

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam layanan pelanggan, di mana aplikasi mobile menjadi tulang punggung operasional organisasi modern. Dalam ekosistem bisnis berbasis langganan (*subscription-based business*), sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, melainkan menjadi *single point of truth* yang menentukan efisiensi operasional, retensi pelanggan, dan pertumbuhan pendapatan berkelanjutan. Keberhasilan sistem informasi pada konteks ini tidak lagi ditentukan semata oleh kelengkapan fitur teknis, melainkan oleh kemampuan sistem untuk digunakan secara intuitif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna akhir sebuah dimensi yang diukur melalui konstruk *usability*[1].

Coway Indonesia, sebagai penyedia solusi kesehatan lingkungan dengan model bisnis berbasis langganan, mengandalkan aplikasi *mobile* sebagai sistem informasi layanan utama yang digunakan oleh 1.100 *Health Planner* (HP) dalam seluruh aktivitas penjualan, pendaftaran agen, pemantauan jadwal perawatan, hingga pengelolaan layanan purna jual. Dalam struktur operasional perusahaan, aplikasi ini berperan sebagai satu-satunya platform digital yang menjadi titik interaksi kritis antara perusahaan dan pelanggan. Namun, pengamatan awal menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara harapan desain sistem dan pengalaman pengguna aktual. Umpan balik dari tenaga pemasar mengindikasikan kesulitan dalam navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, serta minimnya umpan balik sistem kondisi yang

secara empiris berdampak negatif terhadap produktivitas operasional dan kepuasan pengguna[1].

Urgensi penelitian ini bersifat strategis dalam beberapa dimensi utama. Dari dimensi operasional, aplikasi berperan sebagai sarana utama dalam mendukung aktivitas penjualan dan pengelolaan layanan pelanggan. Permasalahan usability seperti navigasi yang kompleks, alur interaksi yang tidak efisien, serta inkonsistensi antarmuka menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menjalankan proses penjualan secara optimal. Hambatan dalam penggunaan sistem dapat meningkatkan waktu penyelesaian tugas, memperbesar kemungkinan kesalahan penggunaan, serta menurunkan efektivitas interaksi pengguna dengan sistem, yang pada akhirnya berdampak langsung pada menurunnya kinerja penjualan[2].

Dari dimensi ekonomi, kualitas usability yang rendah berkorelasi dengan rendahnya kepuasan pengguna serta berpotensi menurunkan tingkat penggunaan sistem secara berkelanjutan. Penelitian evaluasi usability pada sistem informasi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang kurang baik dapat menghambat pemanfaatan sistem secara maksimal, sehingga berdampak pada efektivitas proses bisnis dan pencapaian tujuan operasional organisasi[3]. Selain itu, dari dimensi strategis, kualitas usability merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi karena sistem yang sulit digunakan akan menghambat adopsi teknologi, menurunkan pengalaman pengguna, serta mengurangi efektivitas interaksi pengguna dengan sistem[4].

Dalam kajian Sistem Informasi, usability merupakan indikator penting yang mengukur sejauh mana sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Evaluasi usability diperlukan untuk

mengidentifikasi kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan pengguna serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan sistem berbasis bukti empiris[5]. Salah satu instrumen evaluasi usability yang diakui secara luas adalah *System Usability Scale (SUS)*, yaitu kuesioner standar yang menghasilkan skor kuantitatif objektif untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem serta kualitas interaksi pengguna dengan sistem[4].

Berdasarkan urgensi operasional, ekonomi, dan strategis tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi usability aplikasi mobile secara komprehensif. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan mengukur tingkat usability secara kuantitatif, tetapi juga mengidentifikasi akar permasalahan desain yang mempengaruhi pengalaman pengguna serta merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis kebutuhan pengguna guna meningkatkan efektivitas penggunaan sistem, mendukung kelancaran proses penjualan, dan meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai *single point of truth* bagi 1.100+ *Health Planner* belum menyediakan pengalaman pengguna yang memadai, sebagaimana diindikasikan oleh umpan balik pengguna mengenai kompleksitas navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, dan minimnya umpan balik sistem.
2. Belum terdapat evaluasi *usability* yang sistematis dan terukur terhadap aplikasi Coway Indonesia berdasarkan persepsi pengguna akhir, sehingga perusahaan

tidak memiliki dasar empiris untuk pengambilan keputusan perbaikan desain.

3. Rendahnya *usability* aplikasi berpotensi menghambat produktivitas operasional *Health Planner*, meningkatkan risiko *churn* pelanggan, dan melemahkan daya saing Coway Indonesia dalam ekosistem layanan kesehatan lingkungan yang semakin kompetitif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan berdasarkan persepsi *Health Planner* sebagai pengguna akhir?
2. Berapakah skor *usability* aplikasi Coway Indonesia yang diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dan bagaimana interpretasinya terhadap kategori penerimaan *usability*?
3. Faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat *usability* aplikasi, khususnya terkait kompleksitas penggunaan, navigasi fitur, konsistensi antarmuka, dan umpan balik sistem?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan dari perspektif *Health Planner* sebagai pengguna akhir.
2. Mengukur *usability* aplikasi Coway Indonesia secara kuantitatif menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan menginterpretasikan skor terhadap kategori penerimaan *usability* yang berlaku secara internasional.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap rendahnya *usability* aplikasi, termasuk kompleksitas penggunaan, kesulitan navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, dan minimnya umpan balik sistem.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil analisa menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada evaluasi *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan. Evaluasi dilakukan melalui pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang diisi oleh *Health Planner* aktif sebagai pengguna aplikasi. Populasi penelitian mencakup seluruh *Health Planner* Coway Indonesia yang terdaftar dan aktif menggunakan aplikasi mobile dalam operasional harian. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak seperti arsitektur sistem, pemrograman, atau infrastruktur *backend*. Fokus penelitian diarahkan pada interaksi pengguna dengan antarmuka sistem informasi dan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dalam konteks aktivitas penjualan dan layanan pelanggan.

