

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya peradaban dan terobosan teknologi yang semakin memudahkan manusia untuk mendapatkan suatu informasi, tak dapat dipungkiri jika setiap organisasi pada era global ini juga memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan dalam mengumpulkan data yang akurat dan aktual. Informasi merupakan suatu hal penting dalam menyusun strategi demi pencapaian tujuan sebuah organisasi, baik dalam perencanaan maupun pengawasannya [1]. Sebuah keputusan manajemen sering didasarkan dari hasil pengolahan berbagai informasi yang dirangkum menjadi data terkumpul dari sumber daya manusia yang ada didalamnya. Selain itu, peran informasi juga sangat vital bagi tenaga kerja dalam menjalankan operasional pekerjaan.

Untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam organisasi, kebijakan yang dapat diambil adalah menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) [1]. SIM adalah suatu sistem pengolahan informasi yang mencakup proses perencanaan, pengawasan, dan pengarahan yang kemudian diolah dengan baik sehingga memiliki nilai tambah bagi organisasi. Dengan menerapkan SIM, dapat membangun karyawan yang memiliki kinerja tinggi dan terawasi dengan baik, termasuk untuk Palang Merah Indonesia.

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah sebuah organisasi nasional di Indonesia yang bertujuan untuk memberikan pelayanan sosial kemanusiaan. Karena PMI adalah organisasi besar yang fokus pada bidang sosial kemanusiaan, maka penting bagi mereka untuk memiliki tujuan yang jelas mengenai apa yang akan dilakukan. PMI menyediakan berbagai bentuk pelayanan kepada masyarakat, seperti penanggulangan bencana alam, donor darah, pelayanan kesehatan, dan lain-lain.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan hal mutlak yang menjadi perhatian khusus dalam menjalankan tugas dan misi gerakan kemanusiaan. Seluruh informasi atau data terkait SDM PMI harus tercatat secara lengkap untuk pemenuhan kebutuhan informasi bagi PMI. Mulai dari informasi diri, aktivitas yang telah dilakukan, sertifikasi yang telah dicapai, dan lain-lain.

PMI meluncurkan aplikasi SIAMO berbasis *android* pada tahun 2021 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi organisasi. Aplikasi SIAMO merupakan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Manajemen Operasi yang dikhususkan untuk pihak internal PMI yang meliputi pengurus, staf, dan relawan, memiliki tanggung jawab dalam mengelola pendaftaran relawan, meningkatkan kapasitas, menugaskan, dan melindungi sumber daya manusia (SDM) PMI. SIAMO akan menjadi aplikasi yang digunakan oleh seluruh personel PMI untuk merekam semua informasi diri dimulai saat terdaftar sebagai anggota PMI. Dengan adanya aplikasi ini, personel PMI dapat lebih mudah memperbarui data, mengelola dan mengakses data terkait personel.



Gambar 1.1 Rating dan Ulasan Aplikasi SIAMO [2]

Aplikasi SIAMO dilengkapi berbagai fitur yang dapat digunakan pengguna. Seperti yang tampak pada Gambar 1.1, aplikasi SIAMO yang tersedia di *Play Store* memiliki *rating* 3,5 dan telah menerima sekitar 500 ulasan dari pengguna. Menurut penilaian di *Play Store*, *rating* ini tergolong rendah untuk organisasi sebesar Palang Merah Indonesia (PMI) pada bulan Februari 2023. Hal ini sama halnya seperti penelitian pada aplikasi *KAI Access* yang memiliki *rating* 3,8 pada *Play Store* yang termasuk cukup rendah untuk badan usaha sebesar PT. Kereta Api Indonesia (Persero) [3]. Aplikasi ini mendapatkan *rating* sebesar 3,5 dari skala lima bintang. Hal itu tentu menyebabkan pengguna kecewa dan menurunkan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Selain itu, aplikasi yang memiliki nilai kepuasan pengguna yang kecil dapat menyebabkan pengguna tidak ingin menggunakan aplikasi tersebut lagi. Pengguna memberikan banyak respon negatif terhadap aplikasi ini [5]. Untuk mengevaluasi tingkat kemudahan dan kepuasan penggunaan aplikasi, perlu dilakukan pengujian dengan metode *usability testing*. Oleh karena itu, penelitian perlu dilakukan untuk meningkatkan nilai *usability*

aplikasi ini. Permasalahan utama pada aplikasi SIAMO adalah *pengguna interface* (UI). Tingkat kesalahan dalam menggunakan aplikasi akan lebih besar ketika suatu aplikasi memiliki *pengguna interface* yang buruk. Dari 500 *review* negatif diambil tiga sampel pengguna dari *Play Store* yang mengatakan bahwa aplikasi SIAMO memiliki beberapa kekurangan sehingga merepotkan dalam penggunaannya. Pengguna mengeluhkan fitur yang seharusnya tersedia namun tidak ada pada aplikasi SIAMO dan beberapa tampilan yang kurang tepat. Hal itu didukung juga dengan observasi melalui wawancara secara langsung terhadap pengguna aplikasi SIAMO yang juga memberikan pengalaman pengguna aplikasi yang kurang memuaskan. Seperti diantaranya yaitu aplikasi SIAMO tidak *update* fitur, kesulitan dalam mengakses data yang ada, dan lain-lain. Permasalahan pada aplikasi SIAMO yaitu mengacu pada aspek-aspek *usability* yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction*.

Usability merupakan atribut dari suatu kualitas yang menentukan seberapa mudah antarmuka yang digunakan pengguna [6]. *Usability* diukur berdasarkan 5 aspek, antara lain *learnability* yang merupakan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi terhitung saat pertama kali penggunaan, *efficiency* yang merupakan seberapa cepat tujuan dapat dicapai oleh pengguna, *memorability* yang merupakan seberapa mudah aplikasi digunakan kembali saat pengguna sudah lama tidak menggunakan aplikasi, *error* artinya pengguna melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, dan terakhir yaitu *satisfaction* yang artinya kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi [7].

Dalam penelitian ini, aplikasi SIAMO akan dipilih sebagai fokus penelitian karena merupakan aplikasi baru yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan meningkatkan tingkat *usability*. Dengan menganalisis beberapa aspek, penelitian ini akan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan layanan pada aplikasi SIAMO. Salah satu metode yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* dari sistem informasi adalah dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Diharapkan dengan penelitian ini, aplikasi SIAMO dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Prilli Putri Adinda dan Amalia Suzianti pada tahun 2018 yang berjudul “*Redesign of Pengguna Interface for E-government Application Using Usability Testing Method*” menyatakan bahwa analisis tingkat *usability* pada aplikasi *E-Government* menggunakan metode *Usability Testing* dinilai akan lebih efektif apabila didukung dengan pendekatan *System Usability Scale (SUS)* [8]. Hal itu dikarenakan kedua metode tersebut saling berkesinambungan dalam mengevaluasi atau menganalisis sebuah aplikasi serta cukup akurat dalam mengukur hasil uji dari *redesign* antarmuka aplikasi yang memperhatikan prinsip-prinsip UI desain [8].

Dari pembahasan yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis ingin melakukan perbandingan tingkat *usability* aplikasi SIAMO sebelum dan setelah dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah aplikasi SIAMO telah memenuhi standar *usability* dan menemukan kesalahan-kesalahan pada aplikasi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apa saja rekomendasi perbaikan pada aplikasi SIAMO dapat diberikan berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apa saja perbandingan tingkat *usability* aplikasi SIAMO sebelum dan setelah diperbaiki dapat dianalisis dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Mengetahui aspek-aspek *usability* yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi SIAMO menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.

2. Memberikan saran/rekomendasi perbaikan pada aplikasi SIAMO berdasarkan hasil evaluasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Pengguna Aplikasi SIAMO

1. Dapat mengetahui secara subjektif tingkat *usability* aplikasi SIAMO.
2. Turut berkontribusi dalam peningkatan *usability* aplikasi SIAMO.

1.4.2 Bagi PMI

1. Mengetahui nilai *usability* dari aplikasi SIAMO.
2. Dapat menjadi referensi tambahan untuk mempertimbangkan peningkatan *usability* pada aplikasi SIAMO yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar memenuhi kebutuhan pengguna.

1.4.3 Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti yaitu untuk menambah wawasan tentang evaluasi sebuah aplikasi dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya meneliti aplikasi SIAMO berbasis *android*.
2. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.
3. Penelitian ini hanya akan fokus membahas tentang tingkat *usability* dari aplikasi SIAMO yang akan dianalisis menggunakan data yang diperoleh selama penelitian.
4. Populasi penelitian ini yaitu Korps Sukarela (KSR) PMI Kota Surabaya dengan rentang umur 18-30 tahun sebagai pengguna aplikasi SIAMO.