

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di era digital saat ini, perusahaan-perusahaan besar di berbagai sektor industri semakin bergantung pada sistem teknologi informasi untuk mengoptimalkan berbagai proses bisnis, termasuk dalam pengelolaan pengadaan barang dan jasa. Proses pengadaan yang lebih efisien dan transparan bukan hanya meningkatkan kinerja operasional, tetapi juga mengurangi biaya dan mempercepat siklus pengadaan. Salah satu sistem yang banyak diterapkan oleh perusahaan-perusahaan besar adalah *Procure to Pay*, yang merujuk pada proses digital yang mencakup serangkaian aktivitas mulai dari pemesanan barang atau jasa, penerimaan, hingga pembayaran kepada pemasok. Implementasi sistem *Procure to Pay* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan manusia, serta memastikan proses pengadaan yang lebih cepat dan transparan.

Salah satu platform yang telah banyak digunakan oleh perusahaan besar untuk mengelola proses *Procure to Pay* adalah ARIBA, sebuah aplikasi berbasis *cloud* yang menawarkan berbagai solusi untuk pengadaan dan pembayaran yang terintegrasi. ARIBA memungkinkan perusahaan untuk berkolaborasi dengan pemasok, mengelola kontrak, memantau pengeluaran, serta menyederhanakan proses pembayaran. Keunggulan ini menjadikan ARIBA sebagai pilihan utama banyak perusahaan, termasuk PT Anugerah Pharmindo Lestari, sebuah distributor farmasi besar di Indonesia.

Namun, meskipun ARIBA menawarkan berbagai manfaat, dalam praktiknya, banyak perusahaan menghadapi tantangan dalam hal penerimaan dan pemanfaatan

sistem tersebut. Di PT Anugerah Pharmindo Lestari, meskipun sistem ARIBA telah diterapkan dalam kegiatan operasional pengadaan, terdapat sejumlah permasalahan yang menghambat efektivitas penggunaan sistem ini. Permasalahan utama yang sering muncul terkait dengan *usability* atau kegunaan sistem. Meskipun ARIBA didesain untuk menyederhanakan proses pengadaan dan pembayaran, kenyataannya, banyak pengguna yang masih merasa kesulitan dalam berinteraksi dengan sistem tersebut. Hal ini dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari desain antarmuka yang tidak intuitif, ketidaktahuan tentang fungsi-fungsi sistem, hingga masalah teknis yang mengganggu kelancaran penggunaan.

Permasalahan kegunaan ini sangat krusial, karena *usability* yang rendah dapat berdampak langsung pada produktivitas, efektivitas penggunaan sistem, dan kepuasan pengguna. Penurunan tingkat kepuasan pengguna, pada gilirannya, dapat menghambat proses adopsi teknologi baru dan merugikan perusahaan dalam jangka panjang. Jika sistem tidak dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna, manfaat yang seharusnya didapatkan, seperti efisiensi operasional dan pengurangan biaya, tidak akan tercapai.

Meskipun ARIBA sudah diimplementasikan dalam waktu yang cukup lama di PT Anugerah Pharmindo Lestari, belum ada evaluasi sistematis mendalam mengenai tingkat kegunaan sistem ARIBA tersebut. Penelitian ini sangat diperlukan untuk membantu mengidentifikasi masalah kegunaan yang dihadapi oleh pengguna sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari, serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem ini. Dengan evaluasi yang tepat, perusahaan dapat memperbaiki aspek-aspek yang menghambat penggunaan sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna sehingga dapat memperoleh manfaat maksimal dari penerapan ARIBA.

Di sisi lain, beberapa studi menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menginvestasikan banyak waktu dan sumber daya dalam mengimplementasikan sistem P2P seperti ARIBA, tanpa evaluasi kegunaan yang jelas, investasi tersebut bisa jadi tidak menghasilkan dampak positif yang diinginkan. Dalam hal ini, *System Usability Scale* (SUS) memberikan cara yang objektif dan sistematis untuk mengukur efektivitas dan efisiensi dari sistem tersebut, yang dapat menjadi dasar untuk perbaikan lebih lanjut. Evaluasi kegunaan ini sangat penting untuk membantu manajer dalam memahami tantangan yang dihadapi oleh pengguna dan menentukan langkah yang tepat dalam meningkatkan kinerja sistem.

Komponen pertama adalah *Learnability*, yaitu seberapa mudah pengguna dapat memahami dan menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali berinteraksi dengan desain. Kedua, *Efficiency*, yang menilai seberapa cepat pengguna mampu menyelesaikan tugas-tugas setelah mereka memahami bagaimana sistem bekerja. Ketiga, *Memorability*, yaitu kemampuan pengguna untuk mengingat kembali cara menggunakan sistem setelah tidak mengaksesnya dalam jangka waktu tertentu. Komponen keempat adalah *Errors*, yang mencakup jumlah kesalahan yang dibuat oleh pengguna, tingkat keparahan dari kesalahan tersebut, serta kemampuan pengguna dalam mengatasi atau memperbaikinya. Komponen kelima adalah *Satisfaction*, yaitu sejauh mana pengguna merasa puas dan nyaman saat menggunakan desain yang telah dibuat. Melalui pengujian *usability* ini, pengembang dapat memperoleh masukan berharga untuk meningkatkan kualitas dan kegunaan produk, sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan lebih intuitif bagi pengguna[1].

Dalam konteks *e-procurement*, studi [2] pada sistem Siji-Procurement menunjukkan bahwa meskipun sistem telah beroperasi secara fungsional, aspek *usability*-nya masih tergolong sedang, dengan skor *System Usability Scale* (SUS)

sebesar 67,5 yang termasuk dalam kategori “OK” namun belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem dapat digunakan, pengalaman pengguna belum sepenuhnya memuaskan dan berpotensi menghambat efisiensi operasional yang seharusnya menjadi tujuan utama dari implementasi teknologi ini. Kondisi ini juga membuka kemungkinan terjadinya kesalahan input, duplikasi proses, atau resistensi dari pengguna, terutama jika pelatihan tidak memadai atau sistem tidak intuitif.

Secara keseluruhan, meskipun PT Anugerah Pharmindo Lestari telah berinvestasi dalam teknologi ARIBA, tantangan terbesar yang dihadapi perusahaan adalah memastikan bahwa sistem ini benar-benar dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh penggunanya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan memberikan rekomendasi terkait dengan usability ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari, guna memastikan bahwa sistem ini dapat memberikan hasil yang optimal bagi perusahaan, bukan hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari sisi pengalaman pengguna. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna meningkatkan kegunaan serta efektivitas penggunaan sistem dan menuangkannya dalam proposal yang berjudul **“Analisis Usability Aplikasi Ariba Procure to Pay Pada PT Anugerah Pharmindo Lestari Dengan Metode System Usability Scale (SUS)”**.

## 1.2 Identifikasi Permasalahan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong banyak perusahaan untuk mengadopsi sistem digital dalam mendukung proses bisnisnya, termasuk dalam proses pengadaan dan pembayaran. PT Anugerah Pharmindo Lestari, sebagai perusahaan distribusi farmasi berskala nasional telah mengimplementasikan sistem ARIBA *Procure to Pay* guna mengotomatisasi dan menyederhanakan proses pengadaan dan

pembayaran. Sistem ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi kerja, transparansi proses, serta akurasi data dalam aktivitas operasional perusahaan.

Sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari memiliki beberapa masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi. Pertama, tingkat kegunaan sistem ARIBA belum diketahui secara pasti menurut persepsi pengguna. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kegunaan sistem ARIBA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengetahui apakah sistem sudah memenuhi standar kegunaan yang diharapkan. Selain itu, pengguna sistem ARIBA seringkali mengalami beberapa kendala dan error, seperti kesalahan input data, lambatnya akses sistem, dan kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Pengguna juga melaporkan bahwa sistem ARIBA tidak selalu stabil dan seringkali mengalami gangguan teknis. Belum diketahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem ARIBA, sehingga perlu dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor tersebut. Dengan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna, PT Anugerah Pharmindo Lestari dapat meningkatkan kualitas sistem ARIBA dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Terakhir, belum ada rekomendasi yang jelas untuk meningkatkan kegunaan dan efektivitas penggunaan sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menggali lebih jauh makna dan pengalaman subjektif para pengguna dalam menggunakan sistem ARIBA *Procure to Pay*, sekaligus merumuskan rekomendasi yang relevan guna meningkatkan kualitas kegunaan sistem di lingkungan PT Anugerah Pharmindo Lestari.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kegunaan sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari menurut persepsi pengguna, yang diukur menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem ARIBA?
3. Apa saja rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kegunaan dan efektivitas penggunaan sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang tingkat kegunaan sistem ARIBA pada PT Anugerah Pharmindo Lestari dan untuk memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat meningkatkan efektivitas penggunaan sistem. Secara rinci, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kegunaan sistem ARIBA pada PT Anugerah Pharmindo Lestari menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem ARIBA.
3. Memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kegunaan dan efektivitas sistem ARIBA di PT Anugerah Pharmindo Lestari.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada analisis *usability* sistem ARIBA *Procure to Pay* yang diterapkan di PT Anugerah Pharmindo Lestari. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada eksplorasi pengalaman, persepsi, dan makna yang diberikan oleh pengguna terhadap kegunaan (*usability*) sistem dalam konteks pelaksanaan proses pengadaan dan pembayaran di lingkungan organisasi. Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) sebagai kerangka evaluatif awal. Fokus analisis mencakup dimensi kemudahan penggunaan, efisiensi sistem, kendala teknis maupun non-teknis, serta dukungan organisasi dalam penggunaan sistem.

Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem ARIBA *Procure to Pay* secara mendalam, seperti kode perangkat lunak atau infrastruktur teknologi informasi. Selain itu, ruang lingkup juga tidak mencakup evaluasi performa organisasi secara keseluruhan, melainkan terbatas pada aspek *usability* sistem sebagaimana dirasakan oleh para pengguna internal.

Dengan ruang lingkup tersebut, penelitian ini bertujuan memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana sistem ARIBA *Procure to Pay* digunakan dan dimaknai oleh para pengguna di lingkungan PT Anugerah Pharmindo Lestari, serta menghasilkan rekomendasi yang relevan bagi peningkatan *usability* sistem di masa mendatang.

UNIVERSITAS  
NUSA MANDIRI