

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
BRISTARS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI MADE AYU MULYANI

1815744013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
BRISTARS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG GIANYAR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI MADE AYU MULYANI

1815744013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS INTERNASIONAL
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISStars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Made Ayu Mulyani
 - b. Nim : 1815744013
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 25 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,



I Wayan Siwantara, SE., MM
NIP. 196503071992031002

Pembimbing II,



Lily Marheni, SH., MH
NIP. 196407091991032002

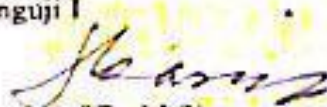
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI


**TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DALAM PENGGUNAAN APLIKASI
BRISTARS PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA CABANG GLANYAR**

Oleh
NIMADE AYU MULYANI
NIM. 1815744013

Dixahkan
Ketua Penguji

I Wayan Siwantara, SE., MM
NIP. 196503071992031002

Penguji I

Kasriani, SE., M.Si
NIP. 196204211990032002

Penguji II

Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Mengetahui

Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,

Cokorda Gede Putra Wedistira, SE., MM
NIP. 19680827199303100

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Berusaha, Berdoa, Bersyukur”

PERSEMBAHAN:

Puji syukur penulis dapat panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa beserta berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISStars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar” tepat pada waktu yang telah ditentukan. Atas terselesainya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta; Bapak I Nyoman Candra dan Ibu Ni Made Sokayati, yang telah memberikan kasih sayang yang tulus, didikan, dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan peneliti.
2. Kakak kandung, kakak ipar, ponakan terkasih, I Wayan Adi Raditya, Ni Nyoman Melindawati.,A.Md.AK dan Putu Ghea Adhistya yang selalu memberikan kasih sayang, canda tawa, hiburan dan semangat setiap keadaan apapun untuk peneliti.
3. Teman-teman terbaik; Aristya Dewi, Dina Warnita, Junika Syah Putri, Dayu Sania, Nanda Widya Pratiwi, Putri Agustina, Intan Cahyani dan Diyan Umantari

yang selalu memberi canda tawa dan semangat setiap keadaan apapun untuk peneliti.

4. Partner terbaik; I Wayan Agus Bati Kusuma, yang selalu ada setiap saat membantu memberikan motivasi dan semangat dalam pengerjaan skripsi ini.
5. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini akan lebih sempurna jika penulis mendapatkan masukan dari pembaca, oleh karena itu penulis berharap untuk mendapatkan kritik dan saran yang memiliki sifat dalam menyempurnakan Skripsi Riset Terapan ini.

Akir kata dapat penulis katakana semoga Skripsi Riset Terapan ini dapat memberikan kontribusi terhadap penelitian-penelitian selanjutnya dengan lebih sempurna kedepannya.

Badung, 25 Juli 2022

Penulis

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul:

Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISStars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 25 Juli 2022



Yang menyatakan

Ni Made Ayu Mulyani

1815744013

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar. Penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, kuesioner, studi dokumen (data primer), maupun perpustakaan dan jurnal (data sekunder). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 59 karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang menggunakan aplikasi BRISStars. Hasil analisis menunjukkan bahwa strategi *promotion mix* yang digunakan oleh perusahaan adalah periklanan (*advertising*), hubungan masyarakat (*public relation*), promosi penjualan (*sales promotion*), *event* dan pemasaran langsung (*direct selling*). Hasil penelitian ini adalah tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia sudah berjalan baik atau dapat dikatakan puas. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil rata-rata nilai skor dari keseluruhan indikator, yaitu 4,02 yang termasuk dalam kategori puas. Namun, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars, salah satunya aplikasi BRISStars kurang terorganisir, lambat saat diakses, dan banyak fitur-fitur yang harus diperbaharui.

Kata Kunci: Kepuasan Karyawan, Penerapan Absensi, BRISStars

ABSTRACT

This study aims to determine the application of attendance using the BRISStars application at PT Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch. The research used is quantitative method. Data collection techniques used are interviews, questionnaires, document studies (primary data), as well as libraries and journals (secondary data). The sample used in this study were 59 employees of PT Bank Rakyat Indonesia Gianyar Branch who used the BRISStars application. The results of the analysis show that the promotion mix strategy used by the company is advertising (advertising), public relations (public relations), sales promotion (sales promotion), events and direct marketing (direct selling). The results of this study are the level of employee satisfaction with the implementation of attendance using the BRISStars application at PT Bank Rakyat Indonesia has been going well or can be said to be satisfied. This is evidenced by the average score of all indicators, which is 4.02 which is included in the satisfied category. However, there are still some obstacles faced in implementing attendance using the BRISStars application, one of which is the BRISStars application is less organized, slow to access, and many features that must be updated.

Keywords: *Employee Satisfaction, Attendance Implementation, BRISStars*

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISStars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar”**

Adapun maksud dan tujuan penulisan ini untuk melengkapi syarat dalam menyelesaikan kuliah untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali. Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta bimbingan, baik moril maupun materiil dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan yang baik ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan penulis dalam mengikuti Pendidikan serta memberikan fasilitas selama perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. Drs. I Ketut Santra, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk belajar di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira., MM selaku Ketua Program Studi Diploma IV Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan pengarahan, bimbingan serta motivasi selama pembuatan skripsi ini.
4. Bapak I Wayan Siwantara, SE., MM selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Lily Marhaeni. SH., MH selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran memberikan motivasi, saran dan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan pengajaran mata kuliah dari semester I hingga semester VIII, serta staff Jurusan Administrasi Niaga yang telah membantu kelancaran dalam proses perkuliahan.
7. Seluruh keluarga besar PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu membantu penulis dalam melakukan skripsi ini.
8. Teman-teman kelas C MBI yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah menemani dan memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Badung, 25 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Hasil Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	13

2.1.3	Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.4	Kepuasan Karyawan	19
2.1.5	Disiplin Kerja.....	22
2.1.6	Aplikasi Absensi	28
2.2	Kajian - kajian Peneliti Sebelumnya.....	33
2.3	Kerangka Teoritis.....	40
BAB III		43
METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Tempat Penelitian	43
3.2	Populasi dan Sampel	43
3.2.1	Populasi.....	43
3.2.2	Sampel Jenuh (Sampel Sensus).....	44
3.3	Data Penelitian	45
3.3.1	Sumber Data.....	45
3.3.2	Metode Pengumpulan Data	46
3.3.3	Jenis Data	47
3.4	Dimensi dan Indikator Variabel Penelitian	47
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	49
3.6	Teknik Analisis Data.....	52
BAB IV		53
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	53
4.1.1	Sejarah Berdirinya PT Bank Rakyat Indonesia.....	53
4.1.2	Lokasi Perusahaan.....	55
4.1.3	Visi dan Misi Perusahaan.....	55
4.1.4	Produk-Produk dari Perusahaan	56
4.1.5	Struktur Organisasi	63
4.1.6	Aplikasi BRISStars	74
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan	76
4.2.1	Hasil Uji Instrumen.....	76

4.2.2	Karakteristik Responden	78
4.2.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	81
4.2.4	Kendala dalam penerapan aplikasi absensi BRISStars	91
4.2.5	Pembahasan Hasil Penelitian	92
4.3	Implikasi hasil penelitian	95
4.3.1	Implikasi teoritis	96
4.3.2	Implikasi praktis.....	97
BAB V		98
SIMPULAN DAN SARAN		98
5.1	Simpulan	98
5.2	Saran	99
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN.....		104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ulasan/review beberapa karyawan terhadap aplikasi BRISStars Mobile	6
Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan Pengguna BRISStars dari bulan Juli-Agustus 2021	7
Tabel 3. 1 Indikator Kuesioner UEQ	48
Tabel 3. 2 Skala Model Likert	51
Tabel 3. 3 Skala Interval	52
<u>Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen</u>	<u>77</u>
<u>Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....</u>	<u>78</u>
<u>Tabel 4. 3 Tingkat Penerapan Absensi pada Attractiveness</u>	<u>82</u>
<u>Tabel 4. 4 Tingkat Penerapan Absensi pada Efficiency</u>	<u>83</u>
<u>Tabel 4. 5 Tingkat Penerapan Absensi pada Perspicuity</u>	<u>85</u>
<u>Tabel 4. 6 Tingkat Penerapan Absensi pada Dependability</u>	<u>86</u>
<u>Tabel 4. 7 Tingkat Penerapan Absensi pada Stimulation</u>	<u>88</u>
<u>Tabel 4. 8 Tingkat Penerapan Absensi pada Novelty</u>	<u>89</u>
<u>Tabel 4. 9 Skor Keseluruhan.....</u>	<u>91</u>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teoritis.....	42
<u>Gambar 4. 1 Buku Tabungan Simpedes.....</u>	57
<u>Gambar 4. 2 Buku Tabungan BritAma Bisnis</u>	58
<u>Gambar 4. 3 Buku Tabungan BRI Junio.....</u>	59
<u>Gambar 4. 4 Buku Tabunganku</u>	59
<u>Gambar 4. 5 Buku Tabunganku</u>	60
<u>Gambar 4. 6 Buku Tabunganku</u>	60
<u>Gambar 4. 7 Stuktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar.....</u>	65
<u>Gambar 4. 8 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....</u>	79
<u>Gambar 4. 9 Karakteristik responden berdasarkan usia.....</u>	80

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 4 : Hasil Uji Validitas Instrument
- Lampiran 5 : Hasil Uji Reliabilitas Instrument
- Lampiran 6 : Hasil Karakteristik Responden
- Lampiran 7 : Hasil Statistik Deskriptif
- Lampiran 8 : Dokumentasi
- Lampiran 9 : Riwayat Hidup Peneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki tujuan untuk memaksimalkan nilai perusahaan dan meningkatkan kesejahteraan pemilik serta karyawan. Hal-hal yang mendukung bagi perusahaan adalah seperti sistem informasi, sejalan dengan perkembangan zaman yang mempengaruhi teknologi menjadi semakin maju dan memiliki banyak jenis dalam setiap perkembangannya. Perkembangan teknologi yang semakin maju melahirkan media informasi dan telekomunikasi yang tidak mengenal batas ruang dan waktu. Pengaruh global juga dirasakan pada bidang ekonomi dan manajemen yang sangat berkaitan dengan teknologi, yakni dengan munculnya peralatan-peralatan teknologi canggih yang memudahkan pekerjaan manusia. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang penting adalah semakin dibutuhkannya penggunaan alat pengolah data yang berfungsi untuk menghasilkan data yang dibutuhkan. Perusahaan yang ingin mengembangkan usaha dan mencapai kesuksesan harus mengikuti era informasi dengan menggunakan alat pendukung pengolah data yang nantinya dapat memudahkan

karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, serta meningkatkan motivasi dan produktivitas untuk menghadapi persaingan diantara perusahaan atau institusi.

Karyawan merupakan satu-satunya aset perusahaan yang bernapas atau hidup di samping aset-aset lain yang tidak bernapas atau bersifat kebendaan seperti modal , gedung - gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang, dsb. Keunikan SDM ini mengelola pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan, dan perilaku, sehingga dikelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif (Istijanto, 2006). Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sumber daya terpenting dalam setiap organisasi atau perusahaan. Memiliki sumber daya manusia yang memiliki produktivitas dan kinerja yang tinggi merupakan impian dari setiap perusahaan. Selain itu peningkatan mutu sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga bagi perusahaan atau institusi, sumber daya ini memegang peranan dalam rangka tujuan perusahaan. Apabila sumber daya manusia yang dimiliki sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan, maka perusahaan tersebut memiliki daya saing yang nyata. Sumber daya manusia yang berkualitas dapat dicapai melalui upaya pengembangan SDM yang terarah dan terencana. Upaya pengembangan SDM ini merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap organisasi atau perusahaan agar kemampuan serta sikap semakin meningkat sesuai dengan pekerjaan dan kebutuhan perusahaan.

Program pengembangan SDM dapat dilakukan dengan berbagai cara, antara lain dengan mempersembahkan penghargaan atas prestasi kerja, promosi dan mutasi, insentif pemberian, pengembangan karir, pemberian pendidikan dan pelatihan. Salah

satu cara yang efektif untuk meningkatkan kualitas SDM adalah melaksanakan disiplin tinggi dari setiap karyawan, seperti halnya yang diterapkan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan perusahaan yang bergerak dalam sektor perbankan. Perusahaan ini beroperasi di bawah nama Bank BRI. Produk-produknya meliputi rekening tabungan, giro, dan deposito. Perusahaan ini juga menawarkan berbagai pinjaman, seperti pinjaman modal kerja dan pinjaman investasi. Kantor pusat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terletak di Jakarta dan memiliki kantor wilayah, kantor cabang, kantor cabang pembantu, unit kerja, dan teras yang sudah tersebar di seluruh Indonesia. Untuk Kantor Wilayah PT. Bank Rakyat Indonesia di Bali hanya ada 1 yang terletak di Jl. Kusuma Atmaja No.1 Sumerta Kelod, Kec. Denpasar Timur. Sedangkan kantor cabang PT. Bank Rakyat Indonesia berjumlah 10 yang berada di tiap-tiap kabupaten, salah satu cabangnya yaitu di Kabupaten Gianyar. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar beralamat di Jl. Pudak No. 19 Kel. Gianyar, Kab. Gianyar yang dimana mempunyai total 80 karyawan belum termasuk kantor cabang pembantu, unit kerja, dan teras.

Setiap karyawan memiliki tugas dan kewajiban untuk menjalankan operasional dalam melayani nasabah, Kualitas sebuah Bank ditentukan dengan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, maka dari itu diharapkan karyawan Bank BRI Cabang Gianyar dapat memberikan pelayanan yang terbaik dengan kinerja yang memuaskan dalam melayani nasabah, sehingga kebutuhan para nasabah dapat terpenuhi dengan baik. Dalam rangka meningkatkan citra kerja dan kinerja

karyawannya, PT Bank Rakyat Indonesia menerapkan sistem absensi yang berbasis digital melalui aplikasi yang disebut dengan BRISStars. Sejak pertengahan tahun 2020, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk telah menerapkan absensi menggunakan aplikasi BRISStars yang dimana awalnya absensi menggunakan kartu ATM.

Aplikasi BRISStars atau BRISStars Mobile merupakan layanan BRISStars dalam bentuk aplikasi yang berjalan pada device seperti Tablet maupun Smartphone berbasis OS Android atau iOS. Dengan konsep layanan mobile dan real-time online dari BRISStars Mobile, diharapkan mampu meningkatkan kinerja Pekerja seiring dengan peningkatan kualitas layanan BRISStars. Di samping itu, dalam BRISStars juga ada Digital Office untuk surat-menyurat, nota, memo, dan sebagainya. Kemudian, ada juga BRISpot (aplikasi khusus para tenaga pemasar mikro BRI atau Mantri BRI untuk memproses pinjaman mikro), BRITax, dan BRI Sistem Manajemen Logistik. Jadi, hampir dalam semua hal, karyawan mengakses sistem tersebut, dan menjadi sistem dengan *user* terbanyak di BRI yang di dalamnya ada 90 fitur. Selain uraian di atas, penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars dianggap lebih efisien waktu dan tempat dibandingkan absensi menggunakan kartu ATM karena dapat diakses dimana saja dan dengan waktu yang singkat dibandingkan absensi menggunakan kartu ATM, karyawan harus datang ke kantor pagi-pagi untuk menghindari antrian absensi dengan karyawan lain dikarenakan hanya ada satu alat yang terletak di depan pintu masuk. Namun, dilihat dari sisi negatifnya masih banyak karyawan yang sering telat absen atau bahkan lupa absen saat hari kerja dengan alasan lupa ataupun jaringan yang lambat.

Melalui observasi yang dilakukan yang telah dilakukan pada kantor BRI Cabang Gianyar, setiap awal bulan dari tanggal 1-10 dilakukan pengecekan absensi untuk mengetahui apakah ada yang terlambat, lupa absen, atau bahkan tidak absen. Hal ini dilakukan untuk memastikan apakah absensi di aplikasi sudah sesuai dengan nyatanya atau tidak karena akan berpengaruh terhadap gaji karyawan. Namun, tidak sedikit karyawan sering lupa absen, terlambat absen, bahkan lupa absen dikarenakan telat dan dikejar waktu, padahal penerapan absensi melalui aplikasi BRISStars memiliki tujuan untuk memudahkan dan lebih efisien waktu dalam karyawan melakukan kegiatan pekerjaan. Selain itu, disiplin karyawan juga masih kurang dimana karyawan sering telat untuk masuk ruangan kerja dengan cara mengabsen terlebih dahulu namun tidak datang keruangan tepat waktu. Selain mengobservasi data, penulis juga melaksanakan wawancara tidak terstruktur dengan karyawan pengguna aplikasi BRISStars terkait dengan keluhan, kendala, dan ketidakpuasan pengguna aplikasi BRISStars, menghasilkan rangkuman hasil wawancara yang disajikan dalam Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Ulasan/review beberapa karyawan terhadap aplikasi BRISars Mobile

No.	Karyawan	Keluhan
1	Karyawan 1	Sering gagal log in dan sering kesulitan saat melakukan absensi datang, saat ini pun PN (Personal Number) saya menjadi tidak dapat melakukan log in dengan keterangan “melebihi batas log in aktif” karena sempat gagal login berulang kali.
2	Karyawan 2	Akses lokasi untuk absen sering gagal, sehingga sering terkendala dalam presensi.
3	Karyawan 3	Kadang error tidak bisa absen, padahal sudah absen tepat waktu, tapi di sistem tetap kebaca tidak absen, sangat merugikan.
4	Karyawan 4	Approval surat keluar di DIO mobil berhasil. Setelah di cek di DIO web, status log tertolak, padahal di DIO mobile sudah approval.
5	Karyawan 5	Kurang update BRISars mobile sama yang dibuka di web. Kalau bisa ditingkatkan lagi updatenya BRISars mobil agar sama dengan di web.
6	Karyawan 6	Gagal membaca fitur location (gps) untuk absensi online padahal fiturnya sudah diaktifkan.
7	Karyawan 7	Icon menunya kurang update, tidak berisi menu update untuk info data pribadi atau profil.
8	Karyawan 8	Belum terdapat fitur reset password.

Sumber : Hasil olah data sekunder (review customer dalam aplikasi BRISars)

Berdasarkan beberapa review dari karyawan atau pengguna aplikasi BRISars, sering terkendala pada fitur login yang menghambat kegiatan absensi karyawan. Lalu aplikasi sering keluar atau logout tanpa sebab. Beberapa karyawan mengalami kendala apabila sudah absen, tapi sistem tidak mencatat kegiatan tersebut. Koneksi lokasi juga sering tidak terdeteksi, walaupun sudah mengaktifkan GPS. Terdapat beberapa fitur aplikasi yang belum sesuai dengan fungsinya, seperti e-cuti, e-spj, dan DIO. Pada

bagian data pribadi atau profil belum terdapat update untuk file data pribadi. Belum terdapat fitur reset password atau lupa password. Versi mobile aplikasi dinilai belum lengkap seperti versi website aplikasi. Beberapa kali terdapat error pada personal number yang digunakan karyawan untuk login, dan aplikasi masih memerlukan banyak pembaharuan.

Berdasarkan observasi data dan wawancara yang sudah dilaksanakan menghasilkan gap pada pelaksanaan absensi karyawan yang menggunakan aplikasi BRISStars pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar seperti pada Tabel 1.2

Tabel 1. 2 Data Absensi Karyawan Pengguna BRISStars dari bulan Juli-Agustus 2021

No.	Bulan	Jumlah Karyawan Kantor Cabang Gianyar	Total absensi hari kerja semua karyawan	Persentase
1.	Juli 2021	59	812	65,54 %
2.	Agustus 2021	59	821	69,57 %
3.	September 2021	59	795	61,25 %
4.	Oktober 2021	59	914	77,45 %
5.	November 2021	59	780	60,09 %
6.	Desember 2021	59	826	60,86 %
Rata-rata				65,79 %

Sumber : Arsip data absensi pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar

Berdasarkan tabel 1.2 di atas dapat dilihat bahwa pada bulan juli 2021 persentase jumlah absensi karyawan sebesar 65,54 % dan mengalami sedikit peningkatan sebesar 4,03 % pada bulan agustus 2021 sehingga persentase jumlah absensi karyawan menjadi 69,57 %. Namun, pada bulan september 2021 persentase jumlah absensi karyawan mengalami penurunan sebesar 8,32 % sehingga persentasenya menjadi 61,25 % dan

pada bulan Oktober 2021 kembali mengalami peningkatan yang lumayan besar yaitu 16,2 % sehingga menjadi 77,45 %. Pada bulan november 2021 persentase jumlah absensi karyawan kembali mengalami penurunan yang lumayan besar yaitu 17,35 % sehingga persentasenya menjadi 60.09 % dan pada bulan desember 2021 persentase jumlah absensi karyawan mengalami sedikit peningkatan sebesar 0,8 % sehingga menjadi 60,89 %. Dapat dilihat dari rata-rata keseluruhan persentase jumlah absensi karyawan pada bulan juli 2021 sampai desember 2021 baru mencapai angka 65,79% dari 100% yang diharapkan.

Dengan diterapkannya aplikasi BRISStars Mobile dalam penerapan absensi diharapkan karyawan melakukan absensi dengan tepat waktu, namun kenyataannya masih banyak karyawan yang tidak melakukan absensi dengan baik dan benar.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas peneliti tertarik untuk mengangkat topik permasalahan mengenai tingkat kepuasan karyawan dalam menggunakan aplikasi BRISStars dengan judul : **“Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISStars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka dapat disusun rumusan masalah yaitu:

- a. Bagaimana tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar ?

- b. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah, maka peneliti memiliki tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar.
- b. Mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan karyawan dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Hasil Penelitian ini diharapkan sebagai sarana belajar bagi mahasiswa serta dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan karyawan dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars.

b. Bagi Jurusan

Hasil penelitian ini sebagai bahan kepustakaan dan bahan pertimbangan serta referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan penelitian sejenis serta dalam menerapkan mata kuliah Manajemen Mutu.

c. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini sebagai masukan berupa strategi bagi perusahaan khususnya pada bagian Sumber Daya Manusia untuk lebih meningkatkan disiplin absensi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini sebagai gambaran serta garis besar dari bagian yang tertulis agar lebih terstruktur. Penelitian ini akan disusun menjadi 5 (lima) bab, adapun sistematika penulisannya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat hasil penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini menguraikan secara terperinci mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian dan landasan dalam pemecahan masalah, kemudian dipaparkan penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai bahan acuan dan pembandingan dalam penelitian ini dan membahas juga mengenai kerangka teoritis dari penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas mengenai populasi dan sampel, data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, uji validitas serta uji reliabilitas.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas mengenai gambaran umum tentang tempat penelitian yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan job desk dari masing-masing jabatan serta membahas hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran yang diberikan berkaitan dengan Tingkat Kepuasan Karyawan dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang sudah dilaksanakan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar terhadap aplikasi absensi BRISStars mengetahui kepuasan pengguna, maka dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sudah berjalan baik atau dapat dikatakan puas. Dapat dilihat melalui hasil rata-rata nilai skor dari keseluruhan indikator, yaitu 4.02 yang dimana termasuk dalam kategori puas.
2. Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan mendapatkan hasil yaitu, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars salah satunya sepertinya aplikasi BRISStars kurang terorganisir, lambat saat diakses, banyak fitur-fitur yang harus diperbaharui.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memiliki beberapa saran untuk PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar sebagai tindak lanjut dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars, seperti:

- a. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar seharusnya melakukan pengembangan atau memperbaharui fitur-fitur aplikasi absensi BRISStars seperti ditambahkan fitur reset password, tampilan lebih diperjelas, versi mobile aplikasi perlu diperbaharui agar para karyawan lebih mudah dan nyaman saat menggunakannya.
- b. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar dapat mengadakan kebijakan dengan cara seluruh karyawan PT Bank Rakyat Indonesia khususnya Cabang Gianyar untuk menggunakan aplikasi BRISStars dalam melakukan absensi.
- c. PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar dapat lebih mengoptimalkan sarana pendukung seperti menambahkan *wifi* yang disebar di setiap ruangan agar koneksi yang dijangkau tidak lambat.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan untuk penelitian selanjutnya yaitu sebagai berikut:

- a. Pada indikator *efficiency* dalam metode *UEQ* dapat dikembangkan beberapa item pernyataan seperti tampilan aplikasi agar lebih terorganisir, aplikasi lebih cepat digunakan, guna mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi BRISStars.

- b. Pada indikator *perspicuity* dalam metode *UEQ* dapat dikembangkan beberapa item pernyataan seperti, fitur-fitur apa saja yang perlu dikembangkan dan diperbaharui agar karyawan merasa lebih nyaman saat menggunakannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abib Asriyanto, Nur. (2013). "Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Kalika Intergraha di Semarang". Semarang : Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Al afghoni, Wahyudi. 2011. Pengaruh Kompensasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Guru dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Damanik, A. H. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Sistem Pengupahan (Studi Kasus: PT Perkebunan Nusantara IV, Kebun Bah Jambi).
- Darwis, M., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2021, May). Fingerprint Electronic Attendance Application. In *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (Vol. 1125, No. 1, p. 012076). IOP Publishing.
- Febrianto, W. A., Putra, W. H. N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu S.P.. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Heroe Santoso, & Yulianto, A. W. (2017). Analisa Dan Perancangan Sistem Absensi Siswa Berbasis Web dan SMS Gateway. *Jurnal Matrik* Vol. 16 No. 2, Mei. 2017
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

- Mangkunegara. 2011. Manajemen Sumber Daya Perusahaan. PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Marwansyah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung
- Putri, I. K., Wijoyo, S. H., & Mursityo, Y. T. (2019). Analisis Usability dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi pemesanan Budget Hotel Menggunakan User Experience questionnaire (UEQ)(Studi Kasus Pada Airy Rooms). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN*, 2548, 964X.
- Robbins, Stephen P. and Mary Coulter. 2016. Manajemen, Jilid 1 Edisi 13, Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Erlangga, Jakarta.
- Schrepp, M., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Design and evaluation of a short version of the user experience questionnaire (UEQ-S). *International Journal of Interactive Multimedia and Artificial Intelligence*, 4 (6), 103-108.
- Shaweddy, Vidi Valianto. 2011. Pembangunan Sistem Informasi Absensi Dengan Input Fingerprint Dan Barcode Berbasis Web Dan Sms Pada Proses Belajar Mengajar.
- Simanjuntak, S. (2018). *Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: SAP Modul Sales & Distribution, Material Management, Fianancial Accounting)* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- Sinambela, L. P. (2018). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinha, E. (2013). A research work on Employee Satisfaction measurement with special reference to KRIBHCO, Surat. *International Journal of Modern Engineering Research*, 3(1).
- Sudaryo, Yoyo. Agus Ariwibowo dan Nunung Ayu Sofiati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia Kompensasi Tidak Langsung dan Lingkungan Kerja Fisik, Edisi I. Yogyakarta: ANDI.
- Sugiarto, Eko. (2017). Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis. Yogyakarta : Suaka Media
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- Supriyono Joko. (2013). Perancangan Sistem Informasi Absensi Karyawan Menggunakan Konsep Data Mining Pada PT KALILA INDONESIA

Syamsudin Noor. 2014. Penerapan Analisis SWOT Dalam Menentukan Strategi Pemasaran Daihatsu Luxio di Malang (Studi Kasus pada PT. Astra International Tbk. - Daihatsu Malang)Widodo, 2009. Model Pengembangan Evaluasi Strategi.