

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Teknologi Informasi (TI) merupakan elemen yang penting dalam mendukung kinerja suatu lembaga atau organisasi. Dengan adanya TI, tingkat efisiensi dan efektivitas dalam bisnis dan proses kerja dapat meningkat [1]. Teknologi Informasi memiliki peran dalam hampir setiap aspek kehidupan kita saat ini dan terus berkembang dengan cepat. Ini memengaruhi bisnis, pendidikan, komunikasi, hiburan, perawatan kesehatan, perusahaan dan banyak bidang lainnya [1].

Pemanfaatan teknologi informasi bisa dilakukan dalam sebuah perusahaan. Perusahaan dapat mengembangkan diri dengan baik dengan adanya pemanfaatan teknologi, baik yang sederhana maupun kompleks [2]. Perusahaan dapat bervariasi dalam ukuran, ruang lingkup, dan tujuan. Perusahaan bisa berupa perusahaan multinasional besar, usaha kecil dan menengah (UKM), perusahaan keluarga, atau berbagai bentuk bisnis lainnya. Keberhasilan perusahaan seringkali bergantung pada strategi yang baik, manajemen yang efektif, pemahaman pasar, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan bisnis [2]. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi dalam lingkungan perusahaan adalah melalui pengembangan aplikasi yang memenuhi kebutuhan internal perusahaan.

Aplikasi merupakan program yang dirancang untuk melakukan tugas tertentu bagi pengguna dengan pemrosesan data melalui file yang harus diolah untuk menyelesaikan pekerjaan [2]. Aplikasi telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari dan telah mengubah cara berinteraksi dengan teknologi. Aplikasi menyediakan alat dan layanan yang sangat bervariasi, yang dapat membantu dalam hiburan, produktivitas, komunikasi, dan banyak aspek lainnya dalam kehidupan modern. Istilah "aplikasi" berasal dari kata "*application*", yang berarti pengolah dalam Bahasa Indonesia [3].

Tidak hanya itu aplikasi dapat digunakan dalam lingkungan perusahaan, sebagai contoh sistem presensi karyawan yang sangat penting digunakan untuk mengukur tingkat disiplin kerja karyawan, mengamati kepatuhan terhadap peraturan, serta mengumpulkan data rutin dan mengukur kemajuan program atau memantau perubahan yang berkaitan dengan proses dan keluaran [2]. Presensi merupakan bagian penting dalam pengelolaan dan pengawasan kehadiran di berbagai lingkungan. Penggunaan teknologi canggih, seperti biometrik dan pengenalan wajah, semakin umum dalam mencatat presensi untuk meningkatkan keakuratan dan efisiensi.

Dalam penelitian analisis aplikasi absensi PT. HCP, metode yang digunakan adalah *User Experience Questionnaire* (UEQ). Metode ini merupakan instrumen untuk mengolah data survei yang terkait dengan pengalaman pengguna, yang mudah dilaksanakan, dapat diandalkan, berbasis fakta, dan berguna untuk menilai kualitas subyektif [3]. UEQ memungkinkan penilaian yang efisien terhadap pengalaman pengguna terhadap produk interaktif [3]. Terdapat beberapa metode pengukuran *User Experience*, seperti *Questionnaire for User Interaction Satisfaction* (QUIS), *System Usability Scale* (SUS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) [4]. Dibandingkan dengan metode lain, UEQ dianggap memberikan keuntungan lebih karena dapat memberikan hasil pengukuran yang komprehensif terhadap pengalaman pengguna [4].

UEQ juga mudah diaplikasikan, efisien, dan akurat. Metode ini memiliki *Data Tools Analysis* yang memudahkan perbandingan tingkat pengalaman antar responden karena dapat dihitung dengan menggunakan *tools* yang tersedia di situs resmi UEQ. UEQ dapat digunakan dalam berbagai konteks, termasuk pengembangan perangkat lunak, desain situs *web*, produk fisik, aplikasi seluler, dan banyak lagi. Hasil dari UEQ dapat membantu pengembang dan desainer untuk membuat perubahan yang diperlukan dalam desain dan fungsionalitas produk atau layanan, dengan tujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan.

PT. Hablun Citramas Persada (PT. HCP) merupakan anak perusahaan Koperasi Pegawai Telkom (KOPEGTEL) Purwokerto yang bergerak di bidang Jasa Telekomunikasi dengan alamat di Jln. Prof. M. Yamin No.17 G, Windusara, Karangklesem, Purwokerto. PT. Hablun Citramas Persada Purwokerto didirikan pada tanggal 03 Agustus 2012 berdasarkan akta notaris Euis Smaradhani, SH., M.Kn.

Berdasarkan wawancara pada lampiran 3 dengan Bapak Yusuf Nurhadi Firdaus, Staf IT yang membuat aplikasi absensi PT. HCP menggunakan *platform AppSheet*, terungkap bahwa kendala sebelumnya adalah aplikasi absensi yang sudah ada sulit digunakan. Oleh karena itu, Direktur PT. HCP meminta aplikasi absensi baru yang baik dan mudah digunakan. Aplikasi absensi ini memungkinkan HRD PT. HCP dan pembuat aplikasi untuk memonitor karyawan secara langsung dalam upaya mengurangi kemungkinan tindakan kecurangan. Aplikasi ini menggunakan sistem kunci lokasi untuk mengontrol dan mengelola pengguna secara langsung dan memastikan tidak ada penipuan dalam proses absensi.

Aplikasi absensi PT. HCP mencakup menu profil karyawan, absen masuk, absen keluar, dan cuti. Berdasarkan wawancara ini, disimpulkan bahwa PT. HCP menginginkan aplikasi absensi yang mudah digunakan dan bermanfaat dalam proses absensi perusahaan. Ini membantu mengurangi kesalahan manusia dalam pencatatan kehadiran dan dapat mempercepat proses administrasi terkait kehadiran. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi absensi PT. HCP dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kelebihan dan kekurangan dalam pengalaman pengguna aplikasi absensi PT. HCP menggunakan metode UEQ yang mencakup 6 skala pengukuran, yaitu daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan.

Penelitian sebelumnya yang relevan telah dilakukan, salah satunya adalah penelitian oleh Irma Rofni Wulandari dan Lilis Dwi Farida dengan judul

"Pengukuran User Experience pada E-Learning di Lingkungan Universitas Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)" [3]. Penelitian tersebut dilakukan di lingkungan universitas dengan fokus pada pengalaman pengguna dalam penggunaan E-learning, sedangkan penelitian yang dilakukan akan berfokus pada lingkungan perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis menjadikan "**Analisis Aplikasi Absensi pada PT. HCP Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)**" sebagai judul penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, terdapat permasalahan terkait penggunaan aplikasi absensi yang sudah ada sebelumnya di PT. HCP. Aplikasi absensi yang pertama milik PT. HCP mengalami kesulitan/*error* dalam penggunaan, sehingga Direktur PT. HCP menginginkan aplikasi absensi yang lebih baik dan mudah digunakan. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk menganalisis secara menyeluruh pengalaman pengguna terhadap aplikasi absensi di PT. HCP dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan, muncul beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja variabel yang mempengaruhi pengalaman pengguna terkait aplikasi absensi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*?
2. Berdasarkan hasil analisis menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada aplikasi absensi PT. HCP, apa rekomendasi yang diberikan oleh peneliti?

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjalankan penelitian dengan baik dan terarah, perlu didefinisikan batasan masalah sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah aplikasi absensi PT. Hablun Citramas Persada (PT. HCP), sebuah anak perusahaan dari Koperasi Pegawai Telkom (KOPEGTEL) Purwokerto yang bergerak di bidang Jasa Telekomunikasi dan berlokasi di Jl. Prof. M. Yamin No.17 G, Windusara, Karangklesem, Purwokerto.
2. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah aplikasi Excel "*Short_UEQ_Data_Analysis_Tool_V11*".

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna terhadap aplikasi absensi dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).
2. Untuk menyusun rekomendasi berdasarkan analisis pengalaman pengguna terhadap aplikasi absensi di PT. HCP menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini memiliki dampak yang penting bagi PT. Hablun Citramas Persada (PT. HCP) dan penulis penelitian, antara lain:

A. Bagi PT. Hablun Citramas Persada (PT. HCP):

1. Memberikan pemahaman mendalam terkait analisis aplikasi absensi kehadiran pegawai di PT. HCP.
2. Mendapatkan rekomendasi hasil dari penggunaan aplikasi absensi untuk meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna di PT. HCP.

B. Bagi Peneliti:

1. Memperoleh pengalaman dalam mengimplementasikan ilmu-ilmu yang diperoleh selama perkuliahan untuk menghadapi tugas penelitian tugas akhir.

2. Meningkatkan wawasan ilmiah terkait analisis aplikasi absensi menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ).