

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri farmasi Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan kebutuhan akses layanan farmasi yang mudah dijangkau. Tengah persaingan yang semakin ketat, ApotekKU Group mengambil langkah strategis dengan melakukan ekspansi jaringan cabang secara cepat dan terencana. ApotekKU Group merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa kesehatan, meliputi apotek, klinik, dan praktik bersama dokter spesialis, yang didirikan pada Desember 2018 oleh para praktisi berpengalaman. Dengan mengedepankan profesionalisme dan komitmen tinggi terhadap kualitas pelayanan, ApotekKU Group berupaya memberikan nilai tambah dalam layanan kesehatan yang konsisten dan berkualitas. Didukung oleh tim yang kompeten, ApotekKU Group menerapkan prinsip kemitraan yang menempatkan kepuasan mitra sebagai prioritas utama, dengan tujuan utama menciptakan nilai optimal bagi semua pihak yang terlibat (*value for money*).

Dilansir dari website resminya (<https://apotekku.com>), pada tahun 2024 ApotekKU Group membuka beberapa cabang baru secara serentak di lokasi strategis seperti pusat bisnis dan kawasan pariwisata. Ekspansi ini didorong oleh tingginya permintaan pasar, strategi pemasaran yang efektif, serta investasi pada sumber daya manusia dan teknologi. Hingga tahun 2025 ApotekKU Group memiliki 60 cabang yang tersebar di 6 kabupaten dan 1 kota di Provinsi Bali, yaitu Kabupaten Badung, Gianyar, Buleleng, Jembrana, Tabanan, Karangasem, serta Kota Denpasar (lihat Lampiran 1 untuk daftar lengkap cabang dan kategorinya).

Cabang-cabang tersebut terbagi menjadi dua kategori yaitu cabang komunitas yang melayani masyarakat perkotaan, dan cabang pariwisata yang melayani pelanggan lokal maupun wisatawan asing.

Dalam mendukung operasional multi-cabang yang kompleks, ApotekKU Group mengimplementasikan sistem informasi bernama *PharmApp* yang dikembangkan oleh Martadita sejak tahun 2022. Sistem ini digunakan oleh lebih dari 400 pengguna dan menyediakan berbagai fitur mulai dari absensi karyawan, pengelolaan stok obat, pencatatan transaksi, hingga perhitungan slip gaji yang terintegrasi dengan persentase penjualan. Dalam struktur organisasi, divisi inventory memiliki tanggung jawab utama dalam pengelolaan stok barang di seluruh cabang, termasuk memastikan ketersediaan obat yang akurat dan *real-time*.

Berdasarkan hasil observasi langsung di *Head Office* (HO) ApotekKU Group dan wawancara dengan Wakil Direktur yang membidangi divisi IT, ditemukan sejumlah kendala operasional yang dialami oleh pengguna langsung sistem, khususnya staf divisi inventory yang setiap hari mengoperasikan *PharmApp* dalam kegiatan pengelolaan stok, pemesanan barang, dan pelaporan. Staf inventory merupakan pengguna akhir (*end user*) yang secara intensif berinteraksi dengan sistem dalam menjalankan aktivitas operasional harian di seluruh cabang ApotekKU Group. Permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa meskipun *PharmApp* telah mendukung berbagai aktivitas operasional, masih terdapat beberapa proses penting yang belum sepenuhnya terintegrasi di dalam sistem, sehingga berdampak langsung pada efisiensi dan efektivitas kerja staf inventory.

Pertama, ketidakakuratan data stok menjadi permasalahan yang konsisten dirasakan oleh staf inventory. Berdasarkan pengamatan awal, *human error* dalam

proses input data oleh pengguna tergolong sering terjadi dan menjadi sumber utama ketidakakuratan data stok. Kondisi ini diperparah oleh tidak adanya mekanisme validasi input otomatis dalam sistem, sehingga pengguna harus mengandalkan prosedur koreksi manual seperti *double check* saat *Stock Opname* dan pelaporan selisih ke *head office* untuk mengatasi permasalahan tersebut. Selain itu, sistem belum menyediakan fitur analitik pendukung keputusan seperti menu pareto dengan klasifikasi kelas ABC, serta fitur pencarian *real-time* yang memungkinkan pengguna menemukan item barang tanpa harus menghafal nama lengkapnya, sehingga pengguna masih harus mengandalkan cara manual dalam pengambilan keputusan order barang.

Kedua, kemudahan penggunaan sistem belum sepenuhnya merata di seluruh pengguna. Beberapa fitur seperti retur barang dan rekap pembelian dinilai masih sulit dipelajari, terutama bagi pengguna baru. Selain itu, terdapat risiko operasional pada fitur transfer barang di mana tombol Enter berpotensi memicu pengiriman yang tidak disengaja karena tidak ada tombol konfirmasi terpisah. Tidak tersedianya pelatihan formal saat terdapat pembaruan fitur juga menyebabkan pengguna harus beradaptasi secara mandiri tanpa panduan terstruktur.

Ketiga, format laporan yang dihasilkan *PharmApp* belum sepenuhnya sesuai kebutuhan operasional. Pengguna menyampaikan bahwa laporan saat ini hanya tersedia dalam periode bulanan, padahal kebutuhan analisis stok juga memerlukan laporan mingguan. Selain itu, fitur persentase dalam laporan yang sebelumnya tersedia telah dihilangkan, sementara pengguna masih membutuhkannya sebagai acuan dalam analisis performa barang.

Keempat, proses penarikan data secara global dalam *PharmApp* membutuhkan

waktu yang lama dan tidak boleh ditinggalkan di tengah jalan, karena data yang sudah terproses berisiko hilang jika koneksi terputus atau proses dibatalkan. Tidak adanya indikator progres pada proses penarikan data membuat pengguna tidak dapat memperkirakan waktu tunggu yang dibutuhkan, sehingga menghambat alur kerja operasional terutama saat kebutuhan data mendesak.

Kelima, pembaruan sistem (*update*) dari pusat terkadang mengganggu aktivitas operasional karena dilakukan pada jam kerja aktif, sehingga seluruh alur kerja terhenti selama proses berlangsung. Di sisi lain, kestabilan koneksi internet menjadi kendala yang dirasakan hampir setiap hari, terutama pada jam-jam krusial seperti pergantian shift dan jam operasional ramai. Gangguan koneksi ini menyebabkan staf inventory mengalami *loading* lama secara berulang, dan dalam kondisi tersebut pengguna harus beralih menggunakan hotspot pribadi atau menunggu hingga kondisi jaringan membaik.

Kondisi operasional ini menandakan bahwa sebagian aktivitas pengguna masih dilakukan secara manual dan tidak sepenuhnya terintegrasi dalam *PharmApp*. Akibatnya, terjadi *double work* di mana data harus diinput lebih dari satu kali pada sistem berbeda, yang tidak hanya mengurangi efisiensi tetapi juga meningkatkan risiko kesalahan input (*human error*). Masalah-masalah tersebut langsung dirasakan oleh staf inventory sebagai pengguna utama (*end user*), sehingga perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana sistem yang digunakan telah memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Hal ini tidak hanya berdampak pada produktivitas individual staf inventory, tetapi juga dapat mempengaruhi akurasi informasi stok, ketepatan pemesanan barang, dan kualitas pelaporan inventory secara keseluruhan di seluruh jaringan cabang ApotekKU Group.

PharmApp berperan sebagai sistem informasi operasional utama yang digunakan secara intensif oleh divisi inventory di seluruh cabang ApotekKU Group. Dalam mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang dikembangkan oleh Doll et al. (1994) serta Doll & Torkzadeh (1988) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap sistem informasi. Pendekatan kuantitatif deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna berdasarkan data numerik yang diperoleh, kemudian menginterpretasikan hasil tersebut menjadi rekomendasi perbaikan yang bersifat kualitatif. Metode EUCS dipilih karena dirancang khusus untuk mengevaluasi kepuasan berdasarkan pengalaman pengguna langsung yang berinteraksi dengan sistem dalam aktivitas operasional sehari-hari. Berbeda dengan pendekatan evaluasi teknis yang berfokus pada aspek sistem secara umum, EUCS menempatkan perspektif pengguna sebagai pusat analisis, sehingga mampu menangkap kendala, kebutuhan, dan harapan nyata yang dirasakan oleh divisi inventory.

EUCS mengukur kepuasan melalui lima variabel utama yang mencakup aspek penting dari sistem informasi: *content* (isi) yang mengukur kelengkapan informasi, *accuracy* (akurasi) yang menilai keakuratan data, *format* (tampilan) yang mengevaluasi kemudahan membaca dan memahami *output*, *ease of use* (kemudahan penggunaan) yang mengukur kepraktisan operasional, dan *timeliness* (ketepatan waktu) yang menilai kecepatan akses informasi. Kelima variabel ini membantu penelitian mengidentifikasi secara spesifik aspek mana dari *PharmApp* yang sudah memuaskan dan aspek mana yang memerlukan perbaikan.

Dalam konteks penelitian ini, masalah operasional yang dialami divisi

inventory dapat dipetakan ke dalam variabel EUCS berdasarkan karakteristik spesifik setiap kendala.

Pertama, sistem belum menyediakan fitur analitik pendukung keputusan seperti menu pareto dengan klasifikasi kelas ABC, serta fitur pencarian *real-time* yang membantu pengguna menemukan item barang tanpa harus menghafal nama lengkapnya, hal ini berhubungan dengan variabel *content*.

Kedua, ketidakakuratan data stok akibat *human error* berkaitan dengan variabel *accuracy* karena proses input yang rentan kesalahan menghasilkan data stok yang tidak sesuai kondisi fisik. Pengguna harus melakukan koreksi secara manual melalui prosedur *double check* saat *Stock Opname* dan pelaporan ke *head office*, yang menunjukkan bahwa sistem belum memiliki mekanisme pencegahan kesalahan yang memadai.

Ketiga, kompleksitas fitur retur barang dan rekap pembelian berkaitan dengan variabel *ease of use* karena alur fitur tersebut dinilai kompleks dan menyulitkan terutama bagi pengguna baru. Selain itu, terdapat risiko operasional pada fitur transfer barang di mana tidak adanya tombol konfirmasi terpisah menyebabkan tombol Enter berpotensi memicu pengiriman yang tidak disengaja, yang mencerminkan kelemahan pada aspek desain interaksi sistem. Ketiadaan pelatihan formal saat terdapat pembaruan fitur juga memperlemah aspek kemudahan penggunaan secara keseluruhan.

Keempat, keterbatasan format laporan (hanya tersedia per bulan, tanpa fitur persentase) berkaitan dengan variabel *format* karena *output* sistem belum sepenuhnya mendukung kebutuhan analisis operasional pengguna.

Kelima, kendala *update* sistem dan koneksi internet berkaitan dengan variabel

timeliness karena menghambat akses informasi *real-time* yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan operasional cepat. Selain itu, tidak adanya indikator progres pada proses penarikan data global menyebabkan pengguna tidak dapat memperkirakan waktu tunggu yang dibutuhkan, sehingga turut menghambat kelancaran alur kerja operasional terutama saat kebutuhan data bersifat mendesak.

Dengan demikian, metode EUCS tidak hanya mengukur kepuasan secara umum, tetapi juga memberikan kerangka analisis yang spesifik untuk mengidentifikasi akar permasalahan dan memberikan rekomendasi yang tepat dan terukur pada setiap aspek sistem *PharmApp*.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan efektivitas metode EUCS dalam mengevaluasi kepuasan pengguna sistem informasi di sektor kesehatan, terutama pada sistem informasi rumah sakit (SIMRS) dan sistem informasi puskesmas (SIMPUS). Penelitian oleh (Hardani et al., 2024) di RSUD Madani Palu, (Golo et al., 2021) di Puskesmas, serta (Sevtiyani & Fatikasari, 2020) di Puskesmas Banguntapan II menunjukkan bahwa EUCS mampu mengidentifikasi aspek sistem yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian lain oleh (Yogananda, 2020) di Puskesmas Kota Yogyakarta juga menegaskan pentingnya evaluasi kepuasan pengguna sistem informasi farmasi dalam mendukung pengelolaan obat yang efektif.

Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik menganalisis kepuasan pengguna sistem informasi pada konteks apotek ritel multi-cabang dengan karakteristik ekspansi cepat dan ketergantungan pada vendor eksternal tanpa dukungan divisi IT internal. Penelitian-penelitian terdahulu umumnya dilakukan pada institusi kesehatan tunggal seperti rumah sakit atau puskesmas yang memiliki

struktur organisasi dan dukungan teknis yang berbeda dengan bisnis apotek ritel. Selain itu, belum ada kajian yang mengkaitkan kendala proses bisnis eksternal berbasis spreadsheet dengan variabel kepuasan pengguna dalam konteks pengelolaan inventory multi-cabang.

Penelitian ini berupaya mengisi *gap* tersebut dengan menganalisis kepuasan pengguna *PharmApp* pada divisi inventory ApotekKU Group cabang Bali menggunakan metode EUCS. Fokus pada divisi inventory dipilih karena mereka merupakan pengguna akhir yang mengoperasikan sistem secara intensif dengan hak akses yang sama di 60 cabang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dengan memperluas aplikasi metode EUCS pada konteks bisnis farmasi ritel, serta memberikan kontribusi praktis berupa rekomendasi perbaikan sistem yang spesifik dan dapat diimplementasikan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi berbasis data yang terukur bagi ApotekKU Group dan Martadita sebagai pengembang sistem untuk memperbaiki *PharmApp* sesuai dengan kebutuhan operasional staf inventory. Dengan mengidentifikasi aspek-aspek sistem yang perlu ditingkatkan, penelitian ini dapat menjadi acuan strategis dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan fitur, perbaikan proses bisnis, dan peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- a. *Human error* dalam proses input data sering terjadi dan menjadi sumber utama ketidakakuratan data stok, sementara sistem belum memiliki

mekanisme validasi input otomatis untuk mencegah kesalahan tersebut, sehingga pengguna harus mengandalkan prosedur koreksi manual seperti *double check* saat *Stock Opname* dan pelaporan selisih ke *head office*.

- b. Beberapa fitur *PharmApp* seperti retur barang dan rekap pembelian masih dinilai sulit digunakan terutama oleh pengguna baru, selain itu, terdapat risiko operasional pada fitur transfer barang di mana tidak adanya tombol konfirmasi terpisah menyebabkan tombol Enter berpotensi memicu pengiriman yang tidak disengaja. Pelatihan formal juga belum tersedia saat terdapat pembaruan fitur sehingga pengguna harus beradaptasi secara mandiri.
- c. Sistem belum menyediakan fitur analitik pendukung keputusan seperti menu pareto dengan klasifikasi kelas ABC dan fitur pencarian *real-time*, sehingga pengguna masih harus mengandalkan cara manual dalam pengambilan keputusan order barang.
- d. Format laporan yang dihasilkan *PharmApp* belum sepenuhnya sesuai kebutuhan operasional, di mana laporan hanya tersedia dalam periode bulanan dan fitur persentase yang sebelumnya ada telah dihilangkan, padahal keduanya masih dibutuhkan pengguna sebagai acuan analisis performa barang.
- e. Proses penarikan data secara global membutuhkan waktu lama tanpa disertai indikator progres sehingga pengguna tidak dapat memperkirakan waktu tunggu. Selain itu, *update* sistem dari pusat terkadang dilakukan pada jam kerja aktif sehingga menghambat operasional, dan gangguan koneksi internet yang terjadi hampir setiap hari turut menghambat akses informasi

real-time yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan cepat.

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penulis membuat rumusan masalahnya ke dalam item pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *PharmApp* pada divisi inventory ApotekKU cabang Bali berdasarkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)?
2. Bagaimana rekomendasi dari hasil analisis tingkat kepuasan pengguna dengan permasalahan yang ada?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi *PharmApp* yang digunakan di divisi inventory ApotekKU Group cabang Bali dengan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).
2. Memberikan rekomendasi perbaikan sistem berdasarkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap permasalahan yang ada.

1.4 Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup dan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Subjek penelitian adalah staf Divisi Inventory dari seluruh cabang ApotekKU Group di Provinsi Bali yang aktif menggunakan *PharmApp* dalam aktivitas operasional harian, dengan jumlah responden sebanyak 74 orang.
2. Objek penelitian adalah Sistem Informasi berbasis Website bernama

PharmApp yang digunakan oleh ApotekKU Group khususnya Divisi Inventory, dikembangkan oleh vendor Martadita.

3. Ruang lingkup geografis dan jaringan cabang meliputi 60 cabang ApotekKU Group yang tersebar di 6 Kabupaten dan 1 Kota di Provinsi Bali (Badung, Gianyar, Buleleng, Jembrana, Tabanan, Karangasem, Denpasar). Cabang terdiri dari dua jenis yaitu cabang komunitas dan cabang pariwisata. Dari 60 cabang tersebut, terdapat total 74 staf divisi inventory yang menjadi responden penelitian. Jumlah staf inventory per cabang bervariasi, dimana cabang dengan skala operasional lebih besar memiliki 2 hingga 6 staf inventory, sedangkan cabang dengan skala lebih kecil memiliki 1 staf inventory. Seluruh staf inventory dipilih sebagai responden karena mereka memiliki hak akses yang sama terhadap sistem *PharmApp* dan melakukan aktivitas operasional yang sejenis di setiap cabang.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

- a) Memperkaya literatur dan ilmu pengetahuan di bidang sistem informasi dan manajemen farmasi khususnya dalam konteks bisnis farmasi ritel dengan karakteristik ekspansi cepat dan ketergantungan pada vendor eksternal.
- b) Memberikan kontribusi khusus terkait penerapan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam konteks sistem informasi apotek ritel
- c) Menjadi referensi penting bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji kepuasan pengguna sistem informasi di sektor kesehatan atau ritel farmasi
- d) Memberikan wawasan evaluasi sistem informasi dalam situasi ekspansi

bisnis yang cepat

- e) Berkontribusi dalam pengembangan metodologi evaluasi sistem informasi yang lebih adaptif terhadap karakteristik organisasi dan pengguna

1.5.2 Manfaat Praktis

1) Bagi Divisi Inventory ApotekKU Group

- a) Memberikan gambaran terukur mengenai tingkat kepuasan pengguna *PharmApp* di cabang Bali
- b) Membantu memahami aspek sistem yang berjalan efektif dan area yang perlu diperbaiki
- c) Mengidentifikasi kendala dalam penginputan manual, proses eksternal dan tidak terintegrasi dengan sistem utama
- d) Menyediakan rekomendasi berbasis data yang terukur untuk pengambilan keputusan terkait pengembangan fitur sistem dan perbaikan proses bisnis
- e) Menjadi acuan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional divisi inventory secara keseluruhan

2) Bagi Martadita, Pengembang *PharmApp*

- a) Menyediakan masukan berharga untuk meningkatkan kualitas produk *PharmApp* agar lebih sesuai dengan kebutuhan operasional apotek ritel multi-cabang
- b) Memperlancar proses manajemen stok dan mengurangi beban kerja eksternal
- c) Mendukung pengembangan sistem yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional divisi inventory secara keseluruhan

3) Bagi Manajemen ApotekKU Group

- a) Memberikan data objektif untuk evaluasi investasi sistem informasi yang telah dilakukan terhadap PharmApp
- b) Menyediakan dasar pengambilan keputusan terkait pengembangan lebih lanjut atau penggantian sistem
- c) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan karyawan yang lebih spesifik berdasarkan area kesulitan yang teridentifikasi
- d) Membantu dalam perencanaan strategis digitalisasi operasional jangka panjang ApotekKU Group

