

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ditjen Perbendaharaan sistem dengan dibentuknya Pejabatan Keuangan sebagai salah satu unit di bawah Kementerian Keuangan yang bertugas melaksanakan urusan anggaran negara, perbendaharaan dan kas negara. Selanjutnya, Pejabatan Keuangan diubah namanya menjadi Thesauri Negara pada tahun 1948. Kemudian pada tahun 1962, dibentuk Departemen Urusan Anggaran Negara yang mempunyai tugas melaksanakan perbendaharaan dan kas negara beserta unit-unit vertikal-nya di daerah termasuk di Provinsi Sumatera Selatan. (Kementrian Keuangan, 2023) Salah satu wujud transformasi tersebut adalah implementasi aplikasi OM-SPAN (Online Monitoring Sistem Perbendaharaan dan Anggaran Negara) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perbendaharaan Kementerian Keuangan. Aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi dalam monitoring dan pelaporan pelaksanaan anggaran belanja negara.

OM-SPAN merupakan sistem yang terintegrasi dan digunakan oleh berbagai satuan kerja serta instansi vertikal Kementerian Keuangan di seluruh Indonesia, termasuk Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan (Kanwil DJPb) Provinsi Sumatera Selatan. Sebagai instansi yang memiliki peran penting dalam pengawasan dan pembinaan pelaksanaan anggaran di wilayahnya, pemanfaatan aplikasi OM-SPAN oleh Kanwil DJPb menjadi sangat krusial.

Dalam melakukan pekerjaannya, dibekali dengan suatu sistem informasi yang bernama sistem perbendaharaan dan anggaran negara ebagai langkah strategis dan inovatif, Direktorat Transformasi Perbendaharaan, mengembangkan aplikasi online monitoring SPAN, atau yang lebih dikenal dengan OM SPAN. Aplikasi ini telah lulus UAT dan pengujian oleh Pusintek sehingga saat ini domain aplikasi menggunakan akses Pusintek. OM SPAN dalm penggunaannya tidak hanya diperuntukan bagi internal Direktorat Jenderal Perbendaharaan tetapi telah meluas ke seluruh satuan kerja BA 999 dan Non BA 999 yang dilayani oleh KPPN SPAN. terkait pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem, serta

mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan. Salah satu metode yang umum digunakan untuk tujuan ini adalah usability testing, yang berfokus pada pengukuran aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap sistem.

Sistem informasi ini bertujuan Kewenangan dalam aplikasi terdiri dari kewenangan KPPN, Kanwil, kantor Pusat dan Satuan Kerja. Pengajuan user dan password untuk kewenangan satuan kerja dilakukan melalui KPPN, sedangkan untuk kewenangan lainnya dilakukan dengan mengirimkan user serta password ke pengguna. Sebagai Administrator Aplikasi Om SPAN dilaksanakan oleh Direktorat Transformasi Perbendaharaan. Aplikasi OM SPAN dapat diakses melalui intranet maupun internet. Untuk intranet alamat OM SPAN adalah <http://spanint.perbendaharaan.go.id> sedangkan untuk internet dapat diakses melalui alamat <http://spanint.kemenkeu.go.id>.

Mengingat pentingnya peran aplikasi OM-SPAN dalam mendukung tugas dan fungsi Kanwil DJPb, diperlukan suatu evaluasi terhadap tingkat usability dari sistem tersebut. Evaluasi usability dapat memberikan gambaran menyeluruh untuk melakukan rekap terhadap segala transaksi pembelian dan transaksi keuangan yang sedang dan telah dilakukan. dari Sistem akan memiliki usability yang berupa keuangan contohnya sistem monitoring keuangan sehingga user merasa kesulitan saat mengoperasikan sistem dan juga mereka belum bisa beradaptasi dari kegiatan rekap manual yang selama ini mereka kerjakan. Walaupun sebelumnya telah dibuat Kerangka Acuan Kerja (KAK) sistem yang berisi tentang langkah-langkah mendetail tentang bagaimana cara menggunakan OM-SPAN beserta diagram alurnya, namun user masih merasa sulit untuk beraktivitas di dalam sistem yang ada sekarang ini Aplikasi tersebut di maintain & maintenance rutin oleh Direktorat SITP, ketika diakses melalui internet wifi Kemenkeu dan intranet/LAN jaringan sering melambat dan overload karena sistem di akses se-Indonesia atau menjelang maintenance rutin dari Direktorat SITP Kanpus DJPB Kemenkeu Jakarta atau dari Pusintek Setjen Kemenkeu Jakarta, ada sekitar 100 evaluator dan langsung terpusat di Jakarta jadi sistem perlu dioptimalkan dan dianalisa apakah layak digunakan Idealnya sebuah sistem atau aplikasi dikembangkan sedemikian rupa untuk lebih memudahkan pengguna dalam

menjalankan aktifitasnya, karena fungsi diadakannya sistem tersebut adalah untuk memangkas waktu kegiatan yang biasanya dilakukan secara manual menjadi lebih cepat dan efisien. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka suatu sistem harus memiliki tingkat *usability* yang tinggi. kendala yang sering terjadi adalah sering melambatnya sistem jaringan yang ada di OM SPAN sehingga proses kecepatan melambat.

Usability merupakan ukuran seberapa mudah user dalam menjalankan suatu aplikasi. Berangkat dari permasalahan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam sistem monitoring dapat menyebabkan kesalahan dan memperlambat proses keuangan maka dari itu diperoleh pengolahan *usability*, maka peneliti dalam hal ini memutuskan untuk melakukan pengujian *usability* dengan menggunakan metode *Usability Testing* untuk mengetahui tingkat *usability* sistem tersebut. *Usability Testing* adalah sebuah teknik yang digunakan untuk melakukan pengujian sebuah sistem atau produk dengan cara mengujikannya langsung kepada *representative user/real user*, sehingga bisa mendapatkan pengamatan langsung bagaimana user menggunakan sistem tersebut (Morgan Kaufman, 2020). Alasan peneliti menggunakan metode *Usability Testing* adalah karena dengan menggunakan metode ini peneliti bisa mendapatkan umpan balik dari user tentang kekurangan desain dan masalah lainnya lebih akurat karena berinteraksi langsung dengan user. Selain itu metode ini juga lebih fleksibel untuk diterapkan dengan mempertimbangkan karakteristik perusahaan yang serius dan peneliti telah mendapatkan izin untuk melakukan penelitian langsung serta karakteristik sistem yang akan dilakukan pengujian dibandingkan jika menggunakan metode *usability* lainnya. (tata sutabri, 2021)

Berdasarkan observasi awal di Kantor Wilayah DJPb Provinsi Sumatera Selatan, ditemukan beberapa keluhan dari pengguna terkait dengan penggunaan aplikasi OM-SPAN. Beberapa di antaranya meliputi: Navigasi yang rumit dan kurang intuitif, Keterlambatan respons sistem terutama pada jam sibuk, Tingkat kesalahan input yang masih tinggi, Keterbatasan panduan yang terintegrasi dalam aplikasi.

Keluhan-keluhan tersebut mengindikasikan bahwa aspek *usability* aplikasi OM-SPAN belum sepenuhnya optimal. Hal ini sejalan dengan penelitian

sebelumnya yang dilakukan oleh Arjiansa & Sutabri (2023) yang menyatakan bahwa sistem informasi yang kompleks dan kurang user-friendly dapat menurunkan produktivitas dan kepuasan pengguna. Studi lain oleh Yuranda & Sutabri (2023) juga menunjukkan bahwa aplikasi dengan usability rendah cenderung meningkatkan beban kognitif pengguna, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahan operasional dan penurunan efisiensi kerja. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Krub (2020) menekankan pentingnya evaluasi usability secara berkala untuk memastikan sistem tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang komprehensif terhadap tingkat usability aplikasi OM-SPAN menggunakan metode yang terstruktur dan terukur. Usability Testing dipilih sebagai metode utama dalam penelitian ini karena kemampuannya dalam mengukur aspek effectiveness, efficiency, dan satisfaction secara langsung melalui pengamatan terhadap pengguna nyata (Rubin & Chisnell, 2008). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi OM-SPAN di Kanwil DJPb Sumatera Selatan dengan fokus pada tiga indikator utama: efisiensi, tingkat kesalahan, dan kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi pengembang sistem dan stakeholder terkait untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi OM-SPAN.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat efisiensi penggunaan aplikasi OM-SPAN oleh pegawai pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana tingkat kesalahan (errors) yang dialami pengguna dalam mengoperasikan aplikasi OM-SPAN?
3. Bagaimana tingkat kepuasan (satisfaction) pengguna terhadap aplikasi OM-SPAN dalam mendukung pekerjaan?

4. Bagaimana hasil evaluasi secara keseluruhan terkait tingkat usability aplikasi OM-SPAN berdasarkan metode usability testing?.

Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis tingkat efisiensi penggunaan aplikasi OM-SPAN pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Selatan.
2. Mengukur tingkat kesalahan (errors) yang terjadi saat aplikasi OM-SPAN digunakan oleh pegawai.
3. Menilai tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi OM-SPAN.
4. Mengevaluasi usability aplikasi OM-SPAN secara menyeluruh berdasarkan aspek efficiency, errors, dan satisfaction untuk memberikan gambaran kualitas sistem.

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang evaluasi sistem informasi dengan metode usability testing. Menjadi referensi akademis bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada evaluasi usability sistem berbasis aplikasi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

Bagi Kantor Wilayah DJPb Provinsi Sumatera Selatan, hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi OM-SPAN, baik dari segi efisiensi, kecepatan akses, maupun kepuasan pengguna.

Bagi Kementerian Keuangan, penelitian ini dapat menjadi masukan dalam pengembangan sistem keuangan negara agar lebih user-friendly dan efektif.

Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian serupa dengan lingkup atau metode yang berbeda.

1.4 Pembatasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka dapat ditentukan batasan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di kantor wilayah direktorat jenderal perbendaharaan kementerian keuangan provinsi sumatera selatan dengan evaluasi penggunaan.
2. Penelitian dilakukan pada sistem keuangan palembang dengan meminta data real dari sumber
3. Objek yang diteliti adalah pengguna aplikasi OM-SPAN
4. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *Usability Testing*.
5. Penelitian hanya sampai pada analisis dan rekomendasi solusi terhadap masalah yang ditemukan, penelitian ini tidak sampai masuk ke dalam tahapan pengembangan sistem.

1.5 Sistematika Penulisan

Bagian ini berisi struktur tesis ini mulai Bab Pendahuluan sampai Bab Kesimpulan dan Saran dan deskripsi singkat dari masing-masing bab. Diharapkan bagian ini dapat membantu pembaca dalam memahami sistematika pembahasan isi dalam tesis ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat serta batasan-batasan masalah mengenai pengujian usability pada sistem perbendaharaan dan anggaran negara di kantor wilayah direktorat jenderal perbendaharaan kementerian keuangan provinsi sumatera selatan

BAB 2 LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi landasan kepustakaan, metode yang digunakan sebagai literatur ilmiah untuk melakukan evaluasi usability berdasarkan kebutuhan di kantor wilayah direktorat jenderal perbendaharaan kementerian keuangan provinsi sumatera selatan yaitu dengan menggunakan metode *Usability Testing*.

BAB 3 METODOLOGI

Pada bab ini berisi penjelasan tentang bagaimana langkah-langkah dalam menyelesaikan masalah penelitian yang berupa tahapan evaluasi penggunaan dengan metode *Usability Testing*

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini dilakukan analisis pada data hasil penelitian evaluasi usability yang telah dilakukan dan membuat rekomendasi terhadap tiap permasalahan yang ditemukan yang nantinya akan diberikan kepada user dalam hal ini perusahaan serta pengembang sistem.

BAB 5 KESIMPULAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian evaluasi penggunaan ini dan saran yang dapat digunakan untuk melakukan pengembangan penelitian selanjutnya.

