

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang begitu pesat dalam segala aspek kehidupan, perkembangan teknologi ini memberikan solusi sangat besar dari permasalahan yang ada dan memberikan solusi berkaitan dengan kecepatan, efektivitas dan efisiensi berbagai kegiatan serta prosedur yang ada di perusahaan maupun instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat saat ini telah mendorong berbagai sektor untuk memanfaatkan sistem informasi guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi adalah dengan mengembangkan aplikasi mobile yang mendukung kegiatan operasional. Dalam konteks dunia kerja, kebutuhan akan sistem informasi yang efisien semakin meningkat seiring dengan tuntutan untuk bekerja secara cepat, tepat dan akurat.

Sejak beberapa tahun terakhir, PT. PLN Indonesia Power secara aktif mengembangkan berbagai inovasi, khususnya inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Inovasi dihadirkan dalam rupa program-program aplikasi, baik web based maupun mobile based. Salah satu tujuannya adalah menghadirkan tools yang menunjang proses bisnis perusahaan sehingga berjalan efektif dan efisien.

Salah satu yang menjadi kunci kesuksesan perusahaan adalah kemampuan perusahaan memberdayakan pegawai-pegawainya pada semua jenjang dalam perusahaan. Pegawai merupakan aset perusahaan, karena tanpa pegawai yang profesional maka perusahaan akan sulit untuk berkembang. Untuk itu diperlukan adanya aplikasi yang dapat mendukung aktivitas kerja yang dapat membantu para pegawai dalam hal peningkatan kinerja pegawai.

Seiring dengan kebutuhan akan efisiensi dan transparansi dalam proses kerja, PT. PLN Indonesia Power telah menerapkan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan system administrasinya, perusahaan ini memiliki system yang dapat digunakan untuk menunjang kelancaran informasi kepegawaian seperti IPKU (Indonesia Power dalam Genggamanku). Aplikasi IPKU merupakan aplikasi yang dirancang oleh PT. PLN Indonesia Power pada tahun 2019. Aplikasi IPKU merupakan aplikasi *mobile based* yang menyediakan semua layanan yang terintegrasi hanya dalam satu *platform*. Aplikasi IPKU dirancang sebagai media informasi dan komunikasi internal bagi pegawai PT. PLN Indonesia Power. Aplikasi IPKU digunakan untuk membantu pegawai dalam melakukan tugas-tugas operasional sehari-hari. Beberapa fitur yang terdapat pada aplikasi IPKU antara lain fitur absensi, informasi kepegawaian, pemantauan kinerja, permohonan untuk cuti/izin, informasi slip gaji pegawai, dan peraturan perusahaan dll.

Aplikasi IPKU ini juga sudah digunakan oleh PT. PLN Indonesia Power UBP Keramasan sejak 1 Januari 2023. Namun saat ini dalam penggunaan Aplikasi IPKU di PT. PLN Indonesia Power UBP Keramasan masih ditemukan beberapa hambatan seperti kendala sinyal, aplikasi terkadang error saat melakukan absen, aplikasi suka ke logout sendiri, akurasi GPS yang terkadang tidak akurat, servernya terkadang down menyebabkan aplikasi tidak bisa di akses, beberapa fungsi yang belum berjalan maksimal seperti loading yang terlalu lama, pemberitahuan notifikasi seperti mengajukan cuti/izin yang diterima terlambat masuk notifikasi, fitur fasilitas yang kosong. Oleh karena itu, kualitas aplikasi IPKU perlu diukur berdasarkan kemudahan penggunaan serta efisiensi penggunaan aplikasi IPKU, yang ditinjau dalam konteks untuk memenuhi kebutuhan dan harapan penggunanya. Hal Ini dilakukan untuk memastikan bahwa aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dengan baik dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Banyak pendekatan yang dilakukan dalam evaluasi, salah satunya evaluasi usability. Evaluasi usability aplikasi dilakukan untuk mengukur sejauh mana tingkat kebergunaannya bagi pengguna, salah satunya

pengukuran usability menggunakan metode SUS. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS (System Usability Scale) merupakan alat pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability sebuah sistem. Metode tersebut telah banyak digunakan peneliti lain dan telah terbukti efektif untuk mengukur tingkat usability.

Maka dalam penelitian ini memutuskan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode System Usability Scale (SUS) dipilih karena pada metode ini pengujian dilakukan dengan melibatkan pengguna akhir, dimana pengujian dengan metode ini lebih menekankan pada sudut pandang pengguna akhir sehingga hasil pengujian akan lebih sesuai dengan apa yang dihadapi oleh pengguna. (Adyanata et al., 2024) menjelaskan bahwa SUS dapat memberikan pemahaman mendalam tentang sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem tersebut, sekaligus memberikan pandangan tentang aspek-aspek spesifik yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Metode SUS ini mempunyai 10 poin pernyataan dengan skala penilaian 1 sampai 5 sebagai alat pengujian pada responden. Penelitian usability menggunakan metode SUS banyak digunakan karena memiliki karakteristik yang berbeda dari kuisisioner lain, yaitu sudah tervalidasi dan teruji reliabilitasnya walaupun dengan nilai sampel kecil. SUS dengan mempertimbangkan waktu, biaya, dan sampel yang kecil tetap memberikan hasil yang memadai (Brooke, 2013).

Penggunaan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi aplikasi IPKU sangat relevan karena aplikasi ini dirancang untuk digunakan oleh seluruh pegawai PT. PLN Indonesia Power dalam menunjang aktifitas sehari-hari. Dengan menggunakan SUS dapat diketahui bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, dan konsistensi aplikasi dalam membantu pekerjaan.

Penelitian terdahulu yang menjadi acuan bagi penulis terkait metode SUS di antara lain, penelitian (Aisyah et al., 2021), Hasil yang diperoleh dari perhitungan SUS yaitu 51,87, untuk kategori adjective rating termasuk ok, dengan grade scale F, dan termasuk marginal low untuk kategori

acceptability ranges dimana website sudah dapat diterima tetapi tingkat penerimaan yang masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa website masih perlu dilakukan perbaikan untuk menghasilkan tingkat penerimaan yang lebih baik. Penelitian (Prayoga & Kristiana, 2024), Hasil penelitian mendapatkan nilai skor SUS sebesar 75,29. Berdasarkan grade Scale, aplikasi ini memperoleh peringkat Grade B. Dalam skala Adjective, aplikasi ini dikategorikan sebagai good, menunjukkan kepuasan yang baik dari pengguna terhadap Usabilitynya.

Dalam mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan sebuah aplikasi menurut penggunaannya maka dilakukan evaluasi usability. Tinggi rendahnya tingkat kualitas aplikasi dipengaruhi oleh kepuasan pengguna. Jika pengguna puas dengan aplikasi tersebut dapat dikatakan aplikasi tersebut telah memenuhi standar kegunaan dan tidak perlu banyak melakukan perbaikan sistem dan begitupun sebaliknya jika pengguna merasa tidak puas maka aplikasi tersebut dapat dikatakan belum memenuhi standar usability dan harus melakukan perbaikan secara mendalam agar aplikasi tersebut terus berguna.

Evaluasi dengan metode SUS memungkinkan tim pengembang untuk memperoleh gambaran umum mengenai performa *usability* aplikasi secara kuantitatif. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam pengembangan lebih lanjut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mengambil judul dalam Skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Usability Aplikasi IPKU (Indonesia Power dalam Genggamanku) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah bagaimana tingkat usability aplikasi IPKU menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi IPKU bagi para pengguna menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Dapat mengetahui tingkat *usability* dari aplikasi IPKU.
2. Dapat mengetahui tingkat penerimaan Penggunaan aplikasi IPKU di lingkup PT. PLN Indonesia Power UBP Keramasan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mengetahui gambaran umum pembahasan yang ada pada penelitian ini, sistematika penulisannya disampaikan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan dalam penelitian ini.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini berisikan tentang landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas metode penelitian yang akan digunakan serta langkah-langkah pengerjaan penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil dari masalah yang dibahas peneliti.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan kesimpulan serta saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.