

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kepuasan Pengguna

##### 1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Menurut *Kotler*, mendefinisikan bahwa “Kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*)”. Setelah memanfaatkan produk atau layanan, pelanggan akan mengalami perasaan puas atau kecewa. Kepuasan mendorong pelanggan untuk kembali menggunakan produk atau layanan tersebut, sedangkan kekecewaan membuat mereka enggan menggunakannya lagi di masa depan. Kepuasan pelanggan merupakan hasil penilaian setelah penggunaan, di mana produk atau layanan yang dipilih dianggap setara atau melebihi ekspektasi. Sebaliknya, rasa kecewa timbul apabila hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan pelanggan.<sup>13</sup>

Sedangkan *Zeithaml* dan *Bitner* dalam Sangadji, menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan konsumen yang merasa puas pada produk/jasa yang digunakannya dan akan kembali menggunakan produk/jasa yang ditawarkan.<sup>14</sup> Kepuasan terjadi ketika produk atau jasa yang diberikan memiliki kualitas yang baik dan memadai, sehingga dapat memenuhi harapan pengguna.

---

<sup>13</sup> Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, terj. Bob Sabran, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009), 139.

<sup>14</sup> Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku Konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), 181.

Akibatnya, pengguna cenderung kembali menggunakan produk atau jasa tersebut.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah kondisi emosional berupa rasa puas atau kecewa yang muncul setelah pengguna membandingkan harapannya dengan hasil kinerja produk atau layanan yang diterima. Jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, pengguna cenderung akan kembali menggunakan produk atau layanan tersebut. Sebaliknya, jika hasil yang diterima tidak sesuai dengan harapan, pengguna kemungkinan besar akan berhenti menggunakannya.

## 2. Aspek Kepuasan Pengguna

Menurut Doll, kepuasan pengguna akhir terhadap aspek teknologi dapat diukur melalui lima aspek utama:<sup>15</sup>

- a. Isi (*Content*), mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kelengkapan dan relevansi isi dalam suatu sistem, termasuk fungsi, modul, serta informasi yang dihasilkan. Semakin lengkap dan informatif sistemnya, semakin tinggi kepuasan pengguna.
- b. Keakuratan (*Accuracy*) menilai ketepatan data yang diproses oleh sistem, baik dalam menerima input maupun menghasilkan output. Keakuratan diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan kesalahan atau error dalam pengolahan data.

---

<sup>15</sup> Rizka Maulida, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Menggunakan *End-User Computing Satisfaction (Eucs) Extended Security And System Speed* Terhadap Sistem Pembelajaran Daring Umb Post," 2023, Hal. 55-57.

- c. Format (*Format*), mengevaluasi tampilan antarmuka sistem, termasuk estetika dan kemudahan dalam membaca informasi yang disajikan. Desain yang menarik dan format yang jelas dapat meningkatkan efektivitas penggunaan sistem.
- d. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem, seperti melakukan input, mengolah, serta menemukan data yang diperlukan dengan cara yang mudah dipahami.
- e. Ketepatan Waktu (*Timeliness*), mengukur kecepatan sistem dalam menyajikan informasi secara real-time. Sistem yang mampu memberikan data dengan cepat tanpa keterlambatan meningkatkan pengalaman pengguna secara signifikan.

## **B. Aplikasi Pusaka**

Kementerian Agama RI telah lama menerapkan sistem absensi digital, termasuk *fingerprint*, Masook, dan yang terbaru Pusaka. Penggunaan aplikasi Pusaka didasarkan pada Surat Edaran Sekjen Kemenag No. 37 Tahun 2022 tanggal 30 November 2022, yang mengatur aplikasi terintegrasi untuk seluruh layanan Kementerian Agama.

Aplikasi Pusaka diterapkan untuk memantau kehadiran dan meningkatkan efisiensi administrasi ASN di Kementerian Agama. Selain absensi, aplikasi ini menyediakan layanan seperti beasiswa, pelatihan, pengaduan, pengecekan nikah, dan pendaftaran haji. ASN di instansi yang telah menerapkan aplikasi Pusaka wajib melakukan presensi masuk dan pulang. Berikut tata cara presensi melalui Aplikasi Pusaka:

### **Perekaman Kehadiran**

1. Pengguna merupakan ASN Kementerian Agama dengan NIP yang telah terdaftar di SIMPEG;
2. Absensi dilakukan melalui aplikasi Pusaka, yang dapat diunduh di: *Play Store* (Android) dan *App Store* (iOS);
3. Pilih menu internal, lalu login menggunakan NIP sebagai email dan password SIMPEG/SSO;
4. Pastikan mobile 90 tidak digunakan untuk presensi di luar lokasi kerja yang terdaftar di SIMPEG;

### **Pelaporan Ketidakhadiran**

1. ASN yang tidak dapat melakukan presensi di satuan kerja karena alasan yang sah, seperti dinas luar, cuti, sakit, tugas belajar, atau kendala teknis sistem, wajib melaporkan ketidakhadiran dengan langkah berikut:
2. Akses laman <https://presensi.kemenag.go.id/>;
3. Login menggunakan NIP dan password yang sama dengan akun Pusaka atau SIMPEG. Jika belum memiliki akses, hubungi admin SIMPEG di unit kepegawaian masing-masing.
4. Pilih menu Pengajuan, lalu klik Buat Ketidakhadiran Baru.
5. Tentukan alasan ketidakhadiran yang sesuai, karena ini berpengaruh terhadap perhitungan tunjangan kinerja berdasarkan PMA 11 Tahun 2019.
6. Masukkan tanggal mulai dan akhir (format dd/mm/yyyy), sertakan keterangan, serta unggah dokumen pendukung dalam format PDF.

Setelah tersimpan, klik Kirim dan tunggu persetujuan dari pengelola presensi di satuan kerja.

7. Jika ditugaskan keluar kantor atau menghadapi kendala sistem yang menghambat presensi, ajukan laporan melalui menu Buat Pengaduan Baru pada sub-menu Pengajuan Pengaduan.
8. Untuk tugas luar, pilih Jenis Tugas Luar, masukkan tanggal dan jam kepulangan, tambahkan catatan, unggah surat tugas dalam format PDF, lalu klik Simpan dan Kirim. Tunggu konfirmasi dari pengelola presensi.
9. Jika mengalami kendala sistem presensi, pilih Jenis Sistem Error, masukkan tanggal dan jam presensi yang gagal, tambahkan catatan, serta unggah dokumen keterangan dari pimpinan dalam format PDF. Klik Simpan dan Kirim, kemudian tunggu persetujuan dari pengelola presensi.
10. Untuk memantau kehadiran, buka sub-menu Rekapitulasi Kehadiran untuk melihat data harian dan bulanan.
11. Untuk mengecek perhitungan uang makan, buka sub-menu Perhitungan Uang Makan guna memantau pendapatan harian dan bulanan.
12. Untuk memantau tunjangan kinerja, akses sub-menu perhitungan tunjangan kinerja guna melihat dampak keterlambatan, kepulangan lebih awal, atau ketidakhadiran tanpa alasan yang sah terhadap tunjangan yang diterima setiap bulan.

## C. Disiplin Kerja

### 1. Pengertian Disiplin Kerja

Soegeng Prijodarminto menjelaskan, bahwa disiplin dapat dipahami sebagai sebuah kondisi yang terbentuk melalui serangkaian perilaku yang mencerminkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban. Nilai-nilai ini telah menjadi bagian integral dari perilaku seseorang dalam kehidupannya. Proses pembentukan perilaku tersebut dipengaruhi oleh lingkungan keluarga, pendidikan, serta pengalaman yang dialami.<sup>16</sup>

Organisasi sangat memerlukan disiplin kerja dari pegawainya. Ketika para pegawai merasa menjadi bagian dari organisasi, mereka akan berusaha menciptakan suasana kerja yang nyaman bagi diri mereka sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Martono, yang menjelaskan bahwa disiplin kerja adalah kondisi di mana suasana tertib dan teratur dihasilkan oleh individu-individu yang berbeda di bawah naungan sebuah organisasi, berkat penghormatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.<sup>17</sup>

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja merupakan sikap mental yang dimiliki pegawai dalam menghormati dan mematuhi peraturan di tempat mereka bekerja. Sikap ini muncul karena adanya rasa tanggung jawab, bukan karena paksaan, sehingga dapat meningkatkan perilaku mereka menjadi lebih baik dari sebelumnya.

---

<sup>16</sup> Sofyan Tsauri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jember: STAIN Jember Press, 2013), 128.

<sup>17</sup> *Ibid.*, 130.

## 2. Aspek dan Indikator Disiplin Kerja

Menurut Bejo Siswanto dalam Lijan Poltak Sinambela, memaparkan aspek/dimensi dan indikator disiplin kerja terbagi menjadi lima, yaitu:

### a. Frekuensi Kehadiran

Salah satu indikator untuk mengevaluasi tingkat kedisiplinan pegawai adalah frekuensi kehadiran. Semakin tinggi frekuensi kehadiran dan semakin rendah tingkat kemangkiran, semakin tinggi pula disiplin kerja pegawai tersebut. Frekuensi kehadiran diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Pegawai hadir sesuai jadwal yang telah ditentukan
2. Presentase kehadiran pegawai dalam periode kerja

### b. Tingkat Kewaspadaan

Pegawai yang melaksanakan tugasnya dengan penuh perhitungan dan ketelitian menunjukkan tingkat kewaspadaan yang tinggi, baik terhadap diri sendiri maupun terhadap pekerjaan yang diemban. Tingkat kewaspadaan diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Ketelitian
2. Perhitungan

### c. Ketaatan pada Standar Kerja

Setiap pegawai diharuskan untuk mematuhi semua standar kerja yang telah ditetapkan sesuai dengan aturan dan pedoman yang berlaku. Hal ini bertujuan untuk mencegah atau menghindari

terjadinya kecelakaan kerja. Ketaatan pada standar kerja diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Menaati prosedur dan aturan kerja
2. Tanggung jawab

d. Ketaatan pada Peraturan Kerja

Ketaatan terhadap peraturan kerja sangat penting untuk menjamin keamanan dan kelancaran dalam lingkungan kerja.

Ketaatan pada peraturan kerja diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Kelancaran
2. Kepatuhan terhadap kebijakan di tempat kerja

e. Etika Kerja

Etika kerja merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh setiap pegawai. Dengan mempraktikkan etika kerja yang baik, diharapkan tercipta suasana harmonis dan saling menghargai di antara rekan-rekan pegawai.<sup>18</sup>Etika kerja diukur melalui dua indikator, yaitu:

1. Saling menghargai
2. Profesionalisme<sup>19</sup>

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja**

---

<sup>18</sup> Lijak Poltak Sinambela, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), 356.

<sup>19</sup> Vina Sri Hopipah, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Karyawan Pada PT Sarandi Karya Nugraha", (Skripsi, Universitas Pakuan Bogor, 2022), 23.

Seperti yang diungkapkan oleh Hasibuan, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi disiplin kerja, yaitu:<sup>20</sup>

a. Tujuan dan Kemampuan

Kedisiplinan pegawai sangat dipengaruhi oleh kejelasan tujuan kerja yang sesuai dengan kemampuan mereka. Ketika target yang ditetapkan realistis dan menantang, pegawai akan merasa lebih termotivasi dan disiplin dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

b. Teladan dari Pimpinan

Perilaku pimpinan menjadi panutan bagi bawahannya. Pimpinan yang disiplin, jujur, dan adil mampu membentuk budaya kerja yang positif sekaligus berpengaruh signifikan terhadap kedisiplinan pegawai.

c. Balas Jasa (Gaji dan Kesejahteraan)

Kompensasi yang memadai dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya membawa dampak positif terhadap kedisiplinan. Dengan terpenuhinya kesejahteraan, semangat kerja dan kedisiplinan akan turut meningkat.

d. Keadilan

Pegawai mengharapkan perlakuan yang adil dalam setiap aspek pekerjaan, termasuk dalam hal pemberian penghargaan maupun sanksi. Rasa keadilan yang kuat dapat memperkuat kedisiplinan di lingkungan kerja.

---

<sup>20</sup> Lijak Poltak Sinambela, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2018), 356-358.

e. Waskat (Pengawasan Melekat)

Pengawasan langsung dari atasan sangat efektif dalam membangun kedisiplinan. Atasan yang aktif membimbing dan memantau kinerja bawahan dapat membantu mereka bekerja dengan lebih tertib dan bertanggung jawab.

f. Sanksi atau Hukuman

Penerapan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran disiplin akan mencegah perilaku indisipliner serta menjaga keteraturan dalam bekerja.

g. Ketegasan Pimpinan

Pimpinan yang tegas dalam menindak pelanggaran disiplin akan menunjukkan kewibawaan dan konsistensi, sehingga pegawai akan lebih menghormati aturan yang ada.

h. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan yang harmonis antara pegawai, baik secara vertikal maupun horizontal, menciptakan suasana kerja yang nyaman, yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi serta kedisiplinan.

#### **D. Variabel Penelitian**

1. Variabel Bebas/Independen (X)

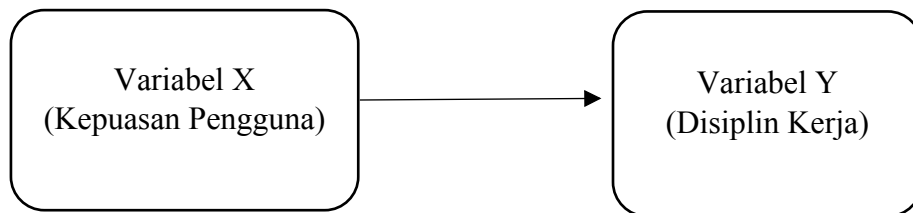
Variabel independent merupakan variabel yang akan dianalisis untuk melihat pengaruhnya terhadap variabel dependen atau

variabel hasil.<sup>21</sup> Variabel dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna.

## 2. Variabel Terikat/Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variable yang dipengaruhi oleh variable bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah disiplin kerja.

### E. Kerangka Teoritis



Berdasarkan bagan di atas, maka dapat disimpulkan jika pengguna puas terhadap Aplikasi Pusaka (X), maka disiplin pegawai (Y) akan naik. Sebaliknya jika pengguna tidak puas dengan Aplikasi Pusaka, maka disiplin pegawai (Y) menurun.

### F. Hipotesis Penelitian

1. Ha: Terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna aplikasi Pusaka terhadap disiplin kerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.
2. H0: Tidak terdapat pengaruh antara kepuasan pengguna aplikasi Pusaka terhadap disiplin kerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto.

---

<sup>21</sup> Amat Jaedun, *Metodologi Penelitian Eksperimen*, (Universitas Negeri Yogyakarta: Puslit Dikdasmen Lemlit UNY, 2011), 7.