

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

Ni Made Ayu Mulyani ^{1*}, I Wayan Siwantara ², Lily Marheni ³

¹ Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: ayu.mulyani2000@gmail.com

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

Informasi Artikel: Pengajuan Repository pada September 2022/ Submission to Repository on September 2022

Pendahuluan/Introduction

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. 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. Menurut Suherman (2012) sumber daya manusia adalah segala potensi yang ada pada manusia baik berupa akal pikiran, tenaga, keterampilan, emosi, dan sebagainya yang dapat digunakan baik untuk dirinya maupun untuk organisasi atau perusahaan. Selain itu menurut Syamsuddin (2014) sumber daya manusia merupakan salah satu modal utama dalam organisasi, dimana dapat memberikan kontribusi yang tidak ternilai dengan strategi pencapaian tujuan organisasi. 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, 2006:1). Memiliki sumber daya manusia yang memiliki produktivitas dan kinerja yang tinggi merupakan impian dari setiap perusahaan. Menurut Marwansyah (2014) manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Kasmir (2016) juga menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah: "Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder". 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. Menurut Al Afghoni dan Wahyudi (2011) mendefinisikan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya sebagai suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi seseorang terhadap pekerjaan yang ditekuninya. Sementara itu, menurut Tirta Perdana Purba dalam Ardiani Ika Sulistyawati (2012) kepuasan karyawan ialah situasi dimana karyawan merasa senang atau aman dimana kebutuhan mendasarnya sudah terpenuhi dengan bekerja pada perusahaan. Pengertian lain menurut Nur (2013) mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan tergantung pada selisih antara harapan, kebutuhan, atau nilai dengan apa yang menurut pandangan atau persepsinya yang telah dicapai melalui pekerjaannya. Menurut Hasan Abdurahman, Asep Ririh Riswaya (2014) aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah pengguna aplikasi tersebut dengan dari tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpaku pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. Menurut Rachmad Hakim S (2018), aplikasi adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur Windows &, permainan (game), dan sebagainya.

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 beragam 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. Puduk 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 terpuaskan 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 BRISTARS 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 BRISTARS *mobile*, diharapkan mampu meningkatkan kinerja Pekerja seiring dengan peningkatan kualitas layanan BRISTARS. 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 diatas, 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 antrean 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 peneliti 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 diaplikasi 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, peneliti juga melaksanakan wawancara tidak terstruktur dengan karyawan pengguna aplikasi BRISTARS terkait dengan keluhan,

kendala, dan ketidakpuasan pengguna aplikasi BRISTARS, menghasilkan rangkuman hasil wawancara yang disajikan dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Ulasan/ Review Karyawan Terhadap Aplikasi BRISStars Mobile

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

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

Berdasarkan beberapa *review* dari karyawan atau pengguna aplikasi BRISTARS, sering terkendala pada fitur *login* yang menghambat kegiatan absensi karyawan. Lalu aplikasi sering keluar atau *log out* tanpa sebab. Beberapa karyawan mengalami kendala apabila sudah absen, tetapi 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 *profile* 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 2. Data Absensi Karyawan Pengguna BRISStars Bulan Juli-Desember 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 2, 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 BRISTars 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 di atas peneliti tertarik untuk mengangkat topik permasalahan mengenai tingkat kepuasan karyawan dalam menggunakan aplikasi BRISTARS dengan judul **"Tingkat Kepuasan Karyawan Dalam Penggunaan Aplikasi BRISTars Pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar"**.

Metode/Method

Penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang beralamat di Jl. Puduk No.19, Gianyar, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar. Menurut Sugiyono (2013), populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang menggunakan aplikasi BRISTars, yaitu berjumlah 59 orang. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh. Menurut sugiyono (2017), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel apabila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30 atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Maka, sampel dalam penelitian ini berjumlah 59 orang responden. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya observasi, kuesioner, studi dokumen, perpustakaan, dan jurnal. Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan (scoring). Data tersebut dalam penelitian ini, yaitu jumlah absensi karyawan menggunakan aplikasi BRISTars pada tahun 2021 dan juga melalui hasil kuesioner yang akan *discoring*. *User Experiences Questionnaire* (UEQ) adalah sebuah tools pengolahan data survey terkait dengan pengalaman pengguna yang mudah digunakan, valid, dan terpercaya, serta dapat dipergunakan untuk melengkapi data metode evaluasi penilaian subjektif (Ike Kusuma Putri, dkk, 2019). Kuesioner UEQ digunakan pada penelitian kali ini untuk menilai tingkat kepuasan dari aplikasi BRISTars. Berikut merupakan tampilan dari indikator kuesioner UEQ pada Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Indikator Kuesioner UEQ

Indikator	Nilai Indikator
<i>Attractiveness</i> (Daya Tarik)	Menyenangkan, atraktir, <i>user friendly</i> , nyaman, dan menyukai aplikasi.
<i>Efficiency</i> (Efisiensi)	Efisien, Terorganisir, Cepat, dan Praktis.
<i>Perspicuity</i> (Kenyataan Yang Jelas)	Mudah digunakan, rumit, jelas, dan dapat dipahami.
<i>Dependability</i> (Keteguhan)	Terprediksi, menghalangi, aman, dan memenuhi ekspektasi.
<i>Stimulation</i> (Simulasi)	Menyenangkan, bermanfaat, memotivasi, dan menarik.
Novelty (Kebaruan)	Kreatif, berdaya cipta, terdepan, dan konservatif.

Sumber: Septyani Simanjuntak (2018)

Setelah ditetapkan indikator penilaian dari kuesioner UEQ, selanjutnya dilaksanakan penyebaran kuesioner kepada responden, yang hasil kuesionernya nanti akan dilakukan uji validitas dan uji reabilitas, hal tersebut bertujuan untuk menguji validitas hasil kuesioner, serta bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan hasil kuesioner UEQ sebagai alat ukur dari Aplikasi BRISTars. Menurut (Sugiyono, 2019), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Instrumen dalam kuesioner dikatakan valid jika memiliki nilai koefisien korelasi > 0.30 . Menurut (Sugiyono, 2019), reabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan (konsisten). Sementara itu, instrument dalam kuesioner dikatakan reliabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0.60 .

Hasil dan Pembahasan/ Result and Discussion

Hasil

Berdasarkan hasil uji validitas, semua item pertanyaan kuesioner memiliki nilai koefisien korelasi > 0.30 , sehingga seluruh item pertanyaan sudah memenuhi syarat validitas data atau dapat dinyatakan valid. Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai *cronbach's alpha* untuk semua indikator yakni > 0.60 , maka disimpulkan bahwa semua instrument sudah reliabel atau handal.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin wanita lebih dominan dibandingkan responden berjenis kelamin laki-laki dengan perbandingan persentase sebesar 55.9% untuk wanita, sedangkan 44.1% untuk laki-laki. Berdasarkan usia, responden yang berusia 21-30 tahun paling dominan dalam penelitian ini dengan persentase sebesar 55.9%.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, berikut ini merupakan nilai rata-rata dari keseluruhan skor pada setiap indikator yang disajikan pada Tabel 4:

Tabel 4. Skor Keseluruhan Indikator

No.	Indikator	Total Skor
1.	<i>Attractiveness</i>	4.15
2.	<i>Efficiency</i>	3.95
3.	<i>Perspiciuity</i>	3.90
4.	<i>Dependability</i>	4.05
5.	<i>Stimulation</i>	4.03
6.	<i>Novelty</i>	4.05
Rata-rata Nilai Skor Keseluruhan		4.02

Sumber: Hasil keseluruhan rata-rata nilai skor indikator

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat dari ke 6 indikator seperti *attractiveness* mendapat nilai rata-rata 4.15, *efficiency* mendapat nilai rata-rata 3.95, *perspicuity* mendapat nilai rata-rata 3.9, *dependability* mendapat nilai rata-rata 4.05, *stimulation* mendapat nilai rata-rata 4.03, dan terakhir *novelty* mendapat nilai rata-rata 4.05, dapat disimpulkan bahwa dari seluruh indikator mendapat nilai rata-rata skor 4.02 yang berarti tingkat kepuasan karyawan terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars pada PT Bank Rakyat Indonesia adalah tergolong puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pada indikator *attractiveness* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 4,15 yang diartikan masuk pada skala puas atau positive disconfirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson dalam Tjiptono. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wibiansya Analisis Febrianto, Widhy Hayuhardhika N.Putra, Andi Reza Perdanakusuma (2019) yang dimana hasil pengujian dengan 6 indikator UEQ memberikan penilaian yang positif/baik.

Selanjutnya, pada indikator *efficiency* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 3,95 yang diartikan masuk pada skala puas atau positive disconfirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Ike Kusuma Putri, Satrio Hadi Wijoyo, Yusi Tyroni Mursityo (2019) yang dimana hasil pengujian menunjukkan aspek *efficiency* sebesar 82% yang berarti baik.

Selanjutnya pada indikator *perspicuity* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 3,9 yang diartikan cukup puas atau simple confirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson dalam Tjiptono.

Kemudian pada indikator *dependability* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 4,05 yang diartikan puas atau positive disconfirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson dalam Tjiptono. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wibiansya Analisis Febrianto, Widhy Hayuhardhika N.Putra, Andi Reza Perdanakusuma (2019) yang dimana hasil pengujian dengan 6 indikator UEQ memberikan penilaian yang positif/baik.

Lalu, pada indikator *stimulation* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 4,03 yang diartikan puas atau positive disconfirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson dalam Tjiptono. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Wibiansya Analisis Febrianto, Widhy Hayuhardhika N.Putra, Andi Reza Perdanakusuma (2019) yang dimana hasil pengujian dengan 6 indikator UEQ memberikan penilaian yang positif/baik.

Dan terakhir pada indikator *novelty* rata-rata nilai yang diperoleh yaitu 4,05 yang diartikan puas atau positive disconfirmation, hal ini berkaitan dengan teori Assimilation Contrast Theory menurut Anderson dalam Tjiptono.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Wibiansya Analisis Febrianto, Widhy Hayuhardhika N.Putra, Andi Reza Perdanakusuma (2019) yang dimana hasil pengujian dengan 6 indikator UEQ memberikan penilaian yang positif/baik.

Maka, hasil rata-rata setiap indikator pernyataan didapatkan kategori penilaian kepuasan pengguna termasuk ke dalam kategori puas atau positive disconfirmation, karena dari 6 indikator, 5 diantaranya termasuk pada kategori puas atau positive disconfirmation, yaitu indikator attractiveness, efficiency, dependability, stimulation dan novelty. Sementara pada indikator perspicuity termasuk kedalam kategori cukup puas atau simple disconfirmation. Jadi dapat disimpulkan bahwa rata-rata penilaian kategori masuk kedalam nilai kategori puas atau positive disconfirmation untuk penilaian Kepuasan Pengguna terhadap penerapan absensi menggunakan Aplikasi BRISStars.

Namun, dari hasil analisis terhadap penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, berikut beberapa kendala serta solusi dalam penerapan absensi menggunakan aplikasi BRISStars:

1. Tampilan dalam aplikasi BRISStars masih kurang terorganisir sehingga kurang nyaman saat digunakan, solusi yang disarankan ialah, PT Bank Rakyat Indonesia dapat lebih mengupdate atau memperjelas tampilan dalam aplikasi agar para pengguna tidak kebingungan saat melakukan absensi.
2. Fitur-fitur dalam aplikasi BRISStars masih kurang jelas dipahami, solusi yang dapat disarankan ialah dalam fitur aplikasi absensi agar dibuat lebih simple atau dapat diberikan penjelasan penggunaannya agar para karyawan tidak kebingungan saat menggunakannya.
3. Belum terdapat fitur reset password dalam aplikasi BRISStars, solusi yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia dapat menambahkan fitur reset password agar pada saat karyawan lupa akan passwordnya, dapat melakukan reset password.
4. Terdapat beberapa fitur aplikasi yang belum sesuai dengan fungsinya, solusi yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia dapat lebih menjelaskan tentang fungsi dari fitur yang disediakan.
5. Versi mobile aplikasi belum lengkap seperti versi website, solusi yang diberikan ialah PT Bank Rakyat Indonesia dapat lebih mengupdate versi mobile aplikasi agar para karyawan dapat menggunakannya kapanpun, dimanapun, dan lebih efisien.
6. Lambat digunakan pada saat melakukan absensi, solusi yang diberikan ialah PT Bank Rakyat Indonesia dapat memberikan fasilitas berupa kuota atau wifi yang memadai agar memperlancar saat proses absensi.
7. Koneksi lokasi yang sering tidak terdeteksi, solusi yang diberikan ialah aplikasi BRISStars perlu diupdate menyesuaikan dengan lokasi para karyawan, sehingga dapat menjangkau seluruh lokasi.

Simpulan/ Conclusion

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 seperti halnya aplikasi BRISStars kurang terorganisir, lambat saat diakses, banyak fitur-fitur yang harus diperbaharui.

Ucapan Terima Kasih/ Acknowledgment

Selama penyusunan penelitian ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam penelitian ini, baik dukungan secara moril maupun materiil, perizinan, terutama kepada penguji, pembimbing dan para karwan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Gianyar yang bersedia untuk menjadi responden, sehingga penelitian ini berhasil terlaksana dengan baik.

Referensi/ Reference

- 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
- Istijanto. 2006. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

- Ike Kusuma Putri, dkk. 2019. Analisis *Usability* dan Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Pemesanan *Budget Hotel* Menggunakan *User Experience Questionnaire (UEQ)* Studi Kasus Pada *Airy Rooms*..
- Kasmir. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Marwansyah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Alfabeta, Bandung.
- Suherman. 2012. Penerapan Model Cooperative. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV
- 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.
- Sugiyono. 2019. Statistika untuk penelitian. Bandung: CV Alfabeta.
- Tirta Perdana Purba dalam Ardiani Ika Sulistyawati. 2012. PENGARUH KEPUASAN KARYAWAN, TRAINING, TURNOVER, DAN PRODUKTIVITAS KARYAWAN TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING MELALUI KINERJA PERUSAHAAN.