

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latarbelakang Penelitian

Pada era digital seperti saat ini, teknologi memegang peranan yang sangat penting dalam keberlangsungan bisnis dan industri. Salah satu industri yang masih mengalami kendala adalah industri perikanan di Indonesia. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Nirmala (2017) diketahui bahwa praktisi perdagangan di Indonesia masih menilai kualitas infrastruktur di Indonesia rendah. Hal ini juga dikonfirmasi oleh Kamar Dagang dan Industri Indonesia yang menyatakan bahwa biaya logistik yang ditanggung oleh Industri saat ini masih tinggi, yaitu sebesar 17% dari biaya produksi. Tidak hanya itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ariani (2018) salah satu penyebab industri perikanan di Indonesia sulit berkembang adalah karena perilaku masyarakat Indonesia yang tinggal di lingkungan agraris yang cenderung lebih suka untuk mengkonsumsi daging sapi, ayam, telur, dan susu ketimbang komoditas laut seperti ikan.

PT Aruna Jaya Nuswantara melihat hal tersebut sebagai sebuah peluang. Dilansir melalui laman situs Aruna Indonesia, sebagai sebuah *start-up* yang bergerak di bidang teknologi perikanan yang telah bekerjasama dengan lebih dari 30.000 nelayan, serta memiliki 40 pusat distribusi, dan 70 hub yang tersebar di seluruh Indonesia. PT Aruna Jaya Nuswantara dapat dikatakan sudah berperan penting dalam meningkatkan kualitas infrastruktur untuk mendorong hasil pendistribusian hasil tangkapan laut di Indonesia, serta membantu dalam meningkatkan jumlah angka konsumsi ikan di Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan PT Aruna Jaya Nuswantara, diketahui bahwa seiring dengan berkembangnya sektor bisnis perusahaan, urusan operasional yang harus ditanggung juga semakin berat. Oleh karena itu, PT Aruna Jaya Nuswantara menciptakan sebuah aplikasi berbasis *Enterprise Resource Planning* (ERP) bernama Aruna Heroes.

Aplikasi Aruna Heroes merupakan salah satu jenis aplikasi ERP yang dikembangkan oleh PT Aruna Jaya Nuswantara. Aplikasi ini membantu para pekerja di lapangan atau yang biasa disebut dengan *Local Heroes* dalam melakukan pencatatan dan transaksi dalam proses bisnis perusahaan. Meskipun aplikasi Aruna Heroes telah memiliki beberapa fitur dan manfaat bagi proses bisnis perusahaan, tetap saja penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa aplikasi ini telah memiliki tingkat efisiensi dan efektifitas yang baik bagi penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan pengguna Aruna Heroes, aplikasi ini sering kali masih memiliki beberapa kendala. Misalnya seperti sering terjadi kegagalan sinkronisasi, server yang terkadang bermasalah, terjadi *delay*, dan permasalahan teknis dan non-teknis lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna, dapat dikatakan bahwa proses evaluasi *usability* terhadap aplikasi Aruna Heroes akan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pengguna. Menurut Tjandra (2012), evaluasi *usability* memiliki tujuan untuk mengenali permasalahan yang ada dan melakukan perbaikan terhadap masalah tersebut, dengan tujuan untuk meningkatkan *usability* dari suatu desain ataupun sistem. Masih melalui sumber yang sama, evaluasi *usability* juga dinilai dapat memberikan keuntungan seperti peningkatan daya tangkap pengguna terhadap sistem aplikasi, peningkatan produktifitas, minimalisir waktu atau proses memahami sistem, dan peningkatan performa atau hasil. Menurut Fatah dalam Sukarsa (2022), proses evaluasi *usability* menunjukkan tingkat efektifitas yang baik dalam meningkatkan kualitas sebuah produk pada aspek-aspek kebergunaan aplikasi dan perbaikan antarmuka, hal ini dibuktikan melalui hasil uji yang menunjukkan peningkatan beberapa aspek pada aplikasi Badan Meteorologi Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) berbasis *mobile*.

Menurut Nielsen (1993), *usability* adalah kemampuan sebuah produk, sistem, atau aplikasi untuk digunakan dengan mudah, efisien, dan memuaskan oleh penggunanya. Seperti kemudahan navigasi, kejelasan informasi, dan responsifitas terhadap tindakan yang dilakukan oleh pengguna pada sistem. Oleh karena itu, penting

Kris Adam Gunanta Sitepu, 2023

Analisis *Usability* Aplikasi *Enterprise Resource Planning* Aruna Heroes Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* Berbasis *System Usability Scale* (Studi Kasus Pada PT Aruna Jaya Nuswantara)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

untuk melakukan analisis terhadap *usability* dari aplikasi Aruna Heroes demi memastikan bahwa aplikasi ini memenuhi standar *usability* yang ditetapkan dan dapat mempermudah proses bisnis perusahaan berdasarkan pandangan objektif dari pengguna akhir. Proses analisis *usability* ini nantinya akan dapat mengidentifikasi masalah secara spesifik dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan, sehingga dapat meningkatkan kualitas aplikasi dan memuaskan kebutuhan pengguna.

Dalam melakukan sebuah evaluasi *usability*, terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan, beberapa diantaranya adalah *Usability Testing*, *Cognitive Walkthrough*, dan *Heuristic Evaluation*. Menurut Sukarsa (2022), metode *Usability Testing* dan *Cognitive Walkthrough* merupakan sebuah metode yang melibatkan pengguna sebagai responden untuk mengidentifikasi masalah yang dialami oleh pengguna. Sedangkan metode *Heuristic Evaluation* melibatkan ahli yang memberikan pendapat tentang hasil evaluasi yang telah dilakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Umam (2021) yang membandingkan ketiga metode tersebut, ditemukan bahwa metode *Usability Testing* berhasil mengidentifikasi 27% dari total masalah, dengan rata-rata 2,4 masalah per responden. Sementara itu, metode *Cognitive Walkthrough* mampu menemukan 29% dari total masalah, dengan rata-rata 3,7% masalah per responden. Metode *Heuristic Evaluation*, di sisi lain, berhasil mengidentifikasi 44% dari total masalah, dengan temuan rata-rata sebanyak 8 masalah per responden.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Umam (2021), metode *Heuristic Evaluation* terbukti berhasil mengidentifikasi 44% dari total masalah dengan temuan rata-rata sebanyak 8 masalah per responden, jauh lebih tinggi jika dibandingkan dengan dua metode lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa metode ini memiliki potensi yang lebih besar untuk menemukan lebih banyak masalah dalam aplikasi atau sistem yang akan dievaluasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti memutuskan untuk mengevaluasi aplikasi Aruna Heroes menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berbasis *System Usability Scale* sebagai metode perhitungannya.

Kris Adam Gunanta Sitepu, 2023

Analisis *Usability* Aplikasi *Enterprise Resource Planning* Aruna Heroes Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation* Berbasis *System Usability Scale* (Studi Kasus Pada PT Aruna Jaya Nuswantara)
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Penggunaan *System Usability Scale* sebagai skala perhitungan dilatarbelakangi oleh penelitian yang dilakukan oleh Aprilia (2015) yang mengungkapkan bahwa metode ini telah terbukti valid walau digunakan pada sampel yang kecil dan tidak membutuhkan perhitungan yang rumit.

Untuk dapat mendukung penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian campuran (*mixed method*) dengan metode *sequential explanatory*. Menurut Cresswell (2014), metode *sequential explanatory* dianggap efektif dan bermanfaat untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan mendalam pada sebuah penelitian yang memerlukan data kuantitatif dan kualitatif.

1.2 Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah berdasarkan latar belakang telah telah ditulis diatas, diantaranya adalah:

1. Bagaimana hasil analisis *usability* aplikasi Aruna Heroes menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berbasis *System Usability Scale*?
2. Apakah terdapat permasalahan pada aplikasi Aruna Heroes berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berbasis *System Usability Scale*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tingkat *usability* dari aplikasi Aruna Heroes beerdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berbasis *System Usability Scale*.
2. Mengetahui kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh pengguna pada saat menggunakan aplikasi Aruna Heroes.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini hanya akan membahas mengenai analisis *usability* dari aplikasi Aruna Heroes menggunakan metode *Heuristic Evaluation* berbasis *System Usability Scale*.
2. Penelitian ini tidak menghasilkan rekomendasi yang tervalidasi, melainkan hanya terbatas pada hasil evaluasi yang berdasar pada penilaian pengguna secara langsung.
3. Subjek pada penelitian ini hanya terbatas pada para *local heroes* selaku pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Praktis

1. Memberikan masukan bagi pengembangan aplikasi Aruna Heroes, sehingga aplikasi tersebut dapat lebih mudah digunakan dan memuaskan bagi penggunanya.
2. Memberikan alternatif solusi bagi perusahaan PT Aruna Jaya Nuswantara untuk mengatasi permasalahan dalam aktivitas bisnis.

1.5.2 Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang teknologi perikanan dan perdagangan, khususnya dalam hal analisis *usability* pada sebuah aplikasi.
2. Menambah wawasan dan pemahaman bagi para akademisi dan praktisi dalam memahami pentingnya analisis *usability* pada sebuah aplikasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan pada laporan skripsi ini terdiri dari tiga dari total lima bab, dengan materi pembahasan yang saling berkesinambungan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian utama yang memaparkan latar belakang Aruna Heroes, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran umum dari penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan konsep dan teori dasar yang terkait dan digunakan selama penelitian dan yang digunakan untuk membantu menyusun laporan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjabarkan mengenai metode penelitian yang digunakan oleh penulis untuk menghasilkan data guna memberikan rekomendasi untuk peningkatan *usability* dari aplikasi Aruna Heroes.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan hasil dan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan yang bertujuan untuk memvalidasi tingkat *usability* dari aplikasi Aruna Heroes.

BAB V KESIMPULAN, SARAN, DAN IMPLIKASI

Bab ini adalah penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian beserta dengan saran dan implikasi untuk penelitian lebih lanjut.