

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, tujuan, dan ruang lingkup dari penelitian yang akan dilakukan di PT Semen Indonesia (Persero) Tbk, Dengan judul “Usability Testing pada Website Shipment Management Semen Indonesia (Persero) Tbk”.

1.1. Latar Belakang

PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. adalah *strategic holding company* yang memayungi anak usaha di bidang produsen semen, non-semen, dan jasa di seluruh Indonesia. Perseroan tersebut berupaya menjadi perusahaan penyedia solusi bahan bangunan dengan menyediakan berbagai produk dan layanan lengkap yang berkualitas. PT Semen Indonesia (Persero) Tbk. memiliki jaringan distribusi yang tersebar dari ujung barat hingga ujung timur Indonesia untuk mempercepat laju distribusi ke seluruh pelosok nusantara. Dengan persebaran tersebut tentu dilakukan proses pengiriman ke berbagai tempat yang melakukan sebuah *request* atau permintaan (PT Semen Indonesia (PERSERO) Tbk, 2021). Dalam suatu proses pengiriman terjadi sebuah proses bisnis yang melibatkan tiga unit kerja yakni, *packer* yang bertugas untuk pengisian semen yang bisa berupa semen *bag* dan juga semen curah sesuai dengan permintaan, *outbond inventory* melakukan pelayanan pengarahan truk mulai dari sebelum pengisian hingga setelah pengisian dan menentukan urgensi suatu permintaan sehingga dapat didahulukan, *transportation* yang bertugas untuk melakukan pengiriman sesuai dengan surat perintah jalan yang sudah ditentukan.

Dengan banyaknya permintaan yang sejalan dengan proses bisnis yang terjadi, juga mengikuti perkembangan dari teknologi dan informasi maka PT. Semen Indonesia membuat sebuah (*System Application and Processing*) SAP yang dapat membantu untuk memudahkan proses bisnis yang terjadi. SAP tersebut berbentuk sebuah aplikasi berbasis website yang hanya bisa diakses dan dikelola oleh pegawai. Dengan padatnya permintaan dan juga banyaknya pegawai tentu akan sulit untuk menyelaraskan kerjasama antar unit kerja apabila tidak ada sebuah SAP yang membantu untuk memudahkan pekerjaan.

Informasi kegiatan dari sebuah unit kerja dibutuhkan oleh unit kerja lainnya untuk menyinkronkan dan memverifikasi data dari unit kerja lain.

Banyaknya fitur yang ada pada website tersebut dikhawatirkan tidak bekerja secara maksimal. Untuk mengetahui apakah fitur atau fungsi bekerja dengan baik maka perlu dilakukan *usability testing*. *Usability testing* dapat menunjukkan kekurangan yang ada pada aplikasi yang diuji berdasarkan dari *user* yang menggunakan aplikasi tersebut (Dumas and Redish, 1993). PT. Semen Indonesai (Persero) Tbk. memiliki aplikasi berbasis website bernama *Shipment Management*. Aplikasi tersebut bertujuan untuk mempermudah melakukan pencatatan laporan dan juga *request* yang mana laporan tersebut untuk melakukan pengecekan dengan tujuan akhir mendapatkan surat perintah jalan, serta diharapkan mampu mengurangi kesalahan yang mungkin terjadi dalam prosesnya.

Setiap pengguna pasti memiliki tingkat kemahiran yang tidak sama dalam menggunakan aplikasi *Shipment*. Tingkat kemahiran pengguna bisa menimbulkan persepsi yang berbeda dalam menilai aspek kemudahan dan kepuasan dalam penggunaan aplikasi *Shipment Management*. Kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi dapat mengacu pada bagaimana tingkat ketergantungan aplikasi untuk mencapai tujuan yang diinginkan serta seberapa puas pengguna setelah menggunakan aplikasi tersebut. saat ini banyak sistem yang dianggap tidak layak dan akhirnya ditinggalkan oleh *user* karena dirasa tidak dapat memenuhi tujuan dan memuaskan penggunaannya. Hal ini membuat *user* merasa tidak nyaman menggunakan sistem/aplikasi tersebut dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memahami dan mempelajari aplikasi tersebut (Wardani, 2012).

Untuk menghindari hal-hal seperti yang dijelaskan di atas maka perlu dilakukan evaluasi pada sistem/aplikasi tersebut. Evaluasi yang dilakukan pada aplikasi *Shipment* bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nilai keefektifan, efisiensi, kemudahan, dan kepuasan dari pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan latar belakang di atas, maka akan dilakukan evaluasi pada *Shipment Management* dengan *usability testing* untuk memastikan kebergunaan pada aplikasi *Shipment Management*. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang ada pada latar belakang, maka dapat dirumuskan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana implementasi metode *usability testing* pada aplikasi *Shipment Management* dengan aspek-aspek pengukuran yang telah ditetapkan?
2. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan untuk instansi?

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan nilai *usability* pada aplikasi dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan nilai *usability* yang didapatkan.

Penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat bagi PT Semen Indonesia (Persero) Tbk untuk menerapkan *usability testing* dalam mengevaluasi dan mengukur nilai kebergunaan suatu aplikasi.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek *usability* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *effectiveness, efficiency, satisfaction, ease of learning, dan ease of use*.
2. Penelitian ini menggunakan jenis kuesioner *USE questionnaire*.
3. Batasan responden dalam penelitian ini adalah pengguna atau pegawai dari perusahaan PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk. yang menggunakan aplikasi *Shipment Management*.
4. Pengujian hanya dilakukan sebanyak 1 (satu) kali dengan menghasilkan rekomendasi perbaikan tanpa membuat desain baru.

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memberikan gambaran tentang isi dari proposal penelitian secara terurut. Berikut merupakan sistematika penulisan yang digunakan dalam penulisan proposal tugas akhir ini:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan ruang lingkup dari penelitian yang dilaksanakan dengan judul “*Usability Testing* pada *Website Shipment Management* PT Semen Indonesia (Persero) Tbk”.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan studi literatur dan dasar teori mengenai *usability*, *usability testing*, perhitungan aspek *usability* dan *USE Questionnaire* untuk mendapatkan skor *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *ease of use*, dan *ease of learning* juga daftar skenario tugas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang kegiatan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis selama penelitian diawali dengan studi literatur dilanjutkan dengan persiapan pengujian dengan menentukan responden, menyusun skenario tugas, dan menyusun kuesioner, setelah itu dilakukan pengujian dan evaluasi hasil pengujian dan dilakukan analisis untuk akhirnya dirumuskan kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan meliputi demografi responden, hasil evaluasi *usability* aplikasi *Shipment Management*, analisis hasil pengujian, hingga rekomendasi perbaikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan berdasarkan yang telah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya beserta saran untuk pengembangan penelitian selanjutnya.