

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 2019 pasal 2 ayat 1 menyatakan bahwa setiap individu yang memiliki gudang diwajibkan untuk melakukan pendaftaran gudangnya sesuai dengan klasifikasi gudang berdasarkan ukuran dan kapasitas penyimpanannya [1]. Gudang merupakan area atau lokasi tempat barang atau material disimpan, dan di dalamnya terdapat kegiatan administrasi gudang yang meliputi proses penerimaan, penyimpanan, perawatan, dan pengeluaran (serta pengembalian) barang. Gudang memiliki peran yang sangat penting dalam dunia bisnis perdagangan barang, terutama dalam hal barang-barang industri [2].

Perkembangan Teknologi Informasi (TI) yang terus meningkat setiap hari mendorong beberapa perusahaan untuk melakukan perbaikan dan pembaruan strategi bisnis yang telah berjalan lama[3]. Teknologi telah memberikan bantuan yang signifikan dalam memperoleh data yang valid. Masa lalu, data perlu diproses secara manual, tetapi sekarang pengolahan data dapat dilakukan secara digital melalui *platform* berbasis *mobile* yang dapat diakses melalui perangkat komputer [4]. Kemajuan teknologi juga telah menjadi solusi untuk mempermudah akses dan pengendalian aktivitas pergudangan dengan menggunakan sistem manajemen pergudangan. Serta adanya pengadopsian TI dalam manajemen pergudangan perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, meningkatkan kecepatan dan akurasi, serta mengoptimalkan pengelolaan persediaan [5]. Pengelolaan barang di dalam perusahaan merupakan aspek yang sangat penting. Barang yang dikelola, memerlukan *Warehouse Management System* (WMS) untuk mengawasi kegiatan di gudang [6].

PT. Laris Manis Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang bisnis import produk segar. Ketika mendukung aktivitas bisnis tersebut, perusahaan

memiliki gudang yang digunakan untuk menyimpan bahan baku seperti buah-buahan yang biasanya digunakan dalam aktivitas bisnis import produk segar. Berdasarkan wawancara kepada Albert Ronaldo Manullang, S.Kom terlampir pada lampiran 4 pada tanggal 2 Juni 2023 selaku kepala gudang, ditemukan bahwa pada PT.Laris Manis Utama memiliki beberapa divisi, salah satunya yaitu *warehouse division* yang didalamnya terdiri atas beberapa *roles* yaitu Admin, *Checker*, dan *Forklift*, fungsionalitas dari admin yaitu melakukan *Good Receiving* (Penerimaan barang) dan *Good Issue* (pengeluaran barang), *Checker* melakukan checking barang dan *assignment*, *Forklift* melakukan *picking* dan *put away* serta *movement*. Saat proses bisnis pada *warehouse division* tersebut, pengelolaan pergudangan menggunakan *Warehouse Management System* (WMS) yang mana sistem tersebut dapat saling berkesinambungan, karena WMS dapat mengontrol seluruh proses yang terjadi dalam gudang mulai proses *Shipping*, *Receiving*, *Putaway*, *Stock Opname* dan *Movement*.

WMS yang digunakan pada PT. Laris Manis Utama yaitu *mobile app* yang berbasis android. Sistem yang digunakan untuk mengatur dan mengendalikan berbagai proses yang terjadi di pergudangan, termasuk pengiriman, penerimaan, dan penyimpanan barang [7]. Melalui *Warehouse Management System* (WMS), dapat memperoleh informasi tentang lokasi penyimpanan barang berdasarkan jenis barang, jumlah, dan tanggal. Hal ini memungkinkan penggunaan area penyimpanan di gudang secara optimal dan memudahkan pemantauan stok barang. WMS merupakan sebuah alat bantu yang dapat mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam operasional gudang. Data tersebut diproses dalam sistem untuk memberikan informasi yang akurat dan cepat terkait stok atau persediaan yang ada. Sehubungan adanya sistem ini, diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam penggunaan *Warehouse Management System* [8].

Hasil dari penyebaran kuesioner pra-penelitian yang dilakukan pada tanggal 18 Mei 2023 telah disebarkan kepada 41 responden yang merupakan pengguna *Warehouse Management System* sebagai data pendukung, menunjukkan bahwa masih ada beberapa kendala dan kekurangan yang dialami oleh pengguna *Warehouse*

Management System itu sendiri. Adapun indikator yang masuk dalam kuesioner pra-penelitian salah satunya variabel *content*, kendala yang dirasa yaitu informasi yang dihasilkan tidak lengkap atau tidak sesuai seperti fitur pada *stock opname* yang seharusnya tidak ada. Berdasarkan variabel *accuracy*, kendala yang dirasakan yaitu informasi yang kurang akurat seperti sering terjadi perbedaan antara jumlah stok barang di gudang dengan WMS. Berdasarkan variabel *format*, kendala yang dirasakan yaitu tampilan aplikasi yang kurang menarik serta tampilan yang kurang modern. Berdasarkan variabel *easy of use*, kendala yang dirasakan yaitu ketika upload barang masih sering terjadi masalah. Berdasarkan variabel *timeliness*, kendala yang dirasakan yaitu pada saat pindai barcode respon aplikasi masih sering agak lama.

Evaluasi kualitas suatu *system* atau perangkat lunak penting kiranya dilakukan agar kondisi dari *system* tersebut diketahui kualitasnya [9]. Evaluasi *Warehouse Management System* (WMS) sangat penting untuk mengetahui dan meningkatkan kinerja pergudangan. Evaluasi ini merupakan bagian dari umpan balik yang diperoleh dari hasil manajemen pergudangan, dan akan menjadi landasan penting dalam proses operasional pergudangan di masa depan. Hasil evaluasi ini biasanya berupa informasi yang berfungsi sebagai alat pengendalian, khususnya dalam konteks evaluasi WMS di PT. Laris Manis Utama.

Oleh sebab itu, evaluasi kualitas *Warehouse Management System* pada perusahaan PT Laris Manis dilakukan dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA). Metode EUCS digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Metode EUCS, terdapat beberapa variabel yang dinilai, antara lain Isi (*Content*), Akurasi (*Accuracy*), Bentuk (*Format*), Ketepatan Waktu (*Timeliness*), dan Kemudahan Penggunaan (*Ease of use*) [10]. Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan peningkatan sistem [11]. Metode *Importance-Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk memberikan peringkat atau penilaian terhadap atribut-atribut jasa dan mengidentifikasi tindakan yang perlu dilakukan oleh perusahaan. Atribut-atribut jasa diberi peringkat berdasarkan tingkat

kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan. Prosedur yang dilakukan dalam IPA meliputi pembobotan tingkat, menghitung nilai kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja, serta membuat diagram kartesius [12]. Metode EUCS dan IPA dianggap sesuai untuk melakukan evaluasi kualitas *Warehouse Management System* (WMS) karena metode EUCS dapat menilai tingkat kepuasan pengguna dari berbagai aspek, seperti konten, akurasi data, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Sedangkan IPA dapat digunakan sebagai evaluasi serta dapat memprioritaskan aspek-aspek penting berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja dari suatu sistem.

Diharapkan melalui analisis ini, dapat diidentifikasi dimensi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan melakukan pemberian saran peningkatan pada dimensi yang masih memiliki kekurangan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dilakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Kualitas *Warehouse Management System* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importacet Performance Analysis* (IPA)".

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah bahwa pada variabel *content*, kendala yang dirasa yaitu fitur *stock opname* tidak bisa digunakan, pada variabel *accuracy* yaitu perbedaan jumlah stok barang yang ada di WMS dan secara fisik, pada variabel *format* yaitu tampilan aplikasi yang kurang menarik, pada variabel *ease of use* yaitu tidak *user friendly* dan pada variabel *timeliness* yaitu respon pada aplikasi masih sering lama.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah, terdapat pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *Warehouse Management System*?
2. Bagaimana cara untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna *Warehouse Management System*?

3. Bagaimana cara mengevaluasi kualitas *Warehouse Management System* terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode EUCS dan IPA?

1.4. Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah dan tujuan penelitian, berikut adalah batasan-batasan masalah yang diterapkan dalam penelitian ini:

1. Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2023.
2. Penelitian ini ditujukan kepada karyawan pada PT.Laris Manis Utama dan pengguna WMS.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada PT.Laris Manis Utama cabang Jakarta.
4. Penelitian ini berfokus pada 5 instrumen EUCS yaitu *Content, Accuracy, Format, Timelines*, dan *Ease of use* dan melakukan pembobotan tingkat, melakukan perhitungan untuk menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. serta pembuatan diagram kartesius pada metode IPA.

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka dapat diketahui tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan pengguna *Warehouse Management System*.
2. Untuk meningkatkan kualitas layanan dari *Warehouse Management System*.
3. Mengevaluasi kualitas *Warehouse Management System* menggunakan metode EUCS dan IPA.

1.6. Manfaat Penelitian

Terdapat manfaat penelitian yaitu:

1. Bagi penulis:

Manfaat penelitian ini bagi penulis adalah untuk mengetahui apakah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan *Importance-Performance Analysis* (IPA)

dapat di implementasikan dengan baik untuk mengukur kualitas *Warehouse Management System*.

2. Bagi PT. Laris Manis Utama

Manfaat penelitian ini untuk dinas terkait adalah untuk mengetahui, dimensi mana yang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna *Warehouse Management System* sehingga dapat mengevaluasi dan meningkatkan layanan dari dimensi tersebut.