

ABSTRAK

Analisis kinerja suatu piranti lunak atau aplikasi bisa dijadikan sebagai salah satu alat yang dapat dipertimbangkan oleh tim manajemen di suatu perusahaan dalam merencanakan dan mengeksekusi rencana perbaikan, karena dapat berpengaruh positif terhadap performa perusahaan. Aplikasi *Handak Online* adalah piranti lunak yang digunakan di PT. Pertamina EP sebagai media untuk mencatat segala transaksi keluar masuk barang gudang khusus komoditi bahan peledak, termasuk segala perizinan atau aspek legalitas yang terkait dengan pelayanan operasional bahan peledak. Tujuan dilakukan penelitian tingkat kinerja *Handak Online* adalah untuk mengetahui tingkat kinerja aplikasi tersebut saat ini, mencari dan menentukan variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya untuk memenuhi harapan pengguna serta memberikan usulan perbaikan tindak lanjut terhadap variabel yang masih belum memenuhi harapan dari pengguna. Analisis tingkat kinerja dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan rujukan standar model kualitas menggunakan *ISO 25010:2011*. Sebanyak 31 sub karakteristik dari *ISO 25010:2011* disesuaikan dengan kondisi operasional *Handak Online* dan menjadi poin poin penilaian pada kuesioner. Jumlah responden adalah sebanyak 30 orang yang tersebar di seluruh wilayah kerja PT. Pertamina EP yang terbentang dari *Field Rantau* (Provinsi Aceh) dan *Field Sorong* (Provinsi Papua).

Hasil penelitian tingkat kinerja aplikasi saat ini belum memenuhi harapan pengguna, terlihat dari angka persentase keseuaian antara tingkat kinerja (*performance*) dan tingkat kepentingan (*importance*) berada di angka 89,53%. Variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya antara lain variabel dari sub karakteristik Functional Completeness, Accessibility, Availability, Fault Tolerance, Non-repudiation, Modifiability dan Analysability. Usulan perbaikan didapatkan dari proses *focus group discussion (FGD)* yang sebagian besar hasilnya adalah menambahkan fitur-fitur yang saat ini belum ada.

Kata Kunci : *Handak Online, Importance Performance Analysis, ISO 25010:2011*

ABSTRACT

Performance analysis of a software can be used as a tool that can be considered by the management team in a company in planning and executing improvement plans, it will delivers benefits on company performance. The Handak Online application used at PT. Pertamina EP as a system to record all transactions in and out of warehouse materials especially explosives commodities, including all permits or legal aspects related to Field Operational activities. The purpose this research is to determine the current level of performance, find and determine variables that need to be improved to fulfill user expectations and propose improvements to variables that still do not fit user requirements. Using Importance Performance Analysis (IPA) method whice refers to ISO 25010:2011, a total of 31 sub-characteristics are used and become assessment points in the questionnaire. The number of respondents are 30 which is spread across the work area of PT. Pertamina EP, lies from the Rantau Field (Aceh Province) to Sorong Field (Papua Province).

The result, current performance level has not met user expectations, as seen from the percentage of conformity between the performance level and the importance level, 89.53%. Variables that need to be improved are sub-characteristics of Functional Completeness, Accessibility, Availability, Fault Tolerance, Non-repudiation, Modifiability and Analysability. Proposed improvements were obtained from the focus group discussion (FGD) process, most of which resulted in adding features that currently do not exist.

Keywords : *Handak Online, Importance Performance Analysis, ISO 25010:2011*