

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini dalam setiap perusahaan tidak bisa terlepas dari sistem atau aplikasi yang digunakan untuk menjalankan suatu kegiatan atau proses kegiatan suatu perusahaan tersebut. Sistem kini sudah menjadi bagian kebutuhan setiap perusahaan dalam menjalankan kegiatan atau proses perusahaan tersebut. Penerapan sistem saat ini sudah merambah ke berbagai perusahaan baik perusahaan kecil ataupun besar. Perkembangan sistem atau aplikasi yang dipakai setiap perusahaan juga berbeda-beda.

Salah satu perusahaan yang menerapkan *system* atau aplikasi adalah PT. MNC Vision Jakarta. System atau aplikasi berbasis *web* yang dibangun adalah aplikasi untuk membuka data Customer atau pelanggan bernama *Intelligent Customer Care (ICC)*. System ICC merupakan aplikasi berbasis *web* yang melayani kebutuhan karyawan. Kegiatan System ICC terdiri dari berbagai bentuk, seperti membuka data customer, melihat billing iuran customer, menambahkan paket customer, membuat laporan kunjungan teknisi untuk customer dan lain sebagainya.

Setiap perusahaan memiliki aplikasi berbasis *web* dengan tampilan yang beragam sesuai kebutuhan. *Website* yang dirancang harus memperhatikan *usability factors*. *Usability* adalah keadaan dimana sebuah produk atau jasa dapat digunakan sesuai keinginan pengguna tanpa kebingungan (Rubin & Chisnell, 2008). Menurut Jogiyanto (2003) *usability* merupakan salah satu pengukuran kualitas sistem agar kesuksesan sistem informasi terukur. *Usability* adalah suatu ukuran, dimana pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu. Hasil pengukuran dapat digunakan sebagai masukan berharga untuk memperbaiki sistem tersebut di masa mendatang (Khoirida Aelani & Falahah 2012). Pengukuran *usability* dilakukan menggunakan serangkaian kuesioner. Terdapat beberapa jenis kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur *usability*, salah satunya adalah PSSUQ (*Post-Study System Usability Questionnaire*). PSSUQ merupakan instrument penelitian yang dikembangkan untuk digunakan dalam evaluasi *usability* di IBM. PSSUQ terdiri dari 19 item yang ditujukan untuk menilai karakteristik *usability*. Dari 19 item *questioner* dapat dikelompokkan menjadi 4 dimensi yaitu, kepuasan secara

keseluruhan (*overall*), kegunaan (*sysuse*), kualitas informasi (*infoqual*) dan kualitas antarmuka (*Interqual*) (Lewis 1995).

Pada penelitian sebelumnya, Sri Lestari (2014) telah melakukan penelitian untuk mengukur *website* UMKM Binaan BPPKU Kadin Kota Bandung. Aplikasi *web* UMKM dibawah binaan Kadin merupakan produk dari Program Studi Sistem Informasi Universtas Widyatama Bandung. Penelitian *usability* aplikasi *web* dimulai dengan menentukan responden. Saat ini prodi Sistem Informasi telah berhasil membuat 100 aplikasi *web*. Dari total jumlah *web* tersebut dipilih sekitar 25% sebagai responden yaitu sebanyak 25 responden. Setiap responden kemudian diminta mengisi kuesioner yang dibangun berdasarkan paket kuesioner PSSUQ. Hasil kuesioner diolah menggunakan statistik deskriptif sederhana untuk mengamati rata-rata nilai dari setiap parameter. Dari hasil pengolahan didapat data rata-rata yaitu 4,22 untuk *overall* berkaitan dengan kepuasan. Untuk kegunaan (*sysuse*), rata-rata responden sebesar 4,43. Untuk kualitas informasi rata-rata responden hanya 3,71 dan kaitan kualitas antarmuka (*interqual*) rata-rata yang didapat cukup tinggi yaitu 4,6.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka akan dilakukan penelitian terhadap aplikasi *Intelegent Customer Care* dengan menggunakan metode *usability* PSSUQ. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas keseluruhan aplikasi yang sudah dibangun berdasarkan kriteria *usability* PSSUQ. Penentuan responden akan dipilih berdasarkan populasi yaitu 400 anggota karyawan. Dari jumlah anggota karyawan tersebut akan diambil sampel menggunakan rumus Slovin. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul "Penerapan Metode *Usability* PSSUQ untuk mengukur kualitas *system ICC* pada PT. MNC Vision Jakarta".

B. RUMUSAN MASALAH

PT. MNC Vision atau yang sebelumnya bernama PT. MNC Sky Vision (Indovision) berdiri pertama kali pada tahun 1994. Pada tahun 1997, Indovision melakukan inovasi dengan mengubah sinyal penayangannya dari analog menjadi digital. Inovasi ini dapat meningkatkan kualitas penerimaan gambar maupun suara bagi pelanggannya. Pada Juli 2017 berganti nama menjadi PT. MNC Vision. Sebelumnya kegiatan untuk memproses seluruh data customer, paket dan lain sebagainya menggunakan *system MNC Subscriber* dimana saat itu ada salah satu kegiatan penambahan paket atau laporan masih dengan pembuatan laporan tiket input manual. Hal tersebut dirasa dapat memperlambat kegiatan karyawan yang harus bekerja dengan cepat seiring banyaknya laporan atau pengajuan. Untuk mempermudah dan mempercepat

kegiatan yang dilakukan oleh karyawan, maka pihak perusahaan mengganti dengan sebuah aplikasi berbasis *website* yaitu *Intelligent Customer Care (ICC)* (*ICC*). Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat kinerja karyawan dalam melakukan kegiatan tanpa harus membuat laporan tiket dengan input manual, karena salah satu fasilitas baru pada system saat ini sudah otomatis tanpa harus input manual.

Pada system sebelumnya kegiatan pada data pelanggan, yakni kegiatan pengajuan penambahan paket, pembuatan laporan promo, perubahan paket pelanggan masih dilakukan dengan cara pembuatan laporan tiket dengan input secara manual, yaitu karyawan harus membuat beberapa laporan tiket untuk satu nomor pelanggan dan harus menunggu batas waktu atau *sla* minimal di beberapa departemen terkait agar laporan tersebut dalam status *resolved* atau terselesaikan. Proses pembuatan laporan dengan input tiket manual ini cukup menghabiskan jam kerja karyawan. Berdasarkan hal ini, maka pihak perusahaan berinisiatif untuk mengganti system lama dengan system yang baru, yaitu *Intelligent Customer Care (ICC)*. dimana pada system baru ini ada beberapa fasilitas baru yakni feature pembuatan laporan otomatis. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah karyawan dalam melakukan kegiatan memproses data customer. *Intelligent Customer Care (ICC)* resmi dioperasikan oleh anggota karyawan khususnya Divisi *SRLM* pada agustus tahun 2017.

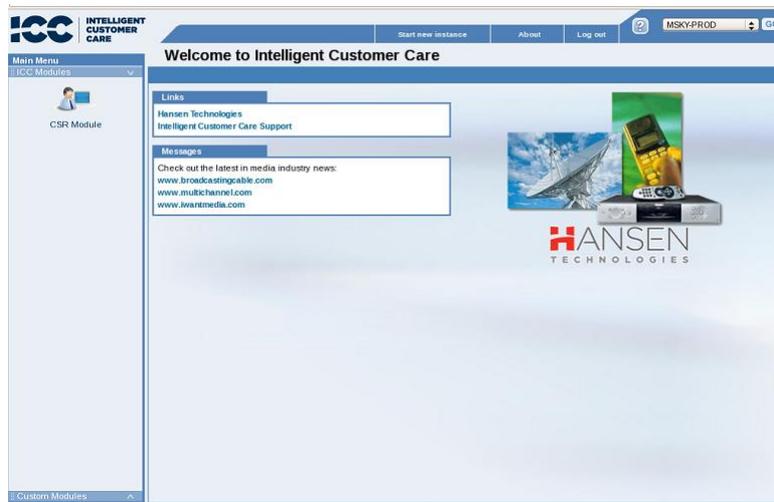


Locale	English (United Kingdom)
Username	msky/licanzul
Password	*****
Database	MSKY-PROD

Powered by HANSEN

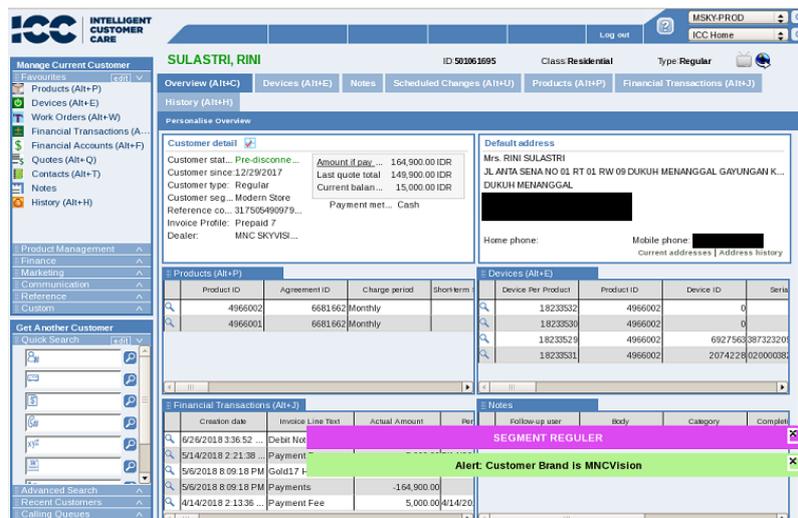
Log in

Gambar 1.1 Tampilan Menu Login



Gambar 1.2 Tampilan Menu Utama

Gambar 1.2 adalah tampilan dari menu utama yang digunakan untuk melakukan kegiatan proses data customer.



Gambar 1.3 Tampilan Menu Data Customer

Menu data customer pada gambar 1.3 merupakan bagian dari menu aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* yang menampilkan informasi mengenai data pelanggan. Namun berdasarkan wawancara pada karyawan dirasa menu terlalu banyak, dan ada beberapa menu penting di system sebelumnya tidak ada. Ini berhubungan dengan dimensi informasi.

Creation date	Invoice Line Text	Actual Amount	Period from	Period to	Ledger Account Des...	ID
7/2/2018 1:16:24 ...	Payment Fee	5,000.00	7/2/2018	7/2/2018	Payment Fee	874640
7/2/2018 1:16:24 ...	Stamp Duty	3,000.00			Stamp Duty	874640
6/26/2018 8:54:21 ...	Reconnection Fe...	10,000.00	6/26/2018	7/26/2018	Reconnection Char...	868387
6/26/2018 8:54:20 ...	Silver17 - Charge	109,900.00	6/26/2018	7/25/2018	TV Base Package...	868387
6/26/2018 8:54:20 ...	Super Bundle XL ...	239,800.00	6/26/2018	7/25/2018	Super Bundle XL ...	868387
6/26/2018 8:54:20 ...	Payments	-377,700.00			Payments	868387
6/23/2018 4:41:40 ...	Debit Note	10,000.00	6/23/2018	6/23/2018	Debit Note	856387
6/2/2018 1:16:39 AM	Payment Fee	5,000.00	6/2/2018	6/2/2018	Payment Fee	831625
6/2/2018 1:16:39 AM	Stamp Duty	3,000.00			Stamp Duty	831625
5/26/2018 3:45:43 ...	Reconnection Fe...	10,000.00	5/26/2018	6/26/2018	Reconnection Char...	825242
5/26/2018 3:45:42 ...	Silver17 - Charge	109,900.00	5/26/2018	6/25/2018	TV Base Package...	825242
5/26/2018 3:45:42 ...	Super Bundle XL ...	239,800.00	5/26/2018	6/25/2018	Super Bundle XL ...	825242
5/26/2018 3:45:41 ...	Payments	-357,700.00			Payments	825242
4/16/2018 12:11:5...	Payment Fee	5,000.00	4/16/2018	4/16/2018	Payment Fee	780276
4/16/2018 12:11:5...	Stamp Duty	3,000.00			Stamp Duty	780276

Gambar 1.4 Menu Financial Transactions

Gambar 1.4 adalah tampilan dari menu Financial Transactions. Pada menu ini dapat melihat history data pembayaran paket pelanggan, seperti sebelumnya terdapat kendala juga pada menu ini yakni pada menu historical data transaksi pelanggan hanya mencakup 3 tahun kebelakang. Ini berhubungan dengan dimensi informasi.

Berdasarkan hal tersebut, maka perlu diadakannya pengukuran mengenai kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* agar dapat diterima oleh pengguna:

1. Identifikasi Masalah
 - a. Belum dapat diketahui nilai pada dimensi kepuasan keseluruhan (*overall*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
 - b. Belum dapat diketahui nilai pada dimensi kualitas informasi (*infoqual*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
 - c. Belum dapat diketahui nilai pada dimensi kegunaan sistem (*sysuse*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
 - d. Belum dapat diketahui nilai pada dimensi kualitas antarmuka (*interqual*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
2. Rumusan Masalah
 - a. *Problem Statement*
Belum diketahui nilai kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* PT. MNC Vision Jakarta.
 - b. *Research Question*
Bagaimana penerapan metode *usability PSSUQ* untuk mengukur kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* PT. MNC Vision Jakarta.

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

1. Maksud Penelitian

Menerapkan metode *usability pssuq* untuk mengukur kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* PT. MNC Vision Jakarta.

2. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui nilai dimensi kepuasan keseluruhan (*overall*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
- b. Untuk mengetahui nilai dimensi kualitas informasi (*infoqual*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
- c. Untuk mengetahui nilai dimensi kegunaan sistem (*sysuse*) aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*.
- d. Untuk mengetahui nilai dimensi kualitas antarmuka (*interqual*) dari *Intelligent Customer Care (ICC)*.

D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian *usability pssuq* pada *Intelligent Customer Care (ICC)* adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* dengan menggunakan metode *usability pssuq*.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian diharapkan dapat menjadi sumbangan pengetahuan teknologi tentang penerapan *usability pssuq* untuk mengukur kualitas *Intelligent Customer Care (ICC)*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat menjadi alat ukur penggunaan aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* PT. MNC Vision Jakarta.

c. Manfaat Kebijakan

Penelitian diharapkan dapat mengetahui kualitas system ICC dan dapat dijadikan acuan bagi manajemen dalam pengembangan *Intelligent Customer Care (ICC)*.

E. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini untuk mengukur kualitas aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* yang meliputi 4 dimensi *usability pssuq* yaitu kepuasan secara keseluruhan (*overall*), kegunaan sistem (*sysuse*), kualitas informasi (*infoqual*) dan kualitas antarmuka (*Interqual*).

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian dilakukan terhadap aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)* dengan anggota karyawan sebagai responden. Yakni 2 divisi dari departemen SRLM. Pengukuran menggunakan kuesioner untuk menilai aplikasi berdasarkan 4 dimensi *usability* yakni *Usability PSSUQ*. Bentuk pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan kuesioner yang akan dijawab kepada responden.

F. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini terdapat beberapa istilah yang digunakan yaitu:

1. Informasi
Sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerimanya.
2. Aplikasi *Intelligent Customer Care (ICC)*
Aplikasi perusahaan yang dibuat untuk memudahkan karyawan dalam melakukan memproses data pelanggan.
3. Kepuasan Secara Keseluruhan (*Overall*)
Suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem.
4. Kualitas Informasi (*Infoqual*)
Sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka.
5. Kualitas Antarmuka (*Interqual*)
Menggambarkan bagaimana pengguna (*user*) dapat berinteraksi dengan komputer melalui tampilan antarmuka yang ada di layar komputer.
6. Kegunaan Sistem (*Sysuse*)
Pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi atau situs *web* sampai pengguna dapat mengoperasikannya dengan mudah dan cepat.