

BAB I

PENDAHULUAN

Latar belakang

Surat merupakan alat komunikasi yang penting dalam sebuah perusahaan. setiap surat masuk yang diterima dan surat keluar yang dikirim perusahaan tidak hanya sekedar sebagai alat komunikasi tetapi juga sebagai bukti otentik. Surat dikatakan sebagai helai kertas yang ditulis atas nama pribadi penulis, atau atas nama kedudukannya dalam sebuah perusahaan, yang ditujukan untuk alamat tertentu dalam memuat suatu bahan komunikasi. Bahan komunikasi surat merupakan keterangan-keterangan yang meliputi keputusan, pernyataan, pemberitahuan, dan permintaan.

Setiap lembaga baik swasta atau pemerintah pasti memerlukan suatu unit yang mengelola segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan administrasi yang pada akhirnya akan berhubungan dengan kegiatan kearsipan seperti pengarsipan surat masuk dan surat keluar.

PT Pelindo II (Persero) Cabang Palembang adalah salah satu perusahaan dari BUMN yang memanfaatkan sistem web *E-OFFICE* sebagai sistem pengolahan surat-menyurat. Sebelum adanya sistem web ini perusahaan mengalami beberapa permasalahan, diantaranya yaitu lambatnya proses pengiriman surat, kesulitan dalam mengawasi surat dan disposisi yang ada, membutuhkan banyak anggaran untuk kertas dan tinta printer, serta membutuhkan banyak tempat untuk penyimpanan surat. Dari permasalahan tersebut dibuatlah sistem web *E-OFFICE*, adanya website *E-OFFICE* ini sangat berguna untuk mempermudah para pegawai dalam kegiatan surat menyurat didalam PT Pelindo II Cabang Palembang. Adapun alamat URL/website sistem E-office yaitu <http://ivo.indonesiaport.co.id/>.

Menurut hasil informasi dari wawancara yang sudah dilakukan sebelum dilakukannya penyebaran kuisioner, website *E-OFFICE* belum pernah dilakukan analisis tingkat usability, karena hal tersebut, Maka sangat diperlukan analisis usability sistem web *E-OFFICE* yang bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan dan untuk analisis usability terhadap sistem web *e-office*. Salah satu metode yang dapat

digunakan untuk menganalisis *website E-office* tersebut yaitu metode heuristic evaluation.

Penelitian ini sangat bermanfaat bagi perusahaan sebagai masukan untuk pengembangan dalam meningkatkan nilai usability dan untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas *website E-OFFICE* agar pengguna semakin nyaman dalam menggunakan *website*. Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang "**Analisis Usability Sistem Web E-Office pada PT Pelabuhan Indonesia II Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus PT Pelabuhan Palembang)**

Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana melakukan analisis usability terhadap sistem *web e-office* dengan menggunakan metode heuristic evaluation.

Tujuan penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan evaluasi kegunaan sistem *web e-office* menggunakan metode *heuristic evaluation*
2. Mengetahui masalah dan kesulitan pengguna dalam menggunakan *sistem web e-office*

Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk pengembangan dalam meningkatkan nilai usability dan untuk menyusun strategi dalam meningkatkan kualitas *website E-OFFICE*.

Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini berguna untuk mendapatkan hasil yang baik dan sesuai dalam penyusunan skripsi dengan aturan yang sudah diberikan. Adapun sistematika penulisan pada laporan skripsi ini yaitu :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini penulis menjelaskan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan juga sistematika penulisan .

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis membahas tentang profil perusahaan berupa sejarah, visi dan misi, struktur organisasi pada PT Pelabuhan Cabang Palembang.

Dalam bab ini juga penulis memasukkan teori-teori pendukung yang berhubungan dengan penelitian penyusunan laporan skripsi ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, alat dan bahan yang digunakan untuk penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, Teknik pengolahan data ,teknik analisis data,dan juga jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menjelaskan tentang hasil penelitian yang sudah dilakukan yaitu usability sistem web *e-office* pada PT Pelabuhan Indonesia II Cabang Palembang menggunakan metode dalam *usability* dan juga *heuristic evaluation*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan dari masalah penelitian dan juga berisi saran yang bermanfaat dari hasil penelitian ini.