

PENGARUH TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TERHADAP KINERJA INDIVIDU PENGGUNA APLIKASI SISTEM ABSENSI ONLINE DI STMIK STIKOM BALI

Satria Wijaya

STIKOM Bali,

Jln. Raya Puputan, No. 86, Renon Denpasar, Bali

Email: ngurah_satria@stikom-bali.ac.id

ABSTRAK

Tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online adalah salah satu parameter yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi sistem absensi online pada suatu organisasi. Sedangkan kinerja pengguna sistem absensi online merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi individu secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi dan sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian terdahulu yang dibuat penulis yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali, penelitian ini akan dikembangkan kembali oleh penulis dengan meneliti hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dan kinerja pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh tingkat kepuasan pengguna dengan kinerja individu pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali. Pengukuran pengaruh tingkat kepuasan terhadap kinerja individu pengguna aplikasi dengan cara menyebarkan kuisioner yang akan diisi oleh dosen pengajar STMIK STIKOM Bali dengan menggunakan metode analisis regresi linier sederhana. Variabel independen dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan pengguna dan variabel dependennya adalah kinerja individu pengguna sistem absensi online. Hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa variabilitas variabel dependen (kinerja individu pengguna sistem absensi online) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online) adalah sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya sebesar 32,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi. Tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja individu pengguna sistem absensi online.

Kata Kunci: tingkat kepuasan pengguna, kinerja individu pengguna

A. PENDAHULUAN

STMIK STIKOM Bali yang dipopulerkan dengan sebutan STIKOM Bali adalah bentuk perguruan tinggi formal yang secara khusus menyelenggarakan program manajemen informatika dan komputer dengan nama Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (STMIK) STIKOM Bali.

Dengan adanya perguruan tinggi di bidang IT memberikan kesempatan untuk mahasiswa yang memiliki keinginan untuk belajar ilmu komputer. Oleh sebab itu STMIK STIKOM Bali membuat sebuah sistem absensi untuk mendata dan mencatat kehadiran mahasiswa yang aktif dalam kegiatan perkuliahan. Absensi merupakan salah satu syarat untuk dapat mengikuti Ujian Akhir Semester (UAS). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah merambat ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak memberikan manfaat bagi para penggunanya, salah satu contohnya yaitu komputerisasi. Teknologi komputerisasi tidak membatasi penggunaannya dan membuat kinerja lebih cepat dan tertata.

Aplikasi komputer yang diimplementasikan dalam sistem absensi online ini yaitu sistem informasi yang digunakan untuk membantu dosen STMIK STIKOM Bali untuk mencatat absensi mahasiswa dengan mudah dan cepat, dengan menggunakan bahasa pemrograman java untuk membangun aplikasi ini. Diimplementasikan aplikasi ini, dosen pengajar acara perkuliahan di kelas STMIK STIKOM Bali dapat menggunakan aplikasi sistem absensi online secara cepat, mudah dan akurat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dibuat penulis yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali, penelitian ini akan dikembangkan kembali oleh penulis dengan meneliti hubungan antara tingkat kepuasan pengguna dan kinerja pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali.

Tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online adalah salah satu parameter yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi sistem absensi online pada suatu organisasi. Sedangkan kinerja pengguna

sistem absensi online merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi individu secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada di dalam suatu organisasi dan sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh tingkat kepuasan pengguna dengan kinerja individu pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian yang dibuat oleh Widodo dkk [1] dalam penelitiannya yang menggunakan variabel kepuasan pengguna dengan kinerja individu untuk studi empiris pada pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi di Indonesia. Dengan menggunakan metode analisis *data square equation model* (SEM) didapatkan hasil penelitian berupa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu. Hasil penelitian ini searah dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh [2].

B. TINJAUAN PUSTAKA

B.1. Penelitian Terkait

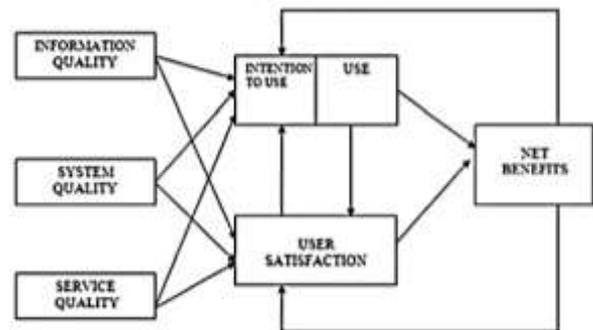
Istianingsih dan Utami [1] dalam penelitiannya menggunakan variabel kepuasan pengguna dengan kinerja individu untuk studi empiris pada pengguna paket program aplikasi sistem informasi akuntansi di Indonesia. Dengan menggunakan metode analisis *data square equation model* (SEM) didapatkan hasil penelitian berupa kepuasan pengguna sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu.

Widodo dkk [2] dalam penelitiannya menggunakan variabel tingkat kepuasan pengguna dengan kinerja karyawan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap kinerja karyawan pada Usaha Kecil Menengah (UKM) bidang usaha warung internet (warnet) yang menggunakan sistem informasi billing yang bersifat wajib (*mandatory*) di kota Malang. Dengan menggunakan metode analisis data *Partial Least Square* (PLS) didapatkan hasil berupa variabel kepuasan pengguna *e-billing* warnet berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

B.2. DeLone dan McLean Information Success Model

Sejak Petter dkk [3] membuat Model Kesuksesan Sistem Informasi. Dari model tersebut telah banyak dilakukan penelitian tentang topik model kesuksesan tersebut dengan menggunakan teknik kajian literatur kualitatif. Penelitian-penelitian ini mengulas 180 *paper* dalam literatur akademis dalam periode 1992-2007 dari beberapa aspek yang berhubungan dengan Model

Kesuksesan Sistem Informasi. Enam aspek dimensi yang digunakan Model *Delone and Maclean* yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Studi empiris telah diuji dan hasil kesimpulan telah diringkas untuk menerangkan hubungan keenam dimensi model tersebut menunjang keberhasilan Sistem informasi dari Model Kesuksesan *Delone and Maclean* baik pada individu dan konteks suatu organisasi. Keenam dimensi model tersebut dapat dilihat pada Gambar 1



Gambar 1. Model kesuksesan system [3]

B.3. Kepuasan

Menurut Kartajaya [4] kepuasan pengguna (*customer satisfaction*) selalu ada karena ada empat hal, yaitu:

- (1) *Individual needs* (kebutuhan individu)
Kebutuhan perorangan menjadi faktor penting, karena apabila orang sudah punya tuntutan yang tinggi, maka ekspektasinya sudah pasti tinggi. Jadi tingkat ekspektasi berbeda untuk tiap individu.
- (2) *Word-of-mouth* (rekomendasi/ saran dari orang lain)
Pelanggan bisa punya harapan tertentu karena cerita orang lain, yang sering dianggap referensi. Kedua faktor ini sulit dikontrol, karena kebutuhan individu maupun cerita dari orang lain tidak bisa dikendalikan dan kita tidak mengetahui apa yang sebenarnya terjadi.
- (3) *Past experience* (pengalaman masa lalu)
Orang yang sudah punya pengalaman masa lalu akan berharap menerima pelayanan yang minimal sama dengan yang dulu kalau tidak ia akan kecewa. Sebab sifat orang memang tidak pernah puas, karena itu tingkat kepuasan yang dulu menjadi standar minimal bagi pelayanan.
- (4) *External communication* (komunikasi eksternal)
Usaha sebuah perusahaan untuk berjanji sesuatu kepada pelanggan dalam rangka menarik pelanggan. Kalau perusahaan tidak pernah berjanji, maka tidak ada orang yang akan datang, tapi kalau berjanji berlebihan

maka orang itu akan mudah kecewa, karena janji seseorang akan dipakai referensi bagi pelanggan.

Kepuasan menurut Kotler dan Keller [5] yang mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa pendapat mengenai kepuasan pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengertian kepuasan pelanggan adalah terpenuhinya harapan pelanggan dalam membeli suatu jasa yang dapat menimbulkan rasa puas pada diri pelanggan.

B.4. Kinerja Individu

Menurut Mangkunegara [6], kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Penilaian kinerja merupakan faktor kunci dalam mengembangkan potensi pegawai secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumberdaya manusia yang ada di dalam suatu organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi pertumbuhan organisasi secara keseluruhan.

Mangkunegara [6] mengemukakan bahwa indikator kinerja, yaitu:

- (1) Kualitas
Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakannya.
- (2) Kuantitas
Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- (3) Pelaksanaan tugas
Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- (4) Tanggung jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari empat tahapan, yaitu:

- (1) Eksplorasi konsep
Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya,

dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu konsep sistem absensi online, kepuasan pengguna, dan kinerja individu pengguna. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan sistem absensi online yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

- (2) Pengumpulan data
Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden dosen pengajar.
- (3) Analisis
Pada tahap analisis dilakukan analisis pengaruh tingkat kepuasan pengguna dengan kinerja individu pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali dengan metode analisis regresi linier sederhana.
- (4) Pembahasan dan kesimpulan
Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah membuat pembahasan hasil dari alat metode analisis regresi linier sederhana dan melakukan penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

D.1. Deskripsi Responden dan Statistik Deskriptif Penelitian

Berdasarkan jenis kelamin, responden pria terdiri dari 16 responden (45,7%), sedangkan responden wanita terdiri dari 19 responden (54,3%). Berdasarkan usia, responden yang berusia paling muda adalah 25 tahun, sedangkan responden yang berusia paling tua adalah 55 tahun. Mayoritas responden berusia diantara 27 tahun hingga 32 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan S2. Persentase terendah terdapat pada responden dengan tingkat pendidikan S3. Sedangkan berdasarkan pengalaman kerja, mayoritas responden memiliki pengalaman kerja kurang dari 3 tahun dan antara 3 sampai 6 tahun. Responden yang paling sedikit adalah responden yang memiliki pengalaman kerja antara 6 sampai 9 tahun. Berdasarkan pendidikan dan pelatihan yang diikuti, semua responden pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Tabel 1. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Variabel	Kisaran		Rata-rata	
	Teoritis	Empiris	Teoritis	Empiris
Tingkat Kepuasan	8 – 40	24 – 40	24	32
Kinerja Individu	5 – 25	15 – 25	15	20

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa pada variabel tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan kinerja individu pengguna aplikasi terdapat responden yang mempunyai nilai jawaban pada tingkat tertinggi namun tidak ada responden yang mempunyai nilai jawaban yang terendah. Berdasarkan tabel 1 juga dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan oleh responden pada variabel tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan kinerja individu pengguna aplikasi menunjukkan jumlah skor jawaban yang cenderung tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden pada semua variabel yang lebih tinggi dari rata-rata teoritisnya. Hal ini menunjukkan adanya penilaian dari responden bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi dan kinerja individu pengguna aplikasi sudah cukup baik.

D.2. Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih tinggi dari 0,5. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semua indikator pengukur variabel tersebut adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,6. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keseluruhan pengukur variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

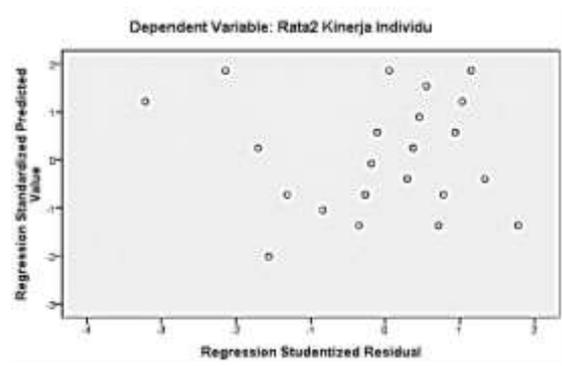
D.3. Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Uji normalitas

	Unstandardized Residual
N	35
Normal Parameters ^a	
Mean	.0000000
Std. Deviation	.19251338
Most Extreme Differences	
Absolute	.195
Positive	.081
Negative	-.195
Kolmogorov-Smirnov Z	1.155
Asymp. Sig. (2-tailed)	.139

a. Test distribution is Normal.

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 1,155 dan tingkat signifikansi pada 0,139. Tingkat signifikansi ini lebih besar dari dari tingkat signifikansi penelitian yaitu 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.



Gambar 2. Scatterplot

Hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa dari hasil output Gambar 2 scatterplot, didapat titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas

D.4. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Uji regresi linier sederhana

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.830 ^a	.689	.679	.19541

a. Predictors: (Constant), Rata2 Tingkat Kepuasan
 b. Dependent Variable: Rata2 Kinerja Individu

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa model regresi ini memiliki nilai *Adjusted R²* sebesar 0,679. Hal ini berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen adalah sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya sebesar 32,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Tabel 4. Uji parsial

Model	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
1 (Constant)		2.942	.006
Tingkat Kepuasan	.830	8.541	.000

a. Dependent Variable: Rata2 Kinerja Individu

Berdasarkan Tabel 4 arah koefisien regresi variabel tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap kinerja individu pengguna aplikasi adalah sebesar 0,830 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh tingkat kepuasan pengguna aplikasi terhadap kinerja individu pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,000. Tingkat signifikansi penelitian lebih kecil dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian tingkat kepuasan pengguna aplikasi

berpengaruh positif terhadap kinerja pengguna aplikasi secara signifikan.

Dari variabel independen yang digunakan yaitu tingkat kepuasan pengguna aplikasi menunjukkan hubungan yang positif signifikan terhadap variabel independen yaitu kinerja individu pengguna sistem absensi online. Hal ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widodo dkk [2].

F. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

- (1) Variabilitas variabel dependen (kinerja individu pengguna sistem absensi online) yang dapat dijelaskan oleh variabilitas variabel independen (tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online) adalah sebesar 67,9%. Sedangkan sisanya sebesar 32,1% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.
- (2) Tingkat kepuasan pengguna absensi online berpengaruh positif secara signifikan

terhadap kinerja individu pengguna sistem absensi online.

REFERENSI

- [1] Istianingsih dan Utami, Wiwik. 2009. *Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu*. Dalam Simposium Nasional Akuntansi XII.
- [2] Widodo, T.W., Handayani, S.R., dan Saifi, M. 2013. *Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Karyawan*. Jurnal Profit. 7(1): 87-100
- [3] Petter, S., DeLone, W., dan McLean, E. 2008. *Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships*. European Journal of Information Systems, 17: 236-263.
- [4] Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya on Service*. Bandung: Mizan
- [5] Kotler, P., dan Keller, L.K. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks.
- [6] Mangkunegara, A.P. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.