

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para pelanggannya, misalnya dengan memberikan produk yang mutunya lebih baik, harganya yang lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaingnya. Produk dengan mutu jelek, harga yang mahal, penyerahan produk yang lambat bisa membuat pelanggan tidak puas. Kepuasan pelanggan memang harus diutamakan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Maka dari itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan agar segera mengetahui atribut apa dari suatu produk yang bisa membuat pelanggan tidak puas (Supranto, 2011:1).

Penerapan suatu sistem dalam suatu perusahaan tidaklah mudah untuk dilakukan sebab faktor pengguna sangatlah penting diperhatikan. Pengguna merupakan salah satu aktor penting dalam sistem informasi, sehingga penelitian mengenai pengguna dalam sistem informasi akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi. Karena tingkat kepuasan pengguna untuk menerima sistem berpengaruh besar dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu sistem. Dengan beragamnya model evaluasi sistem informasi, Model EUCS merupakan model yang lengkap dan paling sesuai dengan kondisi yang ada dibandingkan dengan model yang lain, model yang

dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh lebih menekankan kepada kepuasan (*Satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi berdasarkan dimensi isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timelines*) sistem (Tjiptono, 2017:225). Model ini digunakan karena pada penelitian ini mengukur kepuasan pengguna akhir terhadap *e-learning* PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

Perusahaan Listrik Negara (disingkat PLN) atau nama resminya adalah PT PLN (Persero) adalah sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Sebagai upaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Indonesia, tentunya PT PLN (Persero) harus didukung oleh SDM yang tangguh dan kompeten. Hal ini tidak lepas dari peran lembaga pendidikan yang dimiliki PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) Pusdiklat selaku manajemen proses pembelajaran bertindak mulai dari proses perencanaan (*planning*), pengorganisasian pembelajaran (*organization*), pengendalian dalam pelaksanaannya (*leading*), dan melakukan evaluasi (*controlling*). Peran tersebut dilakukan dengan bantuan Unit Pendidikan dan Pelatihan atau yang disebut Udiklat. Strategi bisnis yang diambil oleh PLN Pusdiklat adalah dengan mengimplementasikan sistem pembelajaran berbasis online yang disebut *e-learning* PLN. Sistem belajar jarak jauh ini terus berkembang sejak dilaunching pertama kali oleh Direktur SDM dan Organisasi PT PLN (Persero), Eddy Erning D Praja pada tahun 2010.

Pengelola *e-learning* dituntut untuk memiliki kemampuan dalam merancang dan melakukan pengolahan data dengan baik agar *e-learning* yang dikelola dapat berkelanjutan dan senantiasa digunakan para pengguna, pengukuran tingkat

kepuasan *e-learning* bertujuan agar dapat membantu dalam meningkatkan kinerja sistem semaksimal mungkin. Penerapan *e-learning* dapat diakses oleh masing-masing pegawai dengan *username* dan *password* yang dimiliki. Dimana menu-menu yang terdapat pada *e-learning* diantaranya yaitu menu beranda. Pegawai dapat memilih menu *user self service* dan ITN. Ketika teknologi informasi baru di implementasikan, akan ada reaksi terhadap perubahan tersebut. Reaksi pengguna seringkali tidak dapat diprediksi. Sikap penerimaan instruktur dan pegawai atas teknologi informasi akan mempunyai hubungan yang positif dan langsung terhadap kepuasan sistem yang diterapkan.

Beberapa model telah dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan diantaranya adalah *user-perceived web quality*, SITEQUAL, WebQual 4.0, *web costomer satisfaction* dan *end-user computing satisfaction* (EUCS). Model *user-perceived web quality* mencakup konten yang spesifik, kualitas konten, penampilan, *technical adequacy* (Aladwani & Palvia, 2002). Model SITEQUAL, mencakup kemudahan penggunaan, desain estetis, kecepatan pemrosesan, keamanan (Yoo & Donthu, 2001). Model WebQual 4.0 terdiri atas *usability*, informasi dan interaksi layanan (Barnes & Vidgen, 2002). Model *web costomer satisfaction*, meliputi *understandability*, *reliability*, *usefulness*, akses, *usability*, navigasi (McKinney, Yoon & Zahedi, 2002). Model EUCS terdiri atas konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu (Doll & Torkzadeh, 1988).

Diantara metode yang telah dijelaskan diatas peneliti memilih *end-user computing satisfaction*. Penggunaan *end-user computing satisfaction* lengkap digunakan karena biasa digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan

pengguna sistem dengan membandingkan antara harapan dan kenyataan dari sebuah sistem, yang artinya *end-user computing satisfaction* adalah evaluasi secara keseluruhan dari para pengguna sistem berdasarkan pengalaman mereka menggunakan sistem tersebut (Kotler, 1999:260).

Hal ini juga semakin diperkuat dengan beberapa penelitian seperti yang dilakukan oleh Rr. Rieka F. Hutami¹ dan Dhea Ratna Camilla (2016) dengan judul Analisis Kepuasan pada Pengguna Sistem TCS menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (Studi Kasus: PT. TLK, Bandung), Penelitian lain yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna *Online Public Access Catalog* (OPAC) (Studi Kasus: Perpustakaan UIN SUSKA Riau) oleh Nurmaini Dalimunthe, Cici Ismiati, serta yang dilakukan Andi Maslan, Sasa Ani Arnomo tentang Pengukuran Nilai Estetika Website Bank BPR Kota Batam dengan Pendekatan Model *End User Computing Satisfaction*. Dimana semua penelitian menggunakan variabel *end-user computing satisfaction*.

Penelitian ini dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di PT PLN (Perseo) UP3 Palembang. Selain itu, dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna *e-learning* di PT PLN (Perseo) UP3 Palembang dapat memberikan evaluasi dan tolak ukur untuk pengembangan sistem yang akan datang agar dapat membuat sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memudahkan dalam penggunaannya. Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kepuasan Pengguna *E-Learning* Menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction* pada PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Menganalisis berapa besar tingkat kepuasan pengguna *e-learning* PT PLN (Persero) UP3 Palembang menggunakan metode *end-user computing satisfaction*?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kepuasan pengguna *e-learning*.
2. Populasi berupa pegawai.
3. Lokasi penelitian yaitu PT PLN (Persero) UP3 Palembang.
4. Mengukur kepuasan pengguna.
5. Model analisis yang digunakan adalah *End-User Computing Satisfaction*.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui kepuasan pengguna *e-learning* PT PLN (Persero) UP3 Palembang menggunakan metode *end-user computing satisfaction*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian yang dilakukan ini yaitu mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna *e-learning* PT PLN (Persero) UP3 Palembang serta dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang untuk memperbaiki kualitas *e-learning* di PT PLN (Persero) UP3 Palembang agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.