dan Cukai, *Rencana Strategis Pusdiklat Bea dan Cukai 2015 – 2019* (Tidak diterbitkan) h. 2

merupakan penghubung antara instansi PUSDIKLAT Bea dan Cukai dengan para peserta diklat.

Salah satu aspek untuk menilai keberhasilan sistem informasi manajemen kediklatan adalah dengan mengukur kepuasan pengguna yang langsung berhubungan dengan sistem tersebut. Menurut Delone dan McLean yang dikutip oleh Yoel Indra Kusuma pada penelitiannya, mengatakan bahwa “kepuasan pengguna komputerisasi adalah kemungkinan ukuran yang paling luas digunakan dari keberhasilan sistem informasi.”² Hal tersebut juga diperjelas oleh Raymond Mcleod Junior yang mengungkapkan bahwa sebuah organisasi harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna agar dapat mengukur kualitas sistem yang digunakan.³ Hal ini penting dilakukan karena berkaitan dengan pengembangan yang dilakukan oleh organisasi pada sistem informasi yang digunakan.

Jadi dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen diklat (SEMANTIK) BPPK sangat penting perannya untuk membantu pengelolaan kegiatan kediklatan. Namun pada implementasinya, terdapat beberapa masalah yang muncul. Permasalahan yang dikeluhkan oleh peserta diklat dan user pada setiap unit pusdiklat Bea dan Cukai dari

² Yoel Indra K. R., *Skripsi : Gambaran Hubungan Unsur-Unsur End User Computing Satisfaction terhadap kepuasan pengguna sistem informasi rumah sakit di rumah sakit umum daerah kota Depok* (Depok : Universitas Indonesia, 2012) h. 3

³ Ibid, h. 2

penggunaan SEMANTIK BPPK diantaranya adalah, akses pada aplikasi web yang terkadang cukup lama, form evaluasi yang terlalu banyak dan kerumitan penilaian hasil evaluasi. Selain itu, Permasalahan lainnya terlihat pada akses user yang terbatas sehingga menyebabkan lambatnya pemberian informasi yang *up-to-date* sehingga menjadi kendala tersendiri.

Sebagai sistem informasi yang sangat penting perannya dalam pengelolaan program diklat, maka sudah seharusnya PUSDIKLAT Bea dan Cukai mengetahui seberapa besar kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kepuasan pengguna khususnya bagi pengguna sistem tersebut yaitu peserta diklat yang merupakan pegawai kementerian keuangan dan user setiap bidang di PUSDIKLAT Bea dan Cukai. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana ketercapaian salah satu tujuan yang telah dibentuk dalam rencana strategis PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

Model evaluasi yang akan digunakan pada penelitian ini adalah model evaluasi End User Computing Satisfaction (EUCS) dengan item instrumen yang telah dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Model ini cocok digunakan pada penelitian ini karena lingkup pada penelitian ini adalah menilai kepuasan pengguna akhir sistem. Komponen yang dinilai pada SEMANTIK BPPK dengan model evaluasi ini adalah konten,

keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan kecepatan sistem.

Berdasarkan pembahasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Manajemen Diklat Badan Pendidikan dan Pelatihan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (SEMANTIK BPPK) Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana kecepatan akses aplikasi web SEMANTIK BPPK ?
2. Apakah Form isian evaluasi diklat didalam web SEMANTIK BPPK dinilai efektif dan efisien?
3. Apakah format penilaian evaluasi diklat efektif dan efisien?
4. Bagaimana proses *update* informasi yang dilakukan user?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti memfokuskan penelitian ini kepada permasalahan yaitu kecepatan aplikasi web, efektivitas form isian evaluasi, proses update informasi yang berkaitan dengan kepuasan user dan peserta diklat sebagai pengguna akhir

aplikasi web SEMANTIK BPPK menggunakan model EUCS dengan item instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh yang dinilai berdasarkan dimensi konten, akurasi, format, kemudahan pengguna dan ketepatan waktu.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka perumusan masalah pada penelitian ini berdasarkan dengan model evaluasi EUCS adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap konten sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK?
2. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap keakuratan sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK?
3. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap format sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK?
4. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap kemudahan pengguna sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK?
5. Bagaimana evaluasi kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai

2. Tujuan Khusus

Mengetahui hasil evaluasi kepuasan pengguna terhadap konten, format, keakuratan, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu dari sistem SEMANTIK BPPK di Pusdiklat Bea dan Cukai

F. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini terdiri dari kegunaan praktis dan kegunaan teoritis, berikut uraiannya :

1. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan evaluasi bagi lembaga Pusdiklat Bea dan Cukai maupun menteri keuangan dalam menjaga kualitas pelayanan dan tata kelola kediklatan khususnya penggunaan sistem informasi manajemen diklat didalam aktivitas organisasi.

2. Kegunaan Teoritis

- a. Menambah pengetahuan dan bahan rujukan mengenai evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi
- b. Mengembangkan pengetahuan peneliti mengenai hasil evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi menggunakan metode EUCS
- c. Menjadi bahan kajian dan pemahaman mendalam mengenai aspek kepuasan pengguna sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan sistem informasi.
- d. Menjadi bahan masukan untuk memperluas materi perkuliahan dan penelitian-penelitian kedepan dengan topik yang sama.