

MODEL STRUKTURAL PENINGKATAN KEPUASAN STAF DALAM PENGGUNAAN APLIKASI PERANGKAT LUNAK

Windy Nugraha H. Siburian

Magister Informatika, Institut Teknologi Bandung

Jl. Ganesha No.10 Bandung 40132, Indonesia

E-Mail : 23514001@std.stei.itb.ac.id

ABSTRACT

This paper discusses the design of structural model that help to improve staff satisfaction to use application. The design of this structural model become important since this era almost all types of organizations require its staff to work using application and if the satisfaction of staff to use applications decreased, the performance of the organization can also be decreased. Therefore, to avoid the possibility of a decline in the performance of the staff, this structural model is designed and the mechanisme to improve staff satisfaction in the use of applications is explained. To design the structural model, two theory are used which are theory of management and theory of human sastisfaction. The structural model describes the associative relationship between variables and explain the process of satisfaction creation and impact on organization. Expected result of this research is the structural model can help organization to improve its staff satisfaction toward application usage and would also bring improvement in organization performance.

Key words : *era of application usage, staff satisfaction toward application usage, staff performance.*

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang desain struktural model yang membantu untuk meningkatkan kepuasan staf dalam menggunakan aplikasi. Desain model struktural sangat penting di era ini hampir semua jenis organisasi memerlukan para stafnya untuk bekerja menggunakan aplikasi dan jika kepuasan staf untuk menggunakan aplikasi yang menurun, kinerja organisasi juga dapat berkurang.. Oleh karena itu, untuk menghindari kemungkinan penurunan kinerja staf, model strukturyang dirancang dan mekanisme untuk meningkatkan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Untuk merancang model struktural, dua teori yang digunakan yaitu teori manajemen dan teori manusia sastisfaction. Model struktural menggambarkan asosiatif hubungan antara variabel dan menjelaskan proses penciptaan kepuasan dan dampak pada organisasi. Diharapkan hasil dari penelitian ini adalah model struktural yang dapat membantu organisasi untuk meningkatkan kepuasan stafnya terhadap penggunaan aplikasi dan juga akan membawa perbaikan kinerja organisasi.

Kata kunci: *era penggunaan aplikasi, staf kepuasan terhadap penggunaan aplikasi, pelayanan staf.*

PENDAHULUAN

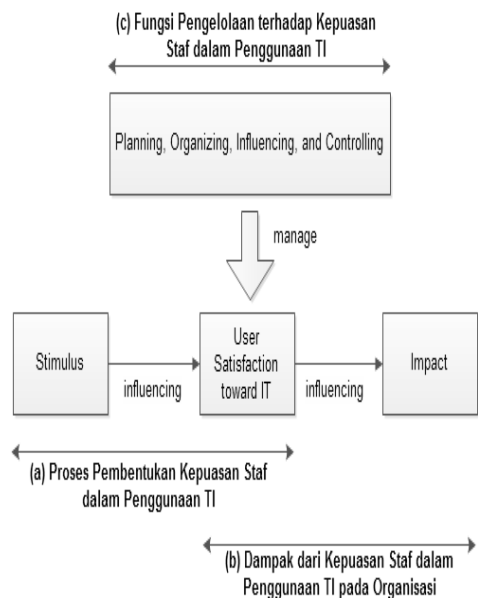
Di era berkembangnya Teknologi Informasi (TI) saat ini, pengelolaan /manajemen staf pada organisasi tidak bisa dipisahkan dari tingginya peranan TI dalam organisasi. Hal ini dikarenakan TI memegang peran untuk membantu staf dalam menjalankan berbagai bisnis proses dalam organisasi. Namun, mekanisme pengelolaan staf yang ada saat ini belum menjelaskan seperti apa mekanisme yang dapat meningkatkan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Kepuasan manusia menurut teori kepuasan dapat dinyatakan sebagai ketercapaian terhadap sesuatu hal yang diharapkan staf sesuai dengan kebutuhannya. [P1, P2, P3] Demikian juga terhadap TI, staf memiliki sejumlah harapan yang perlu dipenuhi sehingga staf tersebut akan memiliki kepuasan terhadap TI yang digunakan sehari-hari dalam organisasi. Beberapa standard yang dikenal secara internasional dan membahas mengenai konsep manajemen staf adalah ISO 10018 (manajemen manusia), ISO 9001 (manajemen mutu), ISO 03.100.30 (manajemen sumber daya manusia), ISO 10002 (manajemen kepuasan pelanggan), ISO 14001 (manajemen lingkungan organisasi), dan lainnya. Namun diantara model yang ada ini belum ada yang membahas mengenai mekanisme untuk meningkatkan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi.^[1]

Resiko negatif yang mungkin timbul jika belum ada mekanisme untuk meningkatkan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi adalah organisasi mungkin menyediakan teknologi, infrastruktur, maupun pengelolaan sumber daya manusia yang terbaik namun belum tentu sesuai kebutuhan staf. Apabila penyediaan TI dan manajemen staf tidak sesuai kebutuhan staf maka proses manajemen staf dan manajemen TI yang dilakukan mungkin

tidak efektif dampaknya untuk meningkatkan kinerja dari staf..

Oleh karena itu, untuk melengkapi konsep manajemen staf sehingga dapat meningkatkan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi, maka dirumuskan sebuah konsep yang disebut kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Konsep yang dirumuskan ini menjelaskan proses pembentukan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dan variabel yang berperan dalam proses pembentukan kepuasan staf tersebut dan juga seberapa besar dampak positif dari konsep kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi ini terhadap organisasi. Apabila konsep ini memberikan dampak positif yang cukup besar bagi organisasi, maka organisasi perlu mengelola konsep ini karena terbukti berperan dalam memberi peningkatan kinerja pada organisasi.

Perancangan Model Struktural



Gambar 1. Pengertian Dasar dari Model Struktural Peningkatan Kepuasan Staf dalam Penggunaan Aplikasi

Pengertian Dasar dari Model Struktural

Mengadaptasi teori kepuasan [P1, P2, P3], diketahui bahwa terdapat tiga bentuk harapan manusia yang perlu untuk dipenuhi sebelum kepuasan manusia terbentuk yakni harapan bahwa kondisi sebuah produk sesuai dengan keinginan manusia, sebuah produk memberikan manfaat yang lebih besar dari effort yang dikeluarkan untuk menggunakan produk tersebut, dan produk yang dimiliki sesuai kebutuhan. Produk yang dinyatakan pada teori kepuasan dapat diilustrasikan juga sebagai teknologi informasi.^[2] Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh sejumlah faktor pemicu yang disebut sebagai stimulus. Selain itu, menurut teori kepuasan, manusia selalu berupaya mencapai kepuasannya dengan harapan bahwa kepuasan tersebut akan meningkatkan memberikan sejumlah dampak positif yang bermanfaat bagi manusia tersebut maupun lingkungannya. Mengadaptasi hal tersebut, berarti kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi pun akan memberikan sejumlah manfaat positif bagi organisasi¹.

Untuk mendukung penggunaan teori kepuasan, digunakan pula teori manajemen yang memiliki empat fungsi utama untuk menjamin bahwa kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dapat bertahan bahkan meningkat seiring berjalannya waktu. Fungsi tersebut adalah planning, organizing, influencing, dan controlling. Penggabungan antara teori kepuasan dan teori manajemen untuk menjelaskan mekanisme peningkatan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dapat dilihat pada Gambar 1.

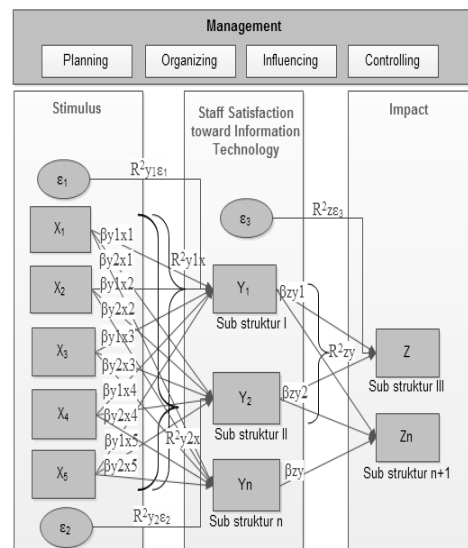
Hubungan Asosiatif Antar Variabel

Berdasarkan pengertian dasar dari konsep kepuasan staf dalam

penggunaan aplikasi, terdapat dua jenis hubungan asosiatif yang perlu diuji, yakni:

- Hubungan antara variabel yang menyatakan stimulus terhadap variabel yang menyatakan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi.
- Hubungan antara variabel yang menyatakan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi terhadap variabel yang menyatakan dampak yang dirasakan pada organisasi.

Dalam penentuan variabel yang menyatakan stimulus, kepuasan staf dalam penggunaan TI, dan dampak, dikumpulkan sejumlah aspek yang mendukung konsep kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dari sejumlah literatur. Selanjutnya aspek tersebut dikelompokkan berdasarkan kemiripan fungsinya. Berdasarkan pengelompokan tersebut, maka masing-masing variabel memiliki sejumlah indikator yang mewakilinya^[2].



Gambar 2. Rancangan Model Struktural yang Bersifat Umum

Kedua jenis hubungan asosiatif yang akan diuji digambarkan pada Gambar 2.

Keterangan gambar tersebut adalah sebagai berikut:

X1 = information capability

X2 = system capability

X3 = service capability

X4 = staff competence

X5 = staff involvement

Y1 = perceived ease of use

Y2 = perceived usefulness

Z = IT benefits

β = koefisien korelasi

ε = variabel yang belum terdefinisi

R2 = besarnya pengaruh variabel independen secara bersama terhadap variabel dependen^[3].

Rekomendasi Fungsi Pengelolaan terhadap Kepuasan Staf dalam Penggunaan aplikasi

1. Controlling

Organisasi perlu secara rutin melakukan pengecekan terhadap kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Jika ditemukan bahwa tingkat kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi mengalami penurunan, maka organisasi perlu mengecek kondisi dari stimulus yang memberikan pengaruh pada tingkat kepuasan staf. Kondisi stimulus ini perlu diperbaiki dengan harapan akan memberikan peningkatan pada kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi.

2. Planning

Setelah organisasi memahami stimulus yang mempengaruhi kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi, maka organisasi perlu fokus menyusun rencana yang mendukung tercapainya kepuasan staf. Misalnya menyusun tujuan, kebijakan, program, dan anggaran yang mendukung terciptanya pengaruh positif dari stimulus terhadap kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi.

3. Organizing

Pihak yang akan menjalankan rencana yang ditetapkan pada planning perlu diatur sedemikian rupa sehingga pihak pelaksana rencana mengerti apa yang

menjadi tanggung jawabnya dan bagaimana mekanisme koordinasi diantara mereka.

4. Influencing

Pemimpin perlu memberikan semangat dan arahan kepada bawahannya sehingga staf bersemangat untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas yang ditetapkan pada fungsi organizing.

METODE PENELITIAN

Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian berupa kuesioner berguna untuk menguji seberapa besar hubungan asosiatif antar variabel pada subbab 0. Langkah yang digunakan dalam merumuskan kuesioner diadaptasi dari penelitian Burgess. [P16].

Pertama, variabel penelitian di rumuskan. Variabel ditentukan dengan melihat sejumlah indikator yang memiliki kemiripan fungsi. Selanjutnya indikator dikelompokkan berdasarkan jenis variabelnya. Daftar indikator dan variabel ini menjadi panduan bagi berbagai organisasi untuk dipilih sesuai dengan karakteristik organisasi.

Kedua, memilih indikator sesuai karakteristik organisasi yang menjadi studi kasus. Hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan dokumen yang berisi prinsip utama TI dalam organisasi. Dokumen ini bisa berupa IT strategic plan yang berisi prinsip-prinsip utama TI yang mendukung berjalannya bisnis proses organisasi, dokumen IT policy berisi kebijakan yang mengatur operasional internal organisasi, maupun yang sumbernya dari eksternal seperti dokumen peraturan pemerintah yang mengatur bagaimana berjalannya organisasi. Selanjutnya dipilih maksimal empat indikator yang dirasa paling relevan dengan karakteristik organisasi. Indikator yang dipilih inilah yang menjadi poin-poin pertanyaan yang menyusun kuesioner.

Ketiga, penilaian terhadap pertanyaan yang disusun, dinilai oleh pakar dibidang penelitian (expert review). Dari hasil penilaian expert review, dilakukan revisi pada kuesioner.

Keempat, dilakukan pilot test untuk menjamin validitas pertanyaan dari sisi responden. Dipilih sejumlah 10-20 % sampel. Hasil pilot test diuji dengan uji construct validity dan reliability. Dari pengujian ini akan diketahui apakah terdapat istilah dan kalimat yang belum sesuai dengan domain penelitian sampel, sehingga perlu dilakukan revisi pertanyaan dan dilakukan pengujian pilot test ulang sampai seluruh pertanyaan dianggap valid.

Akhirnya, diperoleh kuesioner yang valid dan reliable dan siap disebarakan kepada seluruh responden penelitian.

Sampel

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kota Bandung dipilih sebagai organisasi yang mewakili studi kasus dikarenakan bisnis proses BPPT kota Bandung dijalankan oleh staf menggunakan TI. Dari total 27 jenis pelayanan perizinan yang diberikan BPPT kota Bandung, sebanyak 27 jenis pelayanan perizinan menggunakan TI untuk memproses pengurusan pelayanan perizinan. Kondisi BPPT kota Bandung yang sudah menggunakan TI pada seluruh bisnis prosesnya menjadi alasan yang tepat untuk memilih BPPT kota Bandung sebagai kasus. Jika TI pada kota Bandung mengalami permasalahan kemungkinan akan berdampak pada makin lamanya waktu untuk menyelesaikan proses pelayanan perizinan. Akibatnya adalah kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan. Selain itu, mekansime pelayanan perizinan pada BPPT kota Bandung juga diatur oleh Permendagri No 24 tahun 2006, dimana pelayanan perizinan harus transparan, tepat waktu, dan biaya. Kondisi BPPT kota Bandung

yang diatur oleh Permendagri menjadi alasan lain digunakannya BPPT kota Bandung sebagai kasus. Dimana, penggunaan aplikasi tidak bisa dianggap sebagai media pendukung, tetapi menjadi media utama yang menentukan bagaimana organisasi mencapai produk dan layanan sesuai harapan pelanggan.

Jumlah sampel yang dipilih dari BPPT kota Bandung adalah 40 orang. Kuesioner disebarakan kepada sampel menggunakan kertas yang dicetak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SPSS versi 20 digunakan sebagai kakas utama untuk mengolah data dan menguji hubungan asosiatif antar variabel.

1. Uji Validitas (*Construct Validity*)

Pengujian validitas menggunakan menggunakan teknik *Pearson Product Moment*. Item pertanyaan atau indikator bersifat valid jika nilai r hitung lebih besar dari standard nilai r hitung yang ditetapkan oleh *Pearson Product Moment*, yakni 0.3.

Table 1. Nilai validitas untuk variabel yang menyatakan stimulus

	Total_				
	IC	SC	SRC	STC	STI
ic1	0.717	-	-	-	-
ic2	0.824	-	-	-	-
ic3	0.759	-	-	-	-
ic4	0.649	-	-	-	-
sc1	-	0.734	-	-	-
sc2	-	0.714	-	-	-
sc3	-	0.530	-	-	-
sc4	-	0.753	-	-	-
src1	-	-	0.717	-	-
src2	-	-	0.759	-	-
src3	-	-	0.638	-	-
stc1	-	-	-	0.672	-
stc2	-	-	-	0.792	-
sti1	-	-	-	-	0.757
sti2	-	-	-	-	0.725

Table 2. Nilai validitas untuk variabel kepuasan staf dan dampak

	Total		
	PEU	PU	IB
peu1	0.901	-	-
peu2	0.785	-	-
pu1	-	0.886	-
pu2	-	0.807	-
ib1	-	-	0.766
ib2	-	-	0.828
ib3	-	-	0.842

Rekapitulasi hasil perhitungan uji validitas terdapat pada Table 1 dan Table 2. Berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui bahwa seluruh indikator memiliki nilai validitas diatas nilai ambang batas yang ditetapkan oleh teknik Pearson, yakni 0.3 dan juga nilai signifikansinya memenuhi syarat yang ditetapkan yakni lebih kecil dari 0.05. Sehingga disimpulkan bahwa seluruh indikator bersifat valid untuk digunakan.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai cronbach's alpha sebesar 0.948, jika dibandingkan dengan standard nilai reliabilitas [11], maka nilai reliabilitas dari kuesiner bersifat sangat reliable.

3. Uji Regresi

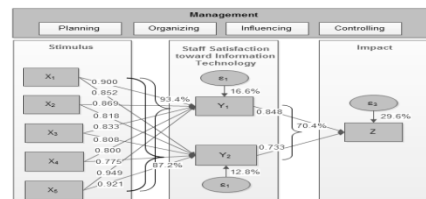
Pada uji regresi, digunakan nilai signifikansi sebesar 0.05 (5%). Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan dari hasil penelitian ini sebesar 95% dan tingkat error sebesar 5%.

Table 3. Hasil Pengukuran Uji Regresi

Hypothesis	Correlation Coefficient (β) (Significance / ρ)	R ² (variance) (Significance / ρ)
H1	0.900 (0.000)	
H2	0.869 (0.000)	
	0.833	

H3	(0.000)	
H4	0.800 (0.000)	
H5	0.949 (0.000)	
H6		0.934 (0.000)
H7	0.852 (0.000)	
H8	0.818 (0.000)	
H9	0.808 (0.000)	
H10	0.775 (0.000)	
H11	0.921 (0.000)	
H12		0.872 (0.000)
H13	0.848 (0.000)	
H14	0.733 (0.000)	
H15		

Berdasarkan hasil uji regresi (Table 3), diketahui bahwa seluruh hubungan asosiatif antar variabel memiliki nilai signifikansi yang lebih kecil dibandingkan standard nilai signifikansi yang ditetapkan (0.05), sehingga hasil pengukuran yang diperoleh cukup signifikan untuk digunakan. Selain itu, seluruh nilai korelasi (β) yang didapatkan bernilai positif. Sehingga dapat dinyatakan bahwa keberadaan *information capability, system capability, service capability, staff competence, dan staff involvement* memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan variabel yang menyatakan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi, yakni *perceived ease of use dan perceived usefulness*.



Gambar 3. Model Struktural disertai dengan Nilai Regresi

Besarnya pengaruh yang diberikan juga cukup besar yakni 93.4%. Karena itu, BPPT Bandung perlu mengelola kelima variabel yang menyatakan stimulus tersebut sehingga dapat meningkatkan kondisi dari kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Selain itu, keberadaan *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terbukti memberikan pengaruh positif terhadap pencapaian manfaat TI yang diperoleh organisasi. Besarnya pengaruh yang diberikan cukup besar yakni 70.4%. Karena itu, kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi merupakan hal yang penting untuk dikelola oleh BPPT kota Bandung sehingga dapat meningkatkan manfaat TI yang diperoleh organisasi.

Rekomendasi Fungsi Pengelolaan Kepuasan Staf dalam Penggunaan aplikasi pada BPPT Bandung

a. Planning

BPPT kota Bandung perlu menyusun rencana jangka panjang dan jangka pendek mencakup tujuan, kebijakan, program, dan anggaran organisasi yang fokus pada:

- a. Penyesuaian kondisi software, hardware, dan infrastruktur TI berdasarkan indikator yang berlaku pada *information capability* dan *system capability*.
- b. Penyesuaian kondisi layanan IT support berdasarkan indikator yang berlaku pada *service capability*.
- c. Peningkatan keahlian staf sesuai dengan indikator yang berlaku pada *staff competence*.
- d. Peningkatan keterlibatan staf dalam organisasi sesuai dengan indikator yang berlaku pada *staff involvement*.

b. Organizing

BPPT kota Bandung perlu menyusun mekanisme penugasan sebagai berikut.

- a. Tanggung jawab penyesuaian kondisi teknologi informasi diserahkan pada divisi TI yang

dipimpin seorang manajer TI yang bekerja sama dengan direktur utama.

- b. Tanggung jawab penyesuaian kondisi divisi IT support diserahkan pada manajer TI bekerjasama dengan divisi HRD. Dalam proses perekrutan HRD dan manajer TI perlu melakukan seleksi tertulis dan wawancara sehingga didapatkan personel divisi TI yang memenuhi aspek *service capability*.
- c. Tanggung jawab peningkatan keahlian staf dalam menggunakan TI diserahkan divisi HRD yang memahami kebutuhan dasar yang dibutuhkan staf dalam menggunakan TI.

c. Influencing

Tanggung jawab peningkatan keterlibatan staf dalam organisasi diserahkan kepada manajer atau kepala bidang yang memahami tugas dan tanggung jawab dari staf. Kepala bidang dan pimpinan di BPPT kota Bandung perlu memberikan arahan pada staf agar termotivasi untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan pembagian tugas yang ditetapkan.

d. Controlling

Pimpinan BPPT kota Bandung perlu melakukan pengecekan terhadap kondisi dari kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi secara berkala. Sebaiknya dalam rentang 6 bulan sampai tahun sekali. Sehingga dapat dilakukan evaluasi apakah kondisi infrastruktur TI dan pendukungnya seperti pelatihan dan layanan divisi IT support sudah sesuai dengan kebutuhan staf. Jika ditemukan penurunan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi, maka organisasi perlu mengecek kondisi dari variabel independen yang mempengaruhi penurunan dari variabel dependen tersebut. Fokus perbaikan sebaiknya dilakukan pada variabel independen yang memberi pengaruh terhadap penurunan kondisi

kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian model hasil rancangan yakni model struktural peningkatan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi pada BPPT kota Bandung, ditemukan bahwa keberadaan variabel yang menyatakan stimulus memberikan pengaruh positif terhadap variabel yang menyatakan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi. Hal ini terlihat dari nilai gradien korelasi yang bernilai positif.

Berdasarkan pengujian model hasil rancangan yakni model struktural peningkatan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi pada BPPT kota Bandung, ditemukan bahwa keberadaan variabel kepuasan staf memberikan pengaruh yang cukup besar yakni 70.4% terhadap pencapaian manfaat penggunaan aplikasi pada organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengelola proses pembentukan kepuasan dari model struktural yang diusulkan sehingga kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi dapat tetap ditingkatkan.

Saran yang diberikan untuk pengembangan topik ini lebih lanjut adalah sebaiknya pengujian menggunakan kuesioner yang ada dilakukan pada lingkup organisasi yang lebih bervariasi, seperti organisasi pada sektor perbankan, pemerintahan, sektor migas, sektor pariwisata, skala birokrasi kecil, skala birokrasi besar, dan lainnya. Pertimbangannya adalah setiap staf pada sektor yang bervariasi mungkin memiliki karakteristik kerja dan TI yang unik sehingga dimungkinkan untuk menemukan variabel dan indikator baru selain dari variabel dan indikator yang

dirumuskan pada konsep kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi ini.

Selain itu, karena penelitian ini belum sampai pada tahap menggunakan kuesioner untuk menjalankan fungsi controlling pada manajemen, maka sebaiknya penelitian selanjutnya meneruskan penelitian ini dengan mengecek kondisi dari kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi pada pertengahan atau beberapa tahun kemudian di BPPT Kota Bandung. Kemudian jika ditemukan penurunan kepuasan staf dalam penggunaan aplikasi maka keempat fungsi manajemen yang ada yakni planning, organizing, influencing, dan controlling akan terlihat kerjanya pada organisasi. Apabila sudah dilakukan perbaikan maka ditanyai bagaimana respon dari BPPT Kota Bandung terhadap perbaikan yang dilakukan bagi organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alderfer, Clayton P. "An empirical test of a new theory of human needs." *Organizational behavior and human performance* 4.2 (1969): 142-175.
- [2] Oliver R. L., 1977, "Effect of Expectation and Disconfirmation on Postexposure Product Evaluations - an Alternative Interpretation," *Journal of Applied Psychology*, 62(4), p. 480.
- [3] Oliver, Richard L., and John E. Swan. "Consumer perceptions of interpersonal equity and satisfaction in transactions: a field survey approach." *The Journal of Marketing* (1989): 21-35.