



Analisis Usability pada *Human Capital Management System* PT. XYZ menggunakan WEBUSE Model

Alia Mutia Mayanda¹, Agnes Sondita Payani², Adenia Adiresta³, Imairi Eitiveni⁴

^{1,2,3,4}Magister Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia

¹ alia.mutia@ui.ac.id*, ² agnes.sondita@ui.ac.id, ³ adenia.adiresta@ui.ac.id, ⁴ imairi@cs.ui.ac.id

Abstract

Human Capital Management System (HCMS) has become a necessity for organizations to perform administrative personnel services. PT XYZ started implementing HCMS in 2019 as an online self-service for personnel administration, which was previously done manually. During this transition phase, not all employees understand how to use the HCMS system due to its confusing interface. As a result, many employees still prefer assistance from the HR/IT team to make changes to their data rather than doing it themselves. This research was conducted to analyze the usability of the HCMS system using the WEBUSE method. There are four categories used: Content, Organization, and Readability (COR); Navigation and Links (NAL); User Interface Design (UID); and Performance and Effectiveness (PAE). Each category serves as a basis for measuring usability. Data was collected through questionnaires and interviews with respondents to obtain values and levels of WEBUSE usability based on user satisfaction aspects. In the case study of this research, it was obtained from the results of the questionnaire distributed as many as 13 respondents stated that in general, the usability of the HCMS system was at the Good level. This research provides recommendations for improving the self-service HCMS based on the needs or experiences of employees using the system. Also contributes to the scientific study of UI/UX and provides an ideal overview practitioner in developing an HCMS system.

Keywords: usability evaluation, usability testing, WEBUSE, HCMS, online self-service

Abstrak

Human Capital Management System (HCMS) menjadi suatu kebutuhan pada organisasi untuk melakukan pelayanan administrasi kepegawaian. PT XYZ mulai mengimplementasikan HCMS pada tahun 2019 sebagai online self-service administrasi kepegawaian yang sebelumnya dilakukan secara manual. Pada fase peralihan ini, belum semua pegawai memahami cara penggunaan sistem HCMS ini dikarenakan tampilan dari sistem HCMS yang membingungkan. Sehingga masih banyak pegawai yang memilih bantuan oleh tim HR/IT untuk melakukan perubahan data dibanding melakukannya sendiri. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis usability sistem HCMS tersebut menggunakan metode WEBUSE. Terdapat 4 kategori yang digunakan yaitu Content, Organization, and Readability (COR), Navigation and Links (NAL), User Interface Design (UID), dan Performance and Effectiveness (PAE). Setiap kategori menjadi dasar untuk mengukur Usability. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara dari responden di PT XYZ untuk mendapatkan nilai dan level usability WEBUSE berdasarkan aspek kepuasan pengguna. Pada studi kasus penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan sebanyak 13 responden menyatakan bahwa secara garis besar usability sistem HCMS berada pada level Good. Penelitian ini menghasilkan rekomendasi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan self-service HCMS berdasarkan kebutuhan atau pengalaman pegawai menggunakan sistem tersebut. Penelitian ini juga berkontribusi dalam studi ilmiah dibidang UI/UX serta memberikan gambaran ideal bagi praktisi UI/UX dalam mengembangkan sebuah sistem HCMS.

Kata kunci: : evaluasi kegunaan, pengujian kegunaan, WEBUSE, HCMS, layanan mandiri online

1. Pendahuluan

Implementasi dari sebuah *Enterprise System* (ES) membutuhkan proses yang panjang dan kompleks. Dalam penerapannya, seringkali berjalan tidak sesuai ekspektasi. Salah satu ES yang berperan penting dalam suatu perusahaan yaitu *Human Capital Management System* (HCMS). HCMS merupakan sistem yang berperan untuk mengelola segala keperluan operasional kepegawaian. Penelitian dari Oktay (2019)

membuktikan bahwa kunci utama pada ES terletak pada desain UI yang berpengaruh pada *user performance* dan *effort expectancy*.

PT. XYZ adalah perusahaan yang mengoperasikan pembangkit listrik di wilayah Jawa. Dalam pengelolaan dan pelayanan administrasi kepegawaian, dahulu PT. XYZ masih menggunakan sistem pencatatan manual. Banyaknya kebutuhan pelayanan administrasi tenaga kerja seperti pengajuan cuti, perjalanan dinas,



Lisensi

Lisensi Internasional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0.

pencatatan absensi dan lembur, serta kebutuhan administrasi lainnya, membuat PT. XYZ membutuhkan sistem yang dapat terintegrasi dan menyimpan semua data-data pegawai dalam satu tempat atau ES. Pada tahun 2019, PT. XYZ mulai mengimplementasi sistem HCMS untuk kebutuhan pelayanan administrasi kepegawaian.

Disamping manfaat yang banyak ditemukan dari implementasi ES, beberapa penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat organisasi yang menyadari bahwa ES yang digunakan tidak efektif seperti yang diekspektasikan [1], bahkan implementasinya memiliki risiko kegagalan [2]. Sistem HCMS memiliki peran penting di perusahaan PT. XYZ karena memungkinkan pegawai untuk melakukan *online self-service* dalam mengurus administrasi kepegawaian. Namun di tengah implementasi HCMS, masih ada beberapa pegawai yang belum memahami cara penggunaan HCMS sehingga sistem tersebut tidak digunakan secara maksimal. Setelah tahap implementasi sistem HCMS, belum ada penelitian mengenai *usability analysis* terhadap fitur-fitur serta tampilan *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) dalam aplikasi HCMS di PT. XYZ.

Usability yang kurang baik dari sebuah sistem informasi perusahaan tidak hanya berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan pengguna dengan pelayanan IT organisasi, namun juga dapat berpengaruh pada ketidakefektifan penggunaan aplikasi HCMS. Hal ini bisa juga berdampak pada kurangnya minat pekerja untuk menggunakan aplikasi HCMS secara mandiri (*self-service*) dan lebih cenderung untuk meminta bantuan tim *Human Resources Development* (HRD) untuk melakukan proses request tiket melalui sistem HCMS. Dengan semakin bertambahnya pegawai baru di PT. XYZ dan meningkatnya kebutuhan untuk pelayanan administrasi kepegawaian menyebabkan pentingnya untuk memastikan *usability* sistem HCMS telah diimplementasikan dengan baik dan optimal.

Beberapa penelitian mengenai analisis *usability* sudah pernah dilakukan diantaranya analisis *usability* pada Sistem Informasi Posyandu menggunakan model WEBUSE [3], analisis situs covid19.go.id menggunakan model WEBUSE [4], Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian UIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan *framework* ISO 9241-11 [5]. Penelitian lain juga mengkomparasi berbagai metode untuk melakukan analisis *usability* pada website [6], sementara penelitian berbeda mengusulkan sebuah metode untuk membandingkan *usability* sistem informasi [7]. Selain itu, Raka & Setyohadi (2021) melakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna dengan memperhatikan stress level pengguna [8].

Ada penelitian hanya menggunakan satu model atau beberapa gabungan model untuk mengevaluasi *usability* suatu sistem informasi. Pengujian berbasis kuesioner cukup banyak digunakan karena sudah banyak model pengujian *usability* berbasis kuesioner dengan variabel

atau indikator, pengukuran, dan level yang telah disediakan. WEBUSE dan SUS merupakan pengujian berbasis kuesioner yang cukup banyak dipakai. Hasil model WEBUSE merupakan level *usability* pada 4 variabel, sementara hasil kuesioner SUS merupakan level kepuasan pengguna atau level diterimanya suatu sistem oleh pengguna [3][4][8][9][10].

ISO 9241-11 memiliki tiga aspek yang pengukurannya menggunakan pengukuran objektif untuk aspek *efficiency* dan *effectiveness* serta pengukuran subjektif untuk aspek *satisfaction*. Pengukuran objektif pernah dilakukan secara eksperimental kepada pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam waktu terbatas sementara pengukuran secara subjektif melalui kuesioner pernah dilakukan untuk aspek *satisfaction* dan ketiga aspek sekaligus [5][8].

Sementara penelitian sebelumnya menggunakan lima komponen pada model Nielsen untuk mengukur *usability* menggunakan kuesioner [11][12]. Adapun penelitian lainnya menggabungkan kuesioner SUS dan Nielsen untuk mengukur *usability* website UNRIYO [10], sementara penelitian yang lain menggabungkan kuesioner webuse dengan evaluasi *heuristic* Nielsen untuk menggali kesalahan *usability* pada aplikasi pemesanan taksi perdana [9].

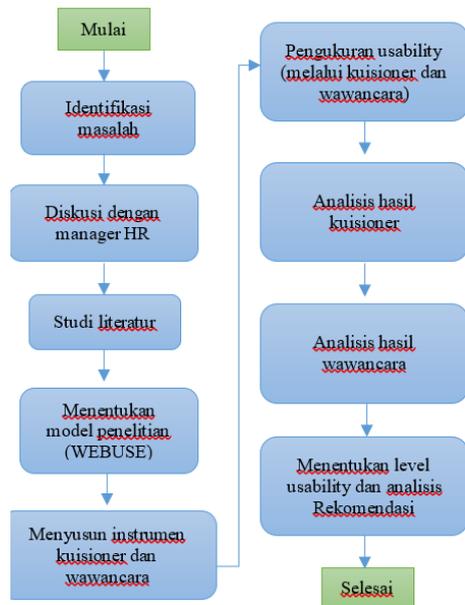
Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis kegunaan fitur-fitur pada sistem HCMS, desain antarmuka, serta pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem dengan mengimplementasikan model *Web Usability Evaluation* (WEBUSE) karena model tersebut cukup banyak digunakan dan dapat digunakan untuk sistem informasi jenis apapun [4]. Selain itu, penelitian ini juga mengetahui tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi HCMS berdasarkan aspek *user satisfaction*. Meskipun WEBUSE merupakan alat untuk mengukur *usability* menggunakan kuesioner, pada penelitian ini juga menggunakan pengumpulan data melalui wawancara berbasis kategori WEBUSE untuk mendapatkan informasi lebih banyak mengenai isu dan rekomendasi dari responden PT XYZ untuk meningkatkan level *usability* aplikasi HCMS di organisasi tersebut.

2. Metode Penelitian

2.1 Alur Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *usability* pada website HCMS di PT PT. XYZ menggunakan model yang diadaptasi dari model WEBUSE. WEBUSE dipilih karena merupakan metode pengukuran *usability* yang dapat digunakan pada semua jenis website. Selain itu, WEBUSE juga merupakan model pengukuran *usability* yang paling lengkap karena merupakan gabungan dari WAMMI, WebSAT, Bobby, dan *Protocol Analysis* [13]. WEBUSE memiliki 4 kategori diantaranya (1) *Content, Organization, and Readability*, (2)

Navigation and Links, (3) Desain User Interface, dan (4) Performance and Effectiveness. Model WEBUSE merupakan standar pengukuran *usability* berbasis kuesioner. *Feedback* dari pengguna berdasarkan pengalaman menggunakan website HCMS dapat digunakan untuk pengukuran kepuasan pengguna dalam penggunaan *website* yang efisien, mudah digunakan, dan memenuhi harapan pengguna [14]. Adapun alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Alur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan pada penelitian ini yaitu: Identifikasi masalah dilakukan melalui observasi di lingkungan kerja PT PT. XYZ; Diskusi/wawancara dengan tim HR, IT, dan beberapa pengguna terkait dilakukan untuk memperdalam hasil identifikasi masalah dan membuat hipotesis; Pada penelitian dilakukan studi literatur untuk mencari model pengukuran *usability*. Model yang didapat diantaranya WEBUSE, ISO 9241-11, Nielsen, dan Kuesioner SUS; Pada penelitian ini digunakan model WEBUSE karena memiliki komponen yang lebih lengkap daripada model lainnya. Selain penyebaran kuesioner, dilakukan wawancara untuk membantu analisis level *usability* dan rekomendasi untuk peningkatan *usability*.; Dari 24 pertanyaan kuesioner WEBUSE, dipilih 20 pertanyaan yang sesuai dengan penelitian ini. Sementara wawancara dilakukan menggunakan pertanyaan terbuka; Kuesioner disebar secara *online*, begitu pula wawancara dilakukan secara *online*; Data hasil kuesioner selanjutnya diolah untuk mengetahui hubungan variabel yang ada meski dengan ukuran *sample* data yang kecil; Menentukan level *usability* dan analisis rekomendasi berdasarkan hasil wawancara.

Hasil pengolahan kuesioner akan menentukan level *usability* setiap kategori. Kategori *usability* dengan level rendah akan dilakukan analisis rekomendasi berdasarkan hasil wawancara.

2.2 Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan *mixed method* yaitu kuantitatif dan kualitatif. Metode tersebut digunakan karena kombinasi antara pendekatan kuantitatif dan kualitatif akan menghasilkan pemahaman yang lebih baik terhadap masalah penelitian dibandingkan bila hanya menggunakan salah satu pendekatan saja. Penelitian kuantitatif dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai di lingkungan PT PT. XYZ sebanyak 13 responden untuk mengukur level *usability* sistem HCMS menggunakan kuesioner yang diadaptasi dari WEBUSE dengan sedikit modifikasi agar lebih relevan dengan sistem HCMS yang sedang diukur. Pada kuesioner terdapat 20 pernyataan yang terdiri dari 4 kategori WEBUSE. Pilihan jawaban yang digunakan pada kuesioner adalah “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Netral”, “Setuju”, dan “Sangat Setuju”.

Sementara penelitian kualitatif dilakukan melalui wawancara kepada empat responden yang merupakan perwakilan dari masing-masing divisi pengguna website HCMS. Wawancara menggunakan pertanyaan terbuka dengan tujuan untuk mengetahui lebih dalam level *usability* HCMS pada PT PT. XYZ dan untuk mengetahui masukan atau saran dari pengguna HCMS untuk meningkatkan *usability* HCMS ke depan.

2.3 Analisis Data

Pada penelitian ini terdapat lima variabel dan 20 pernyataan yang digunakan pada kuesioner. Variabel tersebut terdiri dari variabel independen yaitu *Content, Organization, dan Readability, Navigation and Links, User Interface Design, Performance and Effectiveness*, dan variabel dependen yaitu *usability*. Pada Tabel 2 dapat dilihat variabel dan indikator yang digunakan. Penelitian ini menambahkan indikator baru pada variabel dependen sebagai salah satu penilaian level *usability* yaitu minat pegawai dalam melakukan *self-service* melalui HCMS. *Self-service* ini merupakan tujuan dari dikembangkan HCMS agar para pegawai dapat melakukan pelayanan administrasi secara mandiri melalui *website* dibandingkan dengan pembuatan request tiket oleh tim HR atau IT.

Tabel 2. Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Kode Indikator
<i>Content, Organization, and Readability</i> (COR)	Kemudahan menemukan fitur yang dibutuhkan	COR1
	Konten/fitur mudah dimengerti	COR2
	Kenyamanan dan familiar dengan bahasa yang digunakan	COR3
	Tidak perlu scroll kiri-kanan	COR4
<i>Navigation and Links</i> (NAL)	Adanya petunjuk	NAL1
	Kemudahan berpindah antar menu	NAL2
	Tautan terpelihara dan selalu diperbaharui	NAL3

	Tidak membuka banyak jendela baru	NAL4
	Posisi menu, link, dan button tidak membingungkan	NAL5
<i>User Interface Design (UID)</i>	Tampilan muka menarik	UID1
	Kenyaman atas warna yang digunakan	UID2
	Kenyamanan atas tata letak menu	UID3
	Kemudahan mengingat tampilan menu	UID4
	Kemudahan mempelajari penggunaan website	UID5
<i>Performance and Effectiveness (PAE)</i>	Semua menu dan link dapat digunakan	PAE1
	Akses kapan saja dan dimana saja	PAE2
	Kesesuaian halaman/konten yang dipilih	PAE3
	Error message saat penggunaan	PAE4
	Pengaduan apabila terjadi masalah	PAE5
<i>Usability (US)</i>	Level Content, Organization, and Readability	US1
	Level Navigation and Links	US2
	Level User Interface Design	US3
	Level Performance and Effectiveness	US4
	Self service	US5

Dari hasil kuesioner dilakukan perhitungan level *usability* Terdapat lima pilihan jawaban untuk setiap pertanyaan. Hasil dari kuesioner tersebut akan diubah ke dalam bentuk merit. Hubungan dari pilihan jawaban dengan merit dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Pilihan Kuesioner Webuse

Pilihan	Merit
Sangat Tidak Setuju	0
Tidak Setuju	0.25
Netral	0.5
Setuju	0.75
Sangat Setuju	1

Kemudian merit diakumulasikan berdasarkan lima kriteria *usability*. Nilai rata-rata untuk setiap kriteria dianggap sebagai poin *usability* pada setiap kategori. Nilai *usability* didefinisikan pada persamaan [1].

$$x = \frac{\sum M}{N} \quad [1]$$

Dimana:

x = Nilai *usability* pada suatu kategori, M = Merit pada setiap pertanyaan di suatu kategori, N = Jumlah pertanyaan

Total nilai *usability* adalah nilai rata-rata dari *usability* keempat kriteria. Level *usability* berdasarkan besar dari nilai *usability* tersebut. Hubungan nilai *usability* dan level *usability* dapat dilihat pada Tabel 4 di bawah ini. Hasil akhir dari evaluasi *usability* ini berupa laporan

usability dari 4 kriteria *usability* yang akan menjadi nilai variabel dependen (Y).

Tabel 4. Hubungan Nilai *Usability* dengan Level *Usability*

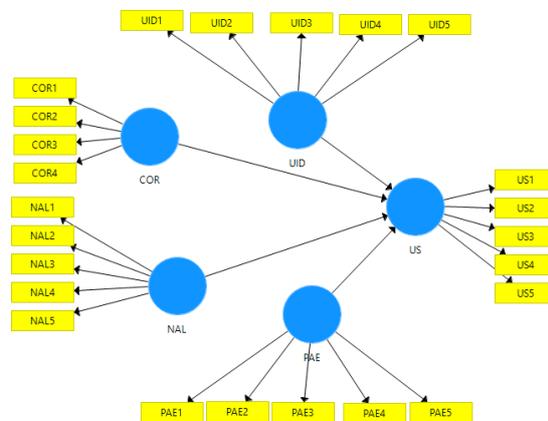
Nilai x	Level <i>Usability</i>
$0 \leq x \leq 0.2$	Bad
$0.2 < x \leq 0.4$	Poor
$0.4 < x \leq 0.6$	Moderate
$0.6 < x \leq 0.8$	Good
$0.8 < x \leq 1$	Excellent

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner

Proses pengambilan data pertama menggunakan penyebaran kuesioner kepada 30 orang staff di PT XYZ. Namun hanya diperoleh 13 responden yang akan dianalisis pada penelitian ini. Responden tersebar di berbagai departemen yaitu IT sebanyak 1 responden, *Procurement* sebanyak 1 responden, *Finance & Accounting* sebanyak 2 responden, *Human Resource* sebanyak 2 responden, *General Affair* sebanyak 3 responden, Kepala Departemen IT sebanyak 1 responden *Legal* sebanyak 2 responden, dan *Technical* sebanyak 1 responden. Semua responden merupakan staff PT XYZ kecuali 1 responden yang merupakan kepala departemen pada divisi IT. Pada kuesioner terdapat 20 pertanyaan tertutup yang merupakan bagian dari WEBUSE kuesioner dengan modifikasi yang ditampilkan pada Tabel 2 dan 4 pertanyaan terbuka yaitu: Apa alasan anda lebih memilih bantuan tim HR/IT dalam pelayanan administrasi dibanding *self-service* menggunakan HCMS?; Menurut anda, apakah ada fitur yang seharusnya ditambahkan di HCMS?; Deskripsikan apakah HCMS sudah efektif penggunaannya di bidang pelayanan administrasi kepegawaian?; Apa saran anda untuk meningkatkan kebergunaan HCMS di masa mendatang?

Selanjutnya hasil kuesioner dibuat menjadi skala merit untuk melihat level *usability* berdasarkan WEBUSE yang dapat dilihat pada Tabel 5 dan 6. Adapun model penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Model Penelitian

Setelah dibuat skala merit, dapat dilihat pula rata-rata nilai dari hasil kuesioner untuk setiap level dari *usability*. Untuk rata-rata nilai merit dari tiap indikator *usability* tersebut dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Kuesioner menggunakan Skala Merit

Variabel	Indikator	Rata-rata Nilai Merit
COR	COR1	0.750
	COR2	0.673
	COR3	0.769
	COR4	0.692
NAL	NAL1	0.635
	NAL2	0.769
	NAL3	0.712
	NAL4	0.827
	NAL5	0.481
UID	UID1	0.500
	UID2	0.712
	UID3	0.615
	UID4	0.654
	UID5	0.673
PAE	PAE1	0.731
	PAE2	0.808
	PAE3	0.865
	PAE4	0.500
	PAE5	0.712
US	US1	0.721
	US2	0.685
	US3	0.631
	US4	0.723
	US5	0.692

Setelah melihat nilai rata-rata merit dari masing-masing indikator didapatkan nilai total rata-rata untuk setiap variabel *usability* yang digunakan. Level *usability* dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6. Level *Usability* berdasarkan Kuesioner

Variabel	Nilai <i>Usability</i> (x)	Level <i>Usability</i> *
COR	0.721	Good
NAL	0.685	Good
UID	0.631	Good
PAE	0.723	Good
US	0.690	Good

*Jika x lebih besar dari 0 dan kurang dari 0.20 maka levelnya *Bad*

Jika x lebih besar dari 0.20 dan kurang dari 0.40 maka levelnya *Poor*

Jika x lebih besar dari 0.40 dan kurang dari 0.60 maka levelnya *Moderate*

Jika x lebih besar dari 0.60 dan kurang dari 0.80 maka levelnya *Good*

Jika x lebih besar dari 0.8 dan kurang dari 1 dan maka levelnya *Excellent*

Pada penelitian ini dilakukan uji reliabilitas dan validitas menggunakan *Croanbach Alpha* (CA), *Composite Reliability* (CR), dan *Average Variance Extracted* (AVE). *Construct* dikatakan valid dan reliabel jika memperoleh CA diatas 0.6, CR diatas 0.6 dan AVE diatas 0.5 [15]. Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa CA lebih dari 0.6 menunjukkan reliabilitas internal dapat diterima. Nilai CR lebih dari 0.6 menunjukkan reabilitas *construct*. Nilai AVE lebih dari 0.5 menunjukkan validitas konvergen dicapai semua item.

Selanjutnya untuk mendapatkan hasil uji hipotesis dan nilai koefisien jalur dilakukan fungsi bootstrap yang

hasilnya ditampilkan pada Tabel 8 menggunakan T-Statistik. Nilai koefisien jalur menunjukkan signifikansi uji hipotesis. Dari hasil uji T-Statistik, diperoleh bahwa variabel NAL dan UID memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *usability* karena memiliki T-Statistik diatas 1.96 (untuk signifikan level 5%). Sementara variabel COR dan PAE tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *usability*.

Tabel 7. Uji Reliabilitas Dan Validitas

<i>Construct</i>	CA	CR	AVE
COR	0.909	0.943	0.847
NAL	0.870	0.920	0.794
UID	0.872	0.913	0.724
PAE	0.624	0.841	0.726
US	0.879	0.925	0.805

Meskipun berdasarkan uji statistik, tidak semua variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap *usability*, mengingat jumlah responden yang masih sedikit, maka penelitian ini akan lebih difokuskan pada hasil wawancara untuk memperoleh isu-isu yang dialami oleh pegawai PT XYZ dan rekomendasi berdasarkan isu tersebut juga berdasarkan kebutuhan pegawai untuk meningkatkan kebergunaan HCMS di PT XYZ.

Tabel 8. Uji Hipotesis

Konstrak	T-Statistik
COR → US	1.220
NAL → US	2.601
PAE → US	0.789
UID → US	2.869

Sementara jawaban dari pertanyaan terbuka melalui kuesioner dapat dilihat pada Tabel 9 di bawah ini. Melalui pertanyaan terbuka ini dapat dilihat berbagai alasan pegawai memilih tidak melakukan *self-service*. Selain itu juga terdapat rekomendasi dan tambahan fitur yang disarankan oleh pegawai untuk meningkatkan kebergunaan HCMS. Berdasarkan kuesioner ini, 76.92% pegawai mengatakan HCMS sudah efektif untuk pelayanan administrasi kepegawaian, 15.38% mengatakan cukup efektif dengan catatan perlu adanya improvisasi atau pengembangan lebih lanjut, sementara 7.69% mengatakan HCMS masih belum efektif.

Tabel 9. Respon Pertanyaan Terbuka dari Kuesioner

Pertanyaan	Respon
Alasan meminta bantuan ke tim IT/HR untuk request tiket	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak meminta bantuan – 23.08% • Karena bisa lebih cepat atau lebih mudah – 15.38% • Karena ada masalah (<i>error</i> atau kesalahan data) – 23.08% • Karena bingung, tidak paham, tidak familiar – 38.46%
Fitur yang perlu ditambahkan	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada/tidak tahu – 46.15% • Fitur kompetensi – 7.69% • <i>Button approval</i> pada absen/cuti untuk beberapa orang/hari – 7.69% • <i>Training records/hour</i> – 7.69% • Besaran <i>overtime</i> – 15.38% • <i>History</i> dan <i>balance</i> cuti – 15.38%

Keefektifan HCMS dalam pelayanan administrasi kepegawaian Masukan untuk peningkatan kebergunaan HCMS	<ul style="list-style-type: none"> • Cukup/sudah efektif – 76.92% • Cukup efektif dengan catatan (perlu pengembangan, sosialisasi, pembuatan <i>manual book</i>) – 15.38% • Kurang efektif – 7.69% • Tidak ada masukan – 13.33% • UI diupdate menjadi lebih <i>user-friendly</i> dan menarik – 33.33% 	US2	Sudah cukup tercover yang ada saat ini	<i>Good</i>
	<ul style="list-style-type: none"> • Fitur dipermudah, alur dibuat lebih sederhana (jenjang <i>approval</i> tidak terlalu panjang) – 20% • Fitur kepegawaian dilengkapi (menggunakan semua fitur HCMS, tambahan fitur kompetensi, <i>carrier path</i>, dll) – 20% • Perbaiki fitur (<i>request backdated</i> pada <i>business trip</i>, ada <i>pop-up message</i> setelah <i>approval</i> direktur pada <i>settlement</i>, <i>back-up roles</i> agar proses <i>approval</i> tidak berhenti lama di satu user yang <i>cuti panjang</i> – 13.33% 		Futur <i>Career Path, Performance Management</i> Futur <i>employee reimbursement</i> Saat ini semua fitur sudah cukup tercover	<i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i>
		US3	Dari sisi UI, dapat dibuat tulisan/banner besar di dashboard untuk masing-masing kategori misal: <i>Leave Request, Travel Management</i> , dll agar lebih mudah navigasinya. HR harus lebih proaktif dalam mensosialisasikan HCMS Bisa lebih dibuat <i>user friendly</i> , karena menu HCMS yang kompleks, user harus terbiasa menggunakannya berkali-kali baru dapat memahami alur kerja HCMS. Aplikasi dapat digunakan semaksimal mungkin, perlu adanya <i>training</i> online/offline ke user dan sosialisasi hingga ke <i>site Office</i> .	<i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i> <i>Good</i>

4.2 Hasil Wawancara

Proses pengambilan data yang kedua dilakukan dengan melakukan wawancara kepada 4 orang dari departemen IT, HR, dan hukum. Pada tahap wawancara, diajukan pertanyaan terbuka. Hasil wawancara dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Level Usability berdasarkan Wawancara

Variabel	Respon	Level Usability
COR	Cukup baik	<i>Good</i>
	Masih banyak fitur yang dapat dikembangkan	<i>Good</i>
	Dari sisi fungsi masih sangat asing saat awal-awal digunakan, kurang mudah dipahami, harus belajar berkali-kali untuk lancar menggunakan aplikasi HCMS. HCMS bagus untuk dikembangkan	<i>Poor</i> <i>Good</i>
NAL	Terlalu banyak cabang menu	<i>Poor</i>
	Standard	<i>Good</i>
	Kurang <i>user friendly</i> , sulit untuk menuju ke halaman tujuan yang diinginkan	<i>Poor</i>
UID	Kurang dinamis	<i>Poor</i>
	Tampilan UI yang bisa lebih simple.	<i>Poor</i>
	Bisa lebih dikembangkan lagi	<i>Good</i>
PAE	Cukup sesuai	<i>Good</i>
	Kurang dinamis posisi letak menu, table. Warna default sudah cukup sesuai.	<i>Poor</i>
	Performa HCMS sudah cukup baik dan efektif	<i>Good</i>
US1	Sudah baik dan efektif	<i>Good</i>
	Belum optimal kegunaannya karena masih banyak fitur-fitur yang bisa tercover dalam satu sistem misalkan: <i>payroll, employee reimbursement</i> .	<i>Poor</i>
	Sangat berguna, performa cukup bagus	<i>Good</i>
US1	Pernah meminta bantuan HR untuk membuat <i>Business Trip Request Ticket</i>	<i>Good</i>
	Tidak pernah meminta bantuan HR/IT	<i>Good</i>

Berdasarkan wawancara, terdapat isu yang ditemukan pada sistem yang mempengaruhi *usability* sistem HCMS di PT XYZ. Dari isu-isu tersebut dilakukan analisis rekomendasi berdasarkan pengalaman dan kepuasan pengguna sistem HCMS yang diperoleh melalui wawancara ini. Isu dan rekomendasi dapat dilihat pada Tabel 11. Rekomendasi yang perlu dilakukan untuk peningkatan *usability* berdasarkan hasil wawancara yaitu diperlukan adanya penambahan fitur berupa notifikasi *approval* di laman HCMS, tambahan informasi langkah yang harus dilakukan pada *body email*, tambahan fungsional *button cancel* pada form *cuti*, serta UI *Design* dapat dibuat lebih dinamis dan menarik.

Tabel 11. Rekomendasi berdasarkan Hasil Wawancara

Responden	Isu	Rekomendasi
1.	<ul style="list-style-type: none"> • Setelah <i>Business Trip Settlement Request</i> di-approve, user tidak mengetahui langkah selanjutnya harus melakukan apa. • Tidak ada notifikasi <i>approval</i> di system HCMS, hanya melalui email. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dibuat informasi tambahan di <i>body email</i> mengenai langkah selanjutnya yang user harus lakukan setelah <i>request</i> di-approve. • Perlu adanya notifikasi di sistem HCMS, tidak hanya di email.
2.	Tampilan UI Design form bisa dikembangkan lagi	UI Design form (contoh: <i>Travel Request Form</i>) dibuat lebih dinamis dan menarik
3.	<i>Searching</i> harus menggunakan simbol % di awalan dan akhirnya dimana tidak semua orang	Lebih dimudahkan lagi agar semua orang dapat memahami pemakaian HCMS.

- yang non-IT dapat memahaminya
4. Tidak bisa *cancel* cuti di formnya langsung, user harus ke *view history* terlebih dulu untuk *cancel* cuti.
- Sebaiknya secara fungsional, untuk *button cancel* cuti bisa langsung di klik di form cutinya, tidak perlu ke *history* pengajuan cuti.

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis *usability* sistem HCMS di PT XYZ menggunakan model WEBUSE menunjukkan bahwa *usability* berada pada level *Good* dengan rincian parameter yaitu *Content, Organization, and Readability* pada level *Good, Navigation and Links* pada level *Good, User Interface Design* pada level *Good, serta Performance and Effectiveness* pada level *Good*. Sebagian besar responden menunjukkan bahwa HCMS yang digunakan sudah cukup efektif digunakan untuk layanan administrasi kepegawaian, meskipun masih ada beberapa fitur atau rekomendasi yang masih harus dilakukan oleh PT XYZ untuk peningkatan *usability* sistem HCMSnya. Berdasarkan tujuan implementasi HCMS di PT XYZ yaitu untuk peningkatan *self-service* pegawai di bidang pelayanan administrasi kepegawaian, masih cukup banyak pegawai yang lebih memilih tidak melakukan *self-service* dikarenakan pegawai masih kebingungan, belum familiar, belum paham, atau lebih memilih dibantu tim HR/IT karena lebih cepat dan lebih mudah prosesnya. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan *usability* dengan cara perbaikan UI menjadi lebih sederhana, pembuatan *manual book*, training, dan sosialisasi penggunaan HCMS, juga dapat dipertimbangkan tambahan atau perbaikan fitur. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu penyebaran kuesioner hanya terbatas pada karyawan yang berada di Jakarta saja. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam studi ilmiah dibidang UI/UX serta memberikan gambaran ideal bagi praktisi UI/UX dalam mengembangkan sebuah sistem HCMS.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada PT XYZ karena bersedia untuk dijadikan model studi kasus untuk penelitian ini. Selain itu penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia atas segala dukungannya.

Daftar Rujukan

- [1] M. S. Hasan, Z. Ebrahim, W. H. W. Mahmood, and M. N. A. Rahman, "Factors influencing enterprise resource planning system: A review," *J. Adv. Manuf. Technol.*, vol. 12, no. Specialissue1, pp. 247–258, 2018.
- [2] Alsayat Mohamad; Alenezi Mamdouh, "ERP Implementation failure in SA." *Medwell Journals, Saudi Arabia*, 2018, [Online]. Available: <http://docsdrive.com/pdfs/medwelljournals/ibm/2018/10-22.pdf>.
- [3] K. T. Martono, O. D. Nurhayati, and E. Didik Widianto, "Usability Analysis with Webuse Model in Information System Design in Monitoring Child Growth and Development," *IOP Conf. Ser. Mater. Sci. Eng.*, vol. 803, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1757-899X/803/1/012037.
- [4] F. Aziz, Irmawati, D. Riana, J. D. Mulyanto, D. Nurrahman, and M. Tabrani, "Usability Evaluation of the Website Services Using the WEBUSE Method (A Case Study: Covid19.go.id)," *J. Phys. Conf. Ser.*, vol. 1641, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1641/1/012103.
- [5] S. E. P. Rosalinda, N. Ulinnuha, and D. Rolliawati, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis Iso 9241-11 Menggunakan Metode Partial Least Square," *J. Komunika J. Komunikasi, Media dan Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 127–134, 2018.
- [6] L. Fabisiak, "Web service usability analysis based on user preferences," *J. Organ. End User Comput.*, vol. 30, no. 4, pp. 1–13, 2018, doi: 10.4018/JOEUC.2018100101.
- [7] R. Kruger, J. Brosens, and M. Hattingh, "A Methodology to Compare the Usability of Information Systems," in *Responsible Design, Implementation and Use of Information and Communication Technology: 19th IFIP WG 6.11 Conference on e-Business, e-Services, and e-Society, I3E 2020, Skukuza, South Africa, April 6–8, 2020, Proceedings, Part II*, 2020, pp. 452–463, doi: https://doi.org/10.1007/978-3-030-45002-1_39.
- [8] D. B. Setyohadi and S. J. Raka, "Measuring User Satisfaction in Website Usability by Considering The Stress Level of Users," *Int. J. Informatics Vis.*, vol. 5, no. September, pp. 333–339, 2021.
- [9] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, and R. R. P. Mardi, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic Evaluation," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018.
- [10] A. W. Soejono, A. Setyanto, and A. F. Sofyan, "Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale," *Bina Dharma Conf. Comput. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 29–37, 2019.
- [11] A. A. Wahid, "Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model," vol. XX, no. X, pp. 1–8, 2019.
- [12] A. Supriyatna, "Penerapan Usability Testing Untuk Pengukuran Tingkat Kebergunaan Web Media of Knowledge," *Teknois J. Ilm. Teknol. Inf. dan Sains*, vol. 8, no. 1, pp. 1–16, 2019, doi: 10.36350/jbs.v8i1.17.
- [13] T. K. Chiew and S. S. Salim, "Webuse: Website usability evaluation tool," *Malaysian J. Comput. Sci.*, vol. 16, no. 1, pp. 47–57, 2003.
- [14] O. G. Hekhmattyar and D. Supriyadi, "Measurement Satisfaction Information System Quality Service On BSI Using Webqual And CSI," *Indones. J. Comput. Inf. Technol.*, vol. 2, 2017, doi: <https://doi.org/10.31294/ijcit.v2i2.2772>.
- [15] J. F. Hair, M. C. Howard, and C. Nitzl, "Assessing measurement model quality in PLS-SEM using confirmatory composite analysis," *J. Bus. Res.*, vol. 109, no. August 2019, pp. 101–110, 2020, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.