

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

PT Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia. Seiring dengan perkembangan informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki 3.700 Kantorpos online, serta dilengkapi elektronik mobile pos di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi.

PT Pos Indonesia (Persero) memiliki dua bisnis utama yaitu bisnis surat dan paketpos dan bisnis jasa keuangan. Bisnis surat dan paket pos adalah layanan pengiriman surat dan paketpos dalam bentuk retail atau korporat sedangkan bisnis jasa keuangan diantaranya sistem online payment point (sopp), weselpos atau remittance, dan penyaluran dana pemerintah atau fund distribution. Berbagai layanan tersebut dilayani di loket kantor pos yang ada di seluruh wilayah Indonesia. Dengan adanya layanan tersebut maka diperlukan laporan transaksi harian yang harus dibuat oleh petugas loket kantor pos yang bertalian untuk dilaporkan saat akhir dinas kepada atasan atau manajer yang terkait. Laporan transaksi harian yang dibuat oleh petugas loket kantor pos disebut neraca N2. N2 merupakan neraca yang berisi saldo awal, panjar rutin, transaksi penerimaan, transaksi pengeluaran, dan remise kirim ke Bendahara atau Kasir.

Dengan semakin berkembangnya ilmu pengetahuan Divisi Teknologi PT Pos Indonesia (Persero) membuat aplikasi N2 Online untuk membantu petugas loket untuk melaporkan transaksi harian kepada manajer atau user lain yang terkait. Hal ini didasari dari jumlah kantor pos online yang ada di seluruh wilayah Indonesia terutama di luar pulau Jawa yang harus menempuh jarak lebih dari satu hari untuk mengirim laporan harian ke Kantor Pos Pemeriksa (Kprk) nya. N2 Online yang saat ini ada merupakan versi awal yaitu N2 Online versi 1.0.0.

Sebelum adanya N2 Online, di Kantor Pos Sukoharjo 57500 N2 masih dibuat manual dengan bantuan microsoft excel oleh petugas loket kantor pos pemeriksa (Kprk), petugas loket kantor pos cabang (Kpc), dan petugas loket ekstensien (Le). Keberhasilan suatu teknologi dalam menjalankan kinerjanya sangat tergantung dari kepuasan pengguna dan perancang sistem dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Karena aplikasi ini merupakan versi awal, untuk mengetahui kepuasan user terhadap aplikasi ini perlu dilakukan pengukuran dengan berbagai pendekatan teori dan model. Salah satu instrumen ukur yang sering digunakan oleh peneliti sebagai dasar pengukuran kepuasan pengguna sistem dan teknologi informasi adalah EUCS (End User Computing Satisfaction) dari Doll dan Torkzades (1988).

Pada penulisan skripsi ini mencoba untuk menguji ulang mengenai faktor - faktor EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yang mencakup isi (*Content*), ketepatan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), mudah digunakan (*Ease of use*), ketepatan waktu (*Timelines*) terhadap kepuasan pengguna dan memperoleh laporan dalam menggunakan Aplikasi N2 Online.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diambil rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi N2 Online di Kantor Pos Sukoharjo ?
2. Bagaimana isi, ketepatan, bentuk, mudah digunakan, dan ketepatan waktu secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna ?
3. Bagaimana isi, ketepatan, bentuk, mudah digunakan, dan ketepatan waktu secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna ?

## **1.3. Pembatasan Masalah**

Untuk lebih memberikan gambaran yang jelas sesuai dengan perumusan masalah maka dalam hal ini dibatasi pada permasalahan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan tugas masing-masing pengguna dalam Aplikasi N2 Online.
2. Pegawai yang disurvei berjumlah 21 pegawai yaitu diantaranya 1 user Kepala Kantor, 1 user Manajer Pelayanan, 1 user Manajer Unit Pelayanan Luar, 1 user Manajer Keuangan, 1 user Manajer Akuntansi, dan 16 user petugas loket (5 petugas loket KPRK, 9 petugas loket KPC, dan 2 petugas LE).

## **1.4. Tujuan Skripsi**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan yang berkaitan dengan kepuasan pengguna yaitu petugas loket (Kprk, Kpc, dan LE), Manajer Pelayanan, Manajer Unit Pelayanan Luar,

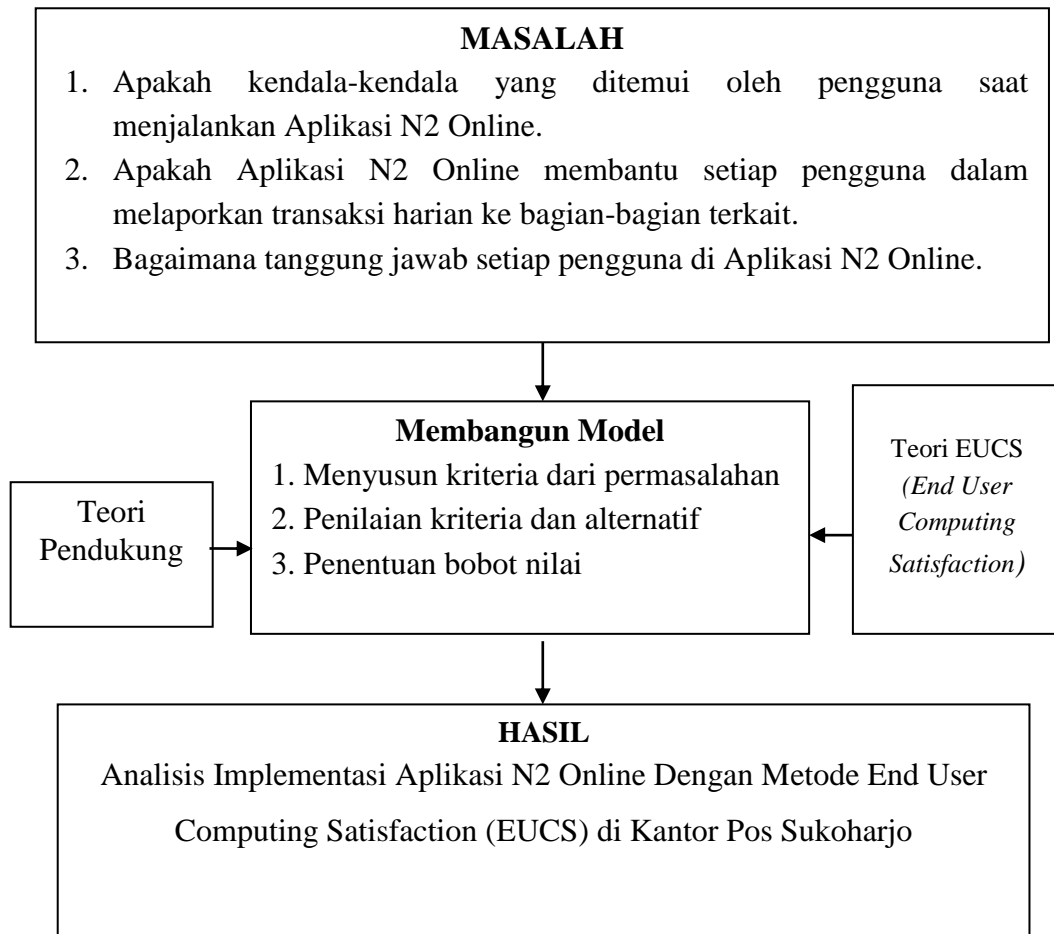
Manajer Keuangan, Manajer Akuntansi, dan Kepala Kantor terhadap Aplikasi N2 Online yang didapat dari hasil analisis data dan kuisisioner.

### **1.5. Manfaat Skripsi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak, baik pihak akademik, instansi, maupun bagi penulis sendiri. Adapun manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kemampuan untuk menganalisa suatu masalah ke dalam sebuah sistem sehingga mampu menganalisa suatu sistem.
2. Dapat memberikan masukan kepada Divisi Teknologi PT Pos Indonesia (Persero) tentang kebutuhan pengguna sesuai tugas pokok dan fungsi di bagian masing-masing terhadap Aplikasi N2 Online.
3. Menghasilkan referensi untuk membantu mahasiswa semester bawah yang akan menyusun laporan Skripsi.
4. Sebagai perbandingan bagi pembaca yang ingin menjadikan referensi dalam menentukan topik untuk menyusun Skripsi di kemudian hari.

## 1.6. Kerangka Pikiran



Gambar 1. Kerangka Pikiran

## 1.7. Sistematika Penulisan

Pembuatan Skripsi ini meliputi enam bab, yang masing masing menjelaskan:

### BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini memberikan penjelasan umum meliputi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan skripsi, manfaat skripsi, kerangka pikir, dan sistematika penulisan.

## BAB II. LANDASAN TEORI

Bab ini memberikan penjelasan mengenai teori yang diperlukan untuk pembahasan laporan skripsi. Dalam hal ini memuat teori yang berkaitan dengan Aplikasi N2 Online, analisis tingkat kepuasan pelanggan, *end user computing satisfaction* (EUCS), populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis regresi berganda.

## BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini memberikan penjelasan mengenai objek penelitian, kerangka pemikiran teoritis, indikator variabel penelitian, dan perancangan penelitian.

## BAB IV. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan mengenai sejarah dari Perusahaan yang diteliti, dalam hal ini adalah PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Pos Sukoharjo, struktur organisasi didalamnya, dan permasalahan yang menjadi landasan utama pembuatan skripsi.

## BAB V. PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, profil responden dari kuisioneryang masuk, tools pengujian data, pengolahan data, statistik deskriptif, pengujian prasyarat, pengujian asumsi klasik, analisis regresi berganda, evaluasi hasil penelitian.

## BAB VI. PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, dan saran-saran yang diperlukan yang dapat menjadi rekomendasi.