

ABSTRAK

EVALUASI KUALITAS WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) DAN IPA (IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS) (STUDI KASUS: PT LARIS MANIS UTAMA)

Oleh
Febri Cintya Maharani

Warehouse Management System (WMS) merupakan *mobile app* yang berbasis android yang digunakan untuk mengatur dan mengendalikan berbagai proses yang terjadi di pergudangan. Hasil penyebaran kuesioner pra-penelitian kepada karyawan PT Laris Manis Utama yang menggunakan WMS ditemukan beberapa permasalahan dari pengguna yaitu saat sedang memakai WMS tetapi berhenti total dan tidak bisa berjalan lagi sebagaimana mestinya. Saat terkena suhu dingin yang terlalu lama maka sistem kurang responsive. Beberapa fitur WMS tidak berfungsi dengan baik, hal ini membuat pengguna kurang puas dengan fitur yang tersedia, serta tampilan sistem yang kurang menarik dan sulit dipahami. Permasalahan tersebut berdampak pada kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur hasil analisis kualitas layanan WMS menggunakan metode EUCS dan IPA sekaligus memberikan hasil analisa dan rekomendasi yang diperlukan untuk perbaikan kualitas layanan WMS di masa depan. Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* merupakan metode untuk pengukuran kualitas layanan dan *Importance Performance Analysis (IPA)* yang menilai kinerja dari WMS berdasarkan kepentingan dari setiap variabel yang ada. Hasil perhitungan EUCS terdapat beberapa variabel seperti *content, accuracy, format, timeliness* yang tingkat harapan lebih tinggi dari pada tingkat kinerja yang artinya perlu peningkatan untuk menyelaraskan kinerja dengan harapan pengguna. Hasil dari analisis kesesuaian pada WMS yaitu 94,13% tidak mencapai 100%, hal ini mengidentifikasi bahwa layanan belum sepenuhnya memuaskan harapan pengguna. Hasil rata-rata GAP sebesar -0,25 atau nilai GAP <0 ini menunjukkan belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan diagram kartesius IPA menunjukkan perlu adanya peningkatan kualitas pada kuadran I "C2,C3,A2,F4,E3,T3" dan kuadran III "C4,C5,A1,A4,F3,E4,T4".

Kata kunci: Evaluasi, Kepuasan Pengguna, *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Warehouse Management System (WMS)*