

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Surabaya merupakan salah satu dinas yang melayani Usaha Kecil Menengah (UKM) yang ada di Surabaya. Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya terletak di Jl. Gayungsari I No.1. Berdasarkan Perda No. 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Surabaya No. 91 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kota Surabaya. Dinas Koperasi dan UMKM mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan pada bidang pemberdayaan masyarakat, otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan persandian. Sedangkan untuk fungsi dari Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya yaitu perumusan kebijakan teknis di bidang koperasi dan UMKM, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas, pengelolaan ketata usahaan dinas, pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam melayani masyarakat yang ingin mendirikan usaha di Surabaya, para pegawai memiliki kegiatan diantaranya melakukan pembinaan, memberikan pelatihan, dan pemantauan perkembangan kepada para wirausaha. Untuk melaksanakan tugas tersebut diperlukan Sumber Daya Manusia (SDM). SDM adalah aset penting bagi Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dikarenakan SDM adalah faktor utama agar organisasi tersebut dapat berjalan dan dapat meraih kesuksesannya. Oleh sebab itu SDM yang berkualitas menjadi andalan Dinas

Koperasi dan UMKM Surabaya. Kualitas SDM pada Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat diukur berdasarkan Nilai Kinerja Individu (NKI) dengan bobot nilai sebesar 80% dan Perilaku Kinerja sebesar 20%. Untuk mengukur kinerja SDM dilakukan penilaian kinerja. Dari hasil penilaian kinerja dapat dilakukan evaluasi kualitas kinerja SDM. Untuk memudahkan evaluasi kinerja SDM, maka Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya membuat aplikasi *E-Perfomance*.

*E-Perfomance* merupakan media aplikasi berbasis online yang digunakan dalam rangka penilaian prestasi kinerja pegawai yang lebih obyektif, terukur, akuntabel, partisipasif, dan transparan, sehingga terwujud manajemen pegawai berdasarkan prestasi kerja dan sistem karir kerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Aplikasi *E-Perfomance* mempunyai total pengguna sebanyak 50 pegawai PNS dan digunakan setiap hari (pada saat melakukan kegiatan/aktivitas) oleh Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya. Para pegawai melakukan akses ke *E-Perfomance* sebagai bentuk pelaporan tugas yang telah diberikan oleh pimpinan kepada para pegawainya. Tujuan dari penerapan *E-Perfomance* ini untuk memudahkan pimpinan Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dalam melakukan penilaian kinerja kepada para pegawainya. *E-Perfomance* mempunyai *menu dashboard*, aktivitas harian, penugasan kegiatan, aktivitas, penilaian perilaku kerja, indikator kinerja, dan rapor kinerja. Dengan adanya aplikasi *E-Perfomance* pimpinan pada Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dapat mengetahui informasi yang akurat, relevan, dan mempermudah dalam melakukan penilaian kinerja kepada para pegawainya. Apabila *E-Perfomance* ini tidak digunakan maka dampak yang diterima oleh pegawai adalah tidak mendapatkan *point* dikarenakan tidak melakukan pengisian *form* kegiatan ke

dalam aplikasi *E-Performance*, sedangkan dampak yang diterima oleh Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya yaitu tidak dapat memantau perkembangan dalam hal keaktifan pegawai, tidak dapat mengetahui perkembangan program kerja yang telah disusun.

Aplikasi *E-Performance* ini sudah digunakan pada tahun 2015, namun aplikasi tersebut mengalami perubahan setiap tahunnya diantaranya perubahan dalam melakukan penilaian kinerja pegawai dan dalam segi tampilan *interface* pada *E-Performance*. Pada tahun 2016 terdapat perubahan alur proses dalam melakukan penilaian kinerja pegawai dimana dalam melakukan penilaian tersebut dilakukan tes kompetensi pada setiap individu yang dinilai. Sebelum dilakukan pembaruan pada tahun 2017 terdapat perubahan tombol hapus pada fitur pengesahan aktivitas pegawai apabila pegawai tersebut melakukan kesalahan dalam pengisian aktivitas harian yang telah diberikan oleh atasan dalam melaksanakan tugas, akan tetapi pada pembaruan saat ini atasan tidak bisa melakukan penghapusan pada fitur pengesahan aktivitas pegawai, hal tersebut menyebabkan tingkat terjadinya resiko kesalahan dalam penyetujuan yang dilakukan oleh atasan dan dalam alur penilaian kinerja pegawai saat ini dilakukan oleh atasan langsung ke bawahannya. Berdasarkan dari perubahan-perubahan pada aplikasi *E-Performance*, pengguna sering merasa bingung setiap terdapat perubahan pada aplikasi *E-Performance*. Oleh sebab itu pegawai harus melakukan adaptasi terlebih dahulu setiap ada pembaruan aplikasi *E-Performance*. Setiap aplikasi ini dilakukan pembaruan sampai sekarang masih belum dilakukan evaluasi pada *E-Performance* dalam hal Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berdasarkan persepsi pengguna akhir dalam melakukan penilaian kinerja pegawai. Oleh sebab itu dari Dinas Koperasi dan

UMKM Surabaya membutuhkan evaluasi dari program *E-Performance* yang telah dilakukan pembaruan agar tidak terjadi masalah yang sama. Pentingnya dalam melakukan penelitian ini adalah untuk melihat apakah aplikasi *E-Performance* ini dapat berdampak/berpengaruh terhadap perilaku pengguna sehingga pengguna dapat lebih termotivasi atau tidaknya dalam melakukan pekerjaannya.

Oleh sebab itu dalam ~~Tugas Akhir~~ ini untuk membantu Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya dilakukan analisis kesuksesan pada *E-Performance* dengan menggunakan metode Delone and McLean, karena model ini disusun untuk menggambarkan kesuksesan sistem informasi. Ada beberapa model kesuksesan menurut Delone and McLean dimana model tersebut merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih. Berdasarkan dari enam komponen dalam pengukuran kesuksesan sebuah sistem informasi agar dapat dijadikan bahan evaluasi masukkan atau sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pengelola aplikasi *E-Performance* dalam mengetahui variabel-variabel penyebab kegagalan dan variabel penyebab kesuksesan implementasi *E-Performance*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diperoleh yaitu, bagaimana menganalisa kesuksesan *E-performance* pada pegawai dinas koperasi dan UMKM Surabaya menggunakan metode Delone dan Mclean ?

### 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam pengerjaan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Metode pengambilan sampel menggunakan *sampling* jenuh
2. Skala pengukuran diambil dari skala likert dalam penelitian ini yaitu 1 sampai 4
3. Pernyataan diadopsi dari jurnal Delone dan McLean dengan judul *The Delone and McLean Model Of Information System Success : A Ten Year Update*
4. Pembahasan tidak mencakup umpan balik dari manfaat bersih terhadap niat pengguna dan kepuasan pengguna, dikarenakan dalam pelaksanaan *E-Perfomance* sejak 2015 – 2017 di Dinas Koperasi belum melakukan evaluasi terhadap manfaat bersih

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah adapun tujuan yang akan dicapai yaitu untuk mengetahui seberapa besar Kesuksesan pada aplikasi *E-Perfomance* terhadap Pegawai Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya Menggunakan Metode Delone dan McLean

### 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi Dinas Koperasi dan UMKM Surabaya, serta sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan kualitas sistem *E-Perfomance* yang berfungsi untuk mengetahui tingkat kesuksesan dalam penggunaan aplikasi *E-Perfomance* serta dapat memberikan informasi sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut.