

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

UMKM (Usaha Kecil Menengah) memiliki potensi yang cukup tinggi dalam pertumbuhan sumber daya dan juga permintaan domestik di Indonesia. Lebih dari 80% Sumber Daya Manusia dipekerjakan pada UMKM industri makanan dan minuman. Kementerian Perindustrian merencanakan program Making Indonesia 4.0 dengan mengedepankan UMKM makanan dan minuman sebagai prioritas. Pemanfaatan yang baik terhadap teknologi informasi dan komunikasi diharapkan menjadi dampak positif bagi daya saing UMKM[1]. Pertumbuhan industri makanan dan minuman di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan dengan terjadinya peningkatan sebesar 8% per tahunnya dan menyumbang kontribusi besar terhadap PDB sektoral sebesar 34,38% pada tahun 2018[10].

Lakeside Coffee merupakan salah satu UMKM dan juga sebuah cafe yang terletak di kawasan Telkom University yang menyediakan berbagai minuman dan juga makanan ringan. Pada awal dari pembuatan cafe, cafe Lakeside ini telah menggunakan sistem aplikasi kasir untuk membantu proses transaksi pada kasir cafe. Setiap harinya Lakeside Coffee telah menggunakan aplikasi kasir dalam membuat pesanan dari para *customer* dan mencatat setiap pesanan pengguna melalui aplikasi kasir tersebut. Pemanfaatan aplikasi membantu Lakeside dalam proses transaksi di dalam kafe. Oleh karena itu teknologi sangat berperan penting dalam manajemen suatu usaha dagang. Dan dalam beroperasinya Lakeside menggunakan Point of Sales untuk menjalankan proses transaksi pada cafe.

Industri 4.0 adalah sebuah pola difusi yang dimana teknologi dan inovasi sangat luas disajikan dan juga sangat cepat menyebar untuk mendapatkan layanan dengan tingkat efisiensi yang tinggi. Dan dengan pemanfaatan teknologi IT yang dipaksa maju membuat angka produktivitas meningkat hingga 30%[3]. Oleh karena itu cafe Lakeside telah mengadaptasikan industri 4.0 dengan teknologi IT yakni aplikasi kasir point of sales. Aplikasi kasir ini dapat membantu Lakeside

dalam segi transaksi maupun laporan pesanan sehingga dapat mengoptimalkan kinerja pada kafe. Oleh karena itu pada penelitian kali ini akan menguji Tingkat kepuasan pada penggunaan aplikasi POS pada Lakeside Café.

Point Of Sales (POS) merupakan kegiatan yang mengacu pada sistem transaksi. Pada umumnya setiap POS terdiri dari beberapa hardware (PC, receipt printer, barcode scanner). Dan juga ada aplikasi (purchasing, kasir, dan juga inventory management). Kedua hal tersebut digunakan dalam setiap proses transaksi[2]. Dalam penggunaan aplikasi kasir Point Of Sales(POS) tersebut tidak lepas dari aspek penting dalam pembuatan suatu aplikasi yakni usability. Dalam penelitian kali ini akan melakukan analisis dari kepuasan dari aplikasi kasir dengan menggunakan metode SUS dan EUCS.

Pengujian metode SUS banyak menggunakan sudut pandang dari pengguna sehingga hasil pengujian dinilai lebih sesuai dengan yang dihadapi oleh pengguna. Dalam teknik pengujiannya metode SUS memberikan 10 pertanyaan dengan skala penilaian 1-5 sebagai alat pengujian pada responden yang jumlahnya tidak harus banyak karena dinilai dapat menghemat waktu dan juga biaya[6]. Pengujian dengan metode EUCS juga digunakan karena dapat mengukur faktor kepuasan dalam aplikasi dengan mengevaluasi dengan menekankan pada *end-user* terhadap aspek teknologi, menilai konten, akurasi, format, dan juga kemudahan aplikasi[11].

Pada penelitian kali ini akan menggunakan model SUS dan EUCS untuk mendapatkan nilai kualitas dari aplikasi yang akan dikembangkan dan menjadi tolak ukur untuk membantu pengembangan lebih lanjut. Penelitian sebelumnya yang menggunakan metode SUS adalah “ANALISIS USABILITY APLIKASI MY TELU MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)” yang ditulis oleh Fajar Angga Liberty Sigalingging [3]. Dalam penelitian tersebut pada aplikasi My Telu berhasil diidentifikasi dan mendapatkan skor GOOD. dan juga penelitian EUCS dengan judul “PENGUKURAN KEPUASAN PENGGUNA SITUS WEB DENGAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)” dan dapat menilai bahwa nilai usabilitynya bernilai netral.

Oleh karena itu metode SUS dan EUCS model dikatakan valid atau mampu untuk melakukan analisis kepuasan konsumen dalam menggunakan suatu produk. maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan aplikasi kasir Lakeside dengan menggunakan metode SUS dan EUCS model. Dalam penelitian kali ini sampel yang diambil merupakan barista Lakeside yang bertanggung jawab akan proses transaksi sekaligus pengguna dari aplikasi kasir POS Lakeside

## **1.2 Perumusan Masalah**

Dengan latar belakang yang telah dijelaskan, maka perumusan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian kali ini adalah:

- menganalisis usability aplikasi kasir *Point of Sales* dengan menggunakan metode *System Usability Scale*.
- Menganalisis tingkat kepuasan menggunakan Metode *End-User Computing Satisfaction*.

## **1.3 Tujuan**

Adanya tujuan dari penelitian analisis interaksi aplikasi point of sales pada Lakeside adalah:

- Analisis tingkat usability dari aplikasi kasir menggunakan metode *System Usability Scale*
- Menganalisis tingkat kepuasan aplikasi kasir Lakeside dengan n Metode *End-User Computing Satisfaction*.

## **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam melakukan analisis aplikasi point of sales pada Lakeside adalah proses bisnis dari cafe Lakeside

## **1.5. Jadwal Kegiatan**

Jadwal pelaksanaan dibuat berdasarkan rencana kegiatan. Bar-chart bisa dibuat per bulan atau per minggu. Contoh bar-chart:

Kegiatan	Bulan					
	1	2	3	4	5	6
BAB I						
BAB II						
BAB III						
BAB IV						
BAB V						

*Tabel 1 : Jadwal Kegiatan*