

INTISARI

Sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) seakan sudah menjadi hal wajib bagi manajemen perusahaan di era industri 4.0 guna mendukung jalannya bisnis secara efisien, bahkan beberapa waktu terakhir pun perusahaan skala menengah juga sudah mulai ikut menggunakan sistem ERP untuk mendukung jalannya bisnis mereka. maraknya penggunaan sistem ERP terutama dari perusahaan skala menengah ini sekaligus mendatangkan masalah baru, yakni pengguna pemula yang baru mengenal sistem ERP dikarenakan terbatasnya sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini ditujukan untuk membantu pengguna sistem ERP, sekalipun itu adalah pengguna pemula yang baru mengenal sistem ERP, untuk mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dalam mengoperasikan aplikasi ERP.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi usabilitas sistem ERP menggunakan aplikasi myERP.id, dengan melibatkan 5 responden dari mahasiswa yang telah mengenal aplikasi ERP melalui praktikum. Penelitian ini dilakukan dengan pengujian pada responden dan selanjutnya dilakukan identifikasi permasalahan yang ditemui oleh responden tersebut menggunakan metode *thinking aloud* dan wawancara. Pengujian tersebut dilakukan dengan memberikan soal yang sama pada seluruh responden, yang selama pengujian diminta aktif secara verbal untuk menunjukkan kesulitan dan kebingungannya dalam menggunakan aplikasi myERP.id. Responden akan direkam selama pengujian untuk kemudian dilakukan identifikasi terhadap permasalahan yang muncul baik dari verbal responden maupun visual yang terlihat oleh peneliti, yang kemudian dilakukan coding ke dalam 7 *problem code* dari standar ISO 9241-110:2020 dan diurutkan berdasarkan frekuensinya menggunakan konsep pareto untuk mencari *problem code* yang akan diselesaikan.

Dari hasil coding tersebut ditemukan 83 *problem signals* yang teridentifikasi seperti notifikasi error, lokasi menu, dan penggunaan ikon. Selanjutnya dilakukan coding yang kemudian didapatkan 419 total poin coding dari seluruh *problem code*, yang kemudian diurutkan berdasarkan frekuensi kemunculan tertinggi menggunakan diagram pareto. Berdasarkan konsep pareto didapatkan 4 *problem code* dengan frekuensi kemunculan tertinggi yakni *Controllability* (20%), *Conformity with user expectations* (17%), *User engagement* (17%), dan *Self-descriptiveness* (14%). Oleh karena itu, peneliti mencoba mengusulkan contoh rekomendasi solusi berdasarkan keempat *problem code* yang diselesaikan tersebut seperti perubahan struktur menu, penggunaan buket ikon, penggunaan warna tema, dan perubahan tata letak untuk mendesain tampilan aplikasi myERP.id yang dapat dijadikan contoh dan pertimbangan oleh pengembang aplikasi dalam memperbarui aplikasinya pada versi berikutnya.

Kata kunci: *Enterprise Resource Planning*, usabilitas, *thinking aloud*, ISO 9241-110:2020.

ABSTRACT

Enterprise Resource Planning (ERP) systems have become essential for company management in the era of Industry 4.0 to support efficient business operations. Recently, even medium-sized enterprises have started to adopt ERP systems to enhance their business processes. The widespread adoption of ERP systems, particularly among medium-sized companies, has introduced a new challenge: novice users who are unfamiliar with ERP systems due to the limited resources of these companies. Therefore, this research aims to assist ERP system users, including beginners, in having a pleasant experience while operating the ERP application.

This study evaluates the usability of the ERP system using the myERP.id application, involving 5 respondents from students who have been introduced to ERP applications through practical sessions during their lecture at university. The research was conducted by testing the respondents and subsequently identifying the issues they encountered using the thinking aloud method and interviews. During the tests, respondents were given the same tasks and were asked to be verbally active in expressing their difficulties and confusion while using the myERP.id application. Respondents were recorded during the tests to identify issues from their verbal feedback and visual cues observed by the researchers. The issues were then coded into 7 problem codes from the ISO 9241-110:2020 standard and ranked based on their frequency using the Pareto principle to determine the problem codes to be addressed.

The coding results revealed 83 problem signals, such as error notifications, menu locations, and icon usage. The coding process identified a total of 419 points from all problem codes, which were then ranked by their frequency using a Pareto diagram. Based on the Pareto principle, 4 problem codes with the highest frequencies were identified: Controllability (20%), Conformity with user expectations (17%), User engagement (17%), and Self-descriptiveness (14%). Consequently, the researchers proposed example recommendations to address these four problem codes, such as changes in menu structure, use of icon buckets, application of theme colors, and layout adjustments to design the myERP.id application interface. These recommendations can serve as examples and considerations for application developers in updating their applications.

Keywords: Enterprise Resource Planning, usabilitas, thinking aloud, ISO 9241-110:2020.