

BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI

3.1 Bidang Kerja

Selama pelaksanaan KP pada *Business Unit Retail Division, Marketing Information System*, PT. Propan Raya ICC, praktikan diberikan kesempatan untuk menganalisa aplikasi Propan *Order Customer* (POC). Aplikasi POC dibuat berbasis mobile oleh Departemen IT sehingga memudahkan praktikan dalam berdiskusi untuk analisa selanjutnya. Aplikasi POC adalah aplikasi yang dikembangkan perusahaan untuk memudahkan toko dalam melakukan pemesanan produk secara *online*.

Aplikasi POC berada dalam tanggung jawab *Business Process Owner* (BPO) yaitu *Business Unit Retail Division Head* bekerja sama dengan Departemen IT. Pengembangan aplikasi POC secara terus menerus dilakukan review dengan *Chief Executive Officer* (CEO) agar bisa menganalisa kebutuhan pengguna secara global.

Pengguna aplikasi POC adalah toko retail yang sudah terdaftar pelanggan PT. Propan Raya ICC. Aplikasi POC memberikan kemudahan kepada toko untuk melakukan pemesanan langsung dari genggamannya menggunakan perangkat ponsel pintar. Toko tidak perlu menunggu atau menghubungi salesman atau admin penjualan saat pemesanan produk. Pesanan dari toko yang menggunakan aplikasi POC langsung masuk ke sistem perusahaan. Penyiapan logistik akan lebih cepat jika pesanan cepat masuk ke sistem.

Manajemen memberikan target bahwa semua 100% toko harus menggunakan aplikasi POC. Analisa *performance* pengguna aplikasi POC harus dilaporkan di meeting setiap bulan. *Business Unit Retail Division Head* harus rutin melakukan *Focus Group Discussion* (FGD) antara perusahaan dengan toko. FGD dilakukan guna mendapatkan *feedback* dan masukan sehingga aplikasi POC bisa lebih baik lagi.

3.2 Pelaksanaan Kerja

Selama periode KP, tanggal 1 Juni 2023 - 31 Agustus 2023, praktikan melaksanakan KP di *Business Unit Retail Division, Marketing Information System*, PT. Propan Raya ICC. Praktikan ditempatkan di *Data Development Sub Departement* dengan berfokus pada analisa transaksi pemesanan menggunakan aplikasi *Propan Order Customer (POC)*. Sebelum proses memulai proses analisa, praktikan mendapatkan arahan dari mentor mengenai beberapa hal yang bisa dianalisa.

3.2.1 Modul Aplikasi

Berdasarkan analisa praktikan, berikut adalah modul-modul yang ada di aplikasi *Propan Order Customer (POC)* sebagai berikut :

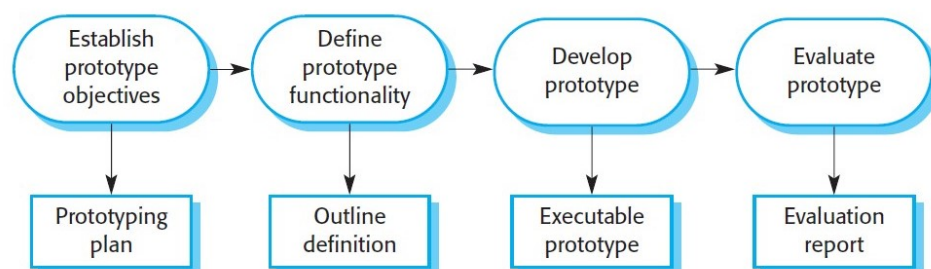
Tabel 3.1 Modul Aplikasi POC

Modul	Deskripsi
<i>Login</i>	Modul berfungsi untuk login kedalam aplikasi <i>Propan Order Customer</i> . <i>Login</i> menggunakan nomor WA dan sudah terdaftar sebagai pelanggan PT. Propan Raya ICC.
<i>All Product</i>	Modul berfungsi untuk menampilkan semua produk yang bisa dipesan oleh toko. Pada modul ini terdapat fungsi filter produk berdasarkan Kategori Produk dan Sub Kategori Produk
<i>Favorite Product</i>	Modul berfungsi untuk menampilkan produk yang sudah dipilih menggunakan ikon <i>love</i> Pada modul ini bisa menampilkan produk berdasarkan riwayat pembelian toko selama 6 (enam) bulan terakhir.
Reward Toko	Modul berfungsi untuk menampilkan pencapaian reward toko setiap periodenya.
Tagihan Jatuh Tempo	Modul berfungsi untuk menampilkan jumlah hutang toko yang sudah jatuh tempo sampai dengan hari yang bersangkutan.
Order Saya	Modul ini memiliki 3 (tiga) sub modul yaitu: Keranjang yang berfungsi untuk menampilkan produk yang belum <i>check out</i> atau baru ditambahkan ke dalam keranjang belanja. <i>On going</i> yang berfungsi untuk menampilkan pesanan yang belum dikirim atau pesanan baru dikirim Sebagian. <i>History</i> yang berfungsi untuk menampilkan Riwayat per pesanan barang.
<i>Dashboard</i>	Modul berfungsi untuk menampilkan <i>performance</i> pembelian toko, reward, hutang yang jatuh tempo dan belum jatuh sampai dengan akhir bulan.
Riwayat	Modul berfungsi untuk menampilkan riwayat per pesanan yang digunakan untuk pelacakan status pesanan. Halaman ini dilengkapi fitur <i>chat</i> berfungsi untuk melakukan konfirmasi pemesanan atau memudahkan toko berkomunikasi dengan layanan pelanggan.
Akun	Modul berfungsi menampilkan informasi toko yang menggunakan aplikasi. Menu ini juga dilengkapi

Modul	Deskripsi
Pemesanan Produk	dengan informasi versi aplikasi Propan <i>Order Customer</i> dan <i>logout</i> . Modul ini berfungsi untuk proses pemesanan produk yang dilakukan oleh toko. Pesanan produk tersebut langsung masuk ke sistem perusahaan.

3.2.2 Metode Pengembangan Sistem

Pengembangan aplikasi Propan *Order Customer* (POC) menggunakan metode *prototype*. *Top Management* dan *Business Process Owner* (BPO) yang sebagai pengguna aplikasi POC meminta tampilan aplikasi, termasuk pada saat pengembangan aplikasi membutuhkan waktu yang cepat. Desain *prototype* seringkali harus dilakukan berulang-ulang sampai ada keputusan untuk mulai melakukan *testing*. Menurut Sommerville (2016), pengembangan *prototype* yang cepat dan berulang sangat penting untuk mengontrol biaya dan memberikan pemangku kepentingan kesempatan untuk menguji *prototype* di awal proses perangkat lunak. Fungsi-fungsi sesuai kebutuhan aplikasi dibahas pada saat pertemuan dengan pemangku kepentingan aplikasi POC. Pada pertemuan berikutnya, Departemen IT harus menyampaikan *progress* pencapaian sesuai notulen pertemuan sebelumnya. Menurut Pressman (2020), para pemangku kepentingan menggunakan dan mengevaluasi *prototype*, dan umpan balik digunakan untuk mengembangkan persyaratan selanjutnya.



Gambar 3.1 Proses Pengembangan *Prototype*
Sumber : Sommerville (2016)

Pada tahap 1, proses pengembangan menggunakan metode *prototype* dimulai dengan *Establish prototype objectives*. Pengembang

perangkat lunak bertemu klien untuk membahas kebutuhan-kebutuhan, misalnya waktu yang dibutuhkan, atau perangkat keras apa yang dibutuhkan. Tahap awal pengembangan aplikasi POC yang dibuat oleh Departemen IT *in house*, kebutuhan-kebutuhan dibahas langsung dengan *Top Management* dan BPO. *Top Management* memberikan waktu dua minggu bahwa *prototype* aplikasi harus disampaikan pada pertemuan berikutnya. Pada proses ini dibahas juga mengenai tipe ponsel pintar yang kompatibel dengan aplikasi POC yang akan dikembangkan perusahaan. Kebutuhan server juga dibahas apakah menggunakan server lokal atau menggunakan *Cloud Server*.

Pada tahap 2, yaitu *Define Prototype Functionality*, pengembang bertemu bersama klien membahas fungsi dan fitur yang dibutuhkan perangkat lunak yang akan dikembangkan. Pada tahap pengembangan aplikasi POC fungsi-fungsi dibahas dengan pemangku kepentingan. Fungsi-fungsi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan toko selaku pengguna aplikasi POC. *Top Management* memberikan arahan bahwa aplikasi POC harus mudah digunakan dan tidak rumit.

Pada tahap 3, yaitu *Develop Prototype*, pengembang mulai membuat *prototype* perangkat lunak. Setelah selesai, pengembang melakukan *Executable Prototype* yaitu pengembang memperlihatkan *prototype* dari perangkat lunak ke klien. Pengembangan aplikasi POC pada tahap ini, Departemen IT melakukan pertemuan dengan pemangku kepentingan dan menyampaikan *prototype* aplikasi tersebut. Pada pertemuan ini, pemangku kepentingan seringkali tidak menyetujui langsung *prototype* tersebut. Departemen IT harus melakukan perubahan saat pemangku kepentingan meminta perubahan tersebut.

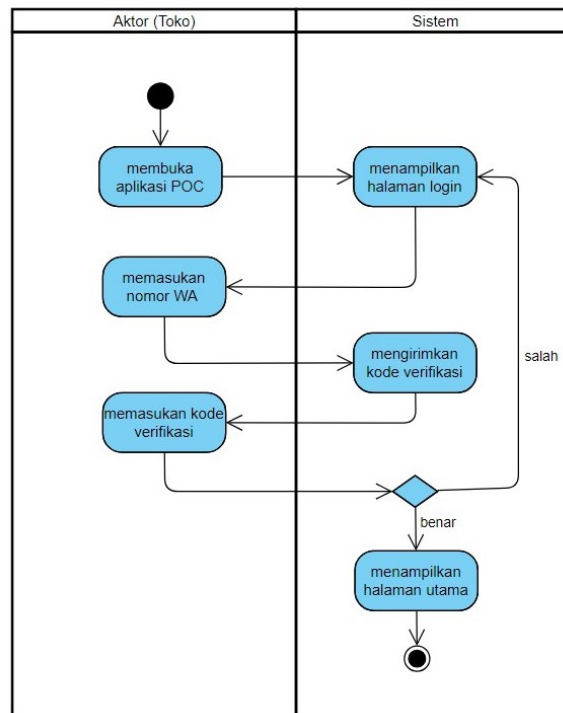
Pada tahap 4, yaitu *Evaluate Prototype*, pengembang bertemu klien untuk membahas apakah *prototype* perangkat lunak yang dibuat oleh pengembang sesuai dengan kebutuhan. Pengembangan aplikasi POC pada tahap ini, Departemen IT menyampaikan perubahan yang sudah dilakukan kepada pemangku kepentingan sesuai dengan permintaan pada pertemuan berikutnya. Setelah *prototype* disetujui, Departemen IT mulai melakukan integrasi aplikasi POC dengan aplikasi lain. Pemangku kepentingan meminta untuk dilakukan *testing* aplikasi POC sebelum

diberikan ke toko. *Testing* dilakukan dilakukan guna memastikan aplikasi POC bisa sinkron dan terintegrasi dengan sistem perusahaan. Menurut Pressman (2020), metode sistematis untuk menguji integrasi saat membangun arsitektur perangkat lunak sementara digunakan untuk mengidentifikasi kesalahan antarmuka..

Metode *prototype* tetap dipertahankan perusahaan dalam setiap proses pengembangan aplikasi POC. Setiap masukan dan *feedback* dari toko dibahas pada pertemuan rutin antara *Top Management*, BPO, dan Departemen IT.

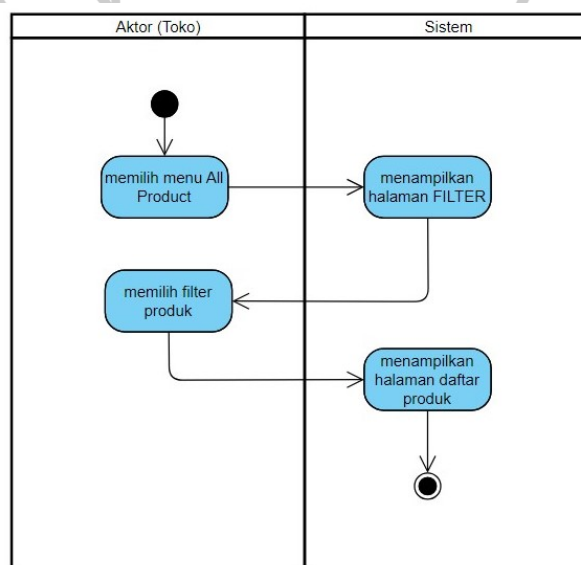
3.2.3 Activity Diagram

Jenis diagram dalam *Unified Modeling Language* yang digunakan untuk memodelkan perilaku dalam proses bisnis disebut *activity diagram*. Diagram ini menunjukkan urutan kegiatan dalam suatu proses, kegiatan berurutan, paralel, dan berupa keputusan. Menurut Sommerville (2016), *activity diagram* UML menunjukkan aktivitas dalam suatu proses dan aliran kontrol satu aktivitas ke aktivitas lainnya. Berikut ini rangkaian activity diagram dari setiap proses di aplikasi Propan Order Customer (POC) :



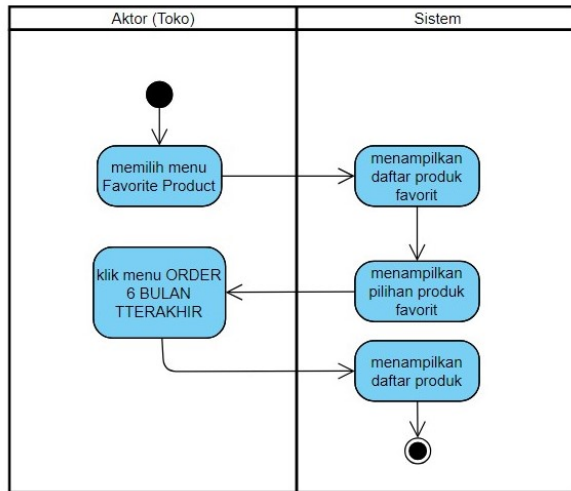
Gambar 3.2 Activity Diagram Login

Kegiatan *Activity Diagram Login* dimulai oleh Aktor (Toko) membuka aplikasi POC. Sistem akan menampilkan halaman login yang meminta Aktor (Toko) memasukan nomor ponsel yang sudah terdaftar di sistem perusahaan. Untuk memastikan aplikasi POC digunakan oleh Aktor (Toko), maka sistem mengirimkan kode verifikasi melalui nomor ponsel ke Aktor (Toko). Jika kode verifikasi benar maka sistem menampilkan halaman utama aplikasi POC.



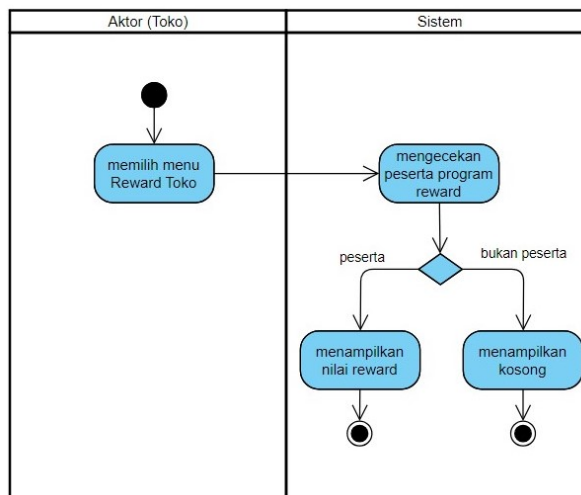
Gambar 3.3 Activity Diagram All Product

Kegiatan *Activity Diagram All Product* bisa dilakukan setelah Aktor (Toko) berhasil *login* ke aplikasi POC. Aktor (Toko) memilih menu *All Product*, kemudian Sistem menampilkan halaman filter yaitu Kategori Produk dan Sub Kategori Produk. Kategori Produk yaitu *Ready Mix*, *Tinting*, *Tools*, dan *Pipe*, sedangkan Sub Kategori Produk yaitu Cat anti bocor, Cat tembok, Cat kayu, dan jenis cat lainnya. *Default* filter adalah menampilkan semua produk, tetapi Aktor (Toko) bisa menampilkan produk tertentu sesuai dengan Kategori Produk yang dipilihnya.



Gambar 3.4 Activity Diagram Favorite Product

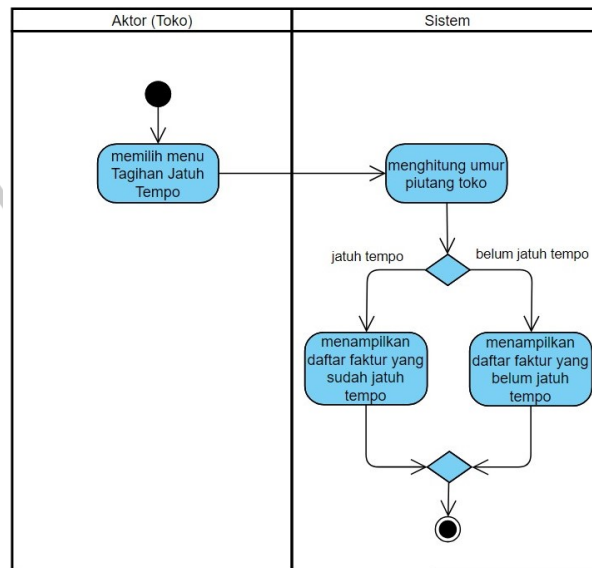
Kegiatan *Activity Diagram Favorite Product* dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu *Favorite Product*. Sistem menampilkan daftar produk yang sudah klik manual sebagai produk favorit oleh Aktor (Toko). Pada halaman ini menampilkan pilihan Favorite Product dan riwayat Order 6 Bulan Terakhir. Jika Aktor (Toko) memilih Order 6 Bulan Terakhir maka Sistem menampilkan daftar produk sesuai dengan riwayat pengambilan selama 6 (enam) bulan.



Gambar 3.5 Activity Diagram Reward Toko

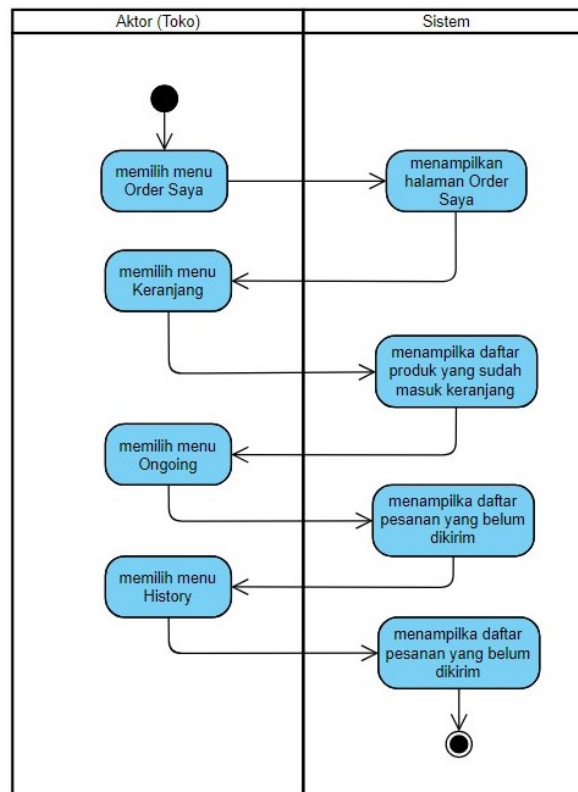
Kegiatan *Activity Diagram Reward Toko* dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu *Reward Toko*. Sistem mengecek apakah Aktor (Toko) menjadi peserta program reward. Jika Aktor (Toko) adalah peserta

program reward maka Sistem menampilkan nilai reward yang sedang berjalan. Namun, jika Aktor (Toko) bukan peserta program reward maka Sistem tidak menampilkan data.



Gambar 3.6 Activity Tagihan Jatuh Tempo

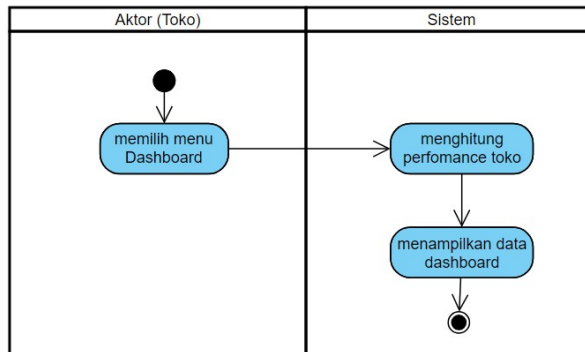
Kegiatan *Activity Diagram* Tagihan Jatuh Tempo dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu Tagihan Jatuh Tempo. Sistem mengecek hutang Aktor (Toko), jika hutang Sistem menghitung umur piutang tersebut. Halaman Tagihan Jatuh Tempo terdapat *tab* menu Jatuh Tempo yaitu menampilkan daftar faktor telah jatuh tempo dan *tab* menu Belum Jatuh Tempo yaitu menampilkan daftar faktor yang belum jatuh tempo.



Gambar 3.7 Activity Diagram Order Saya

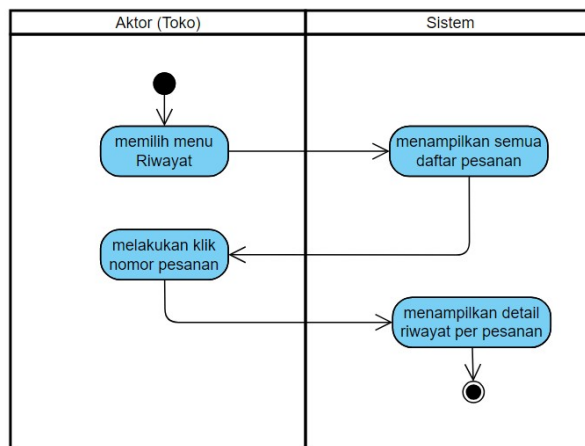
Kegiatan *Activity Diagram* Order Saya dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu Order Saya. Sistem menampilkan halaman Order Saya yang terdiri dari 3 (tiga) *tab* menu yaitu :

1. *Tab* menu Keranjang untuk menampilkan daftar item yang masih ada di Keranjang dan belum *check out*.
2. *Tab* menu Ongoing untuk menampilkan daftar produk yang belum dikirim atau sudah dikirim sebagian atau parsial. Jika produk diklik maka Sistem menampilkan daftar item produk per nomor pesanan.
3. *Tab* menu *History* untuk menampilkan daftar semua pesanan produk per nomor. Sistem juga menampilkan status terbaru setiap nomor pesanan. Aktor (Toko) bisa menggunakan fitur filter per tanggal atau filter per status pesanan (semua status, belum selesai, sedang dikirim, dan sudah selesai).



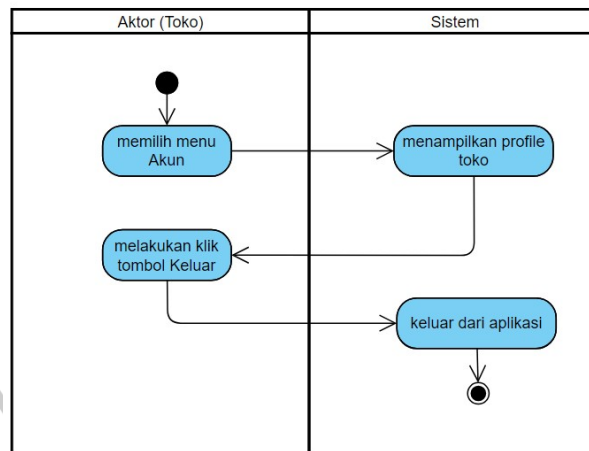
Gambar 3.8 Activity Diagram Dashboard

Kegiatan *Activity Diagram Dashboard* dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu *Dashboard*. Sistem menampilkan halaman *Dashboard* yang menunjukkan performance dari Aktor (Toko). Pada *Dashboard* menampilkan informasi dalam nilai dan grafik untuk reward, jumlah pesanan, dan tagihan yang jatuh tempo sampai akhir bulan.



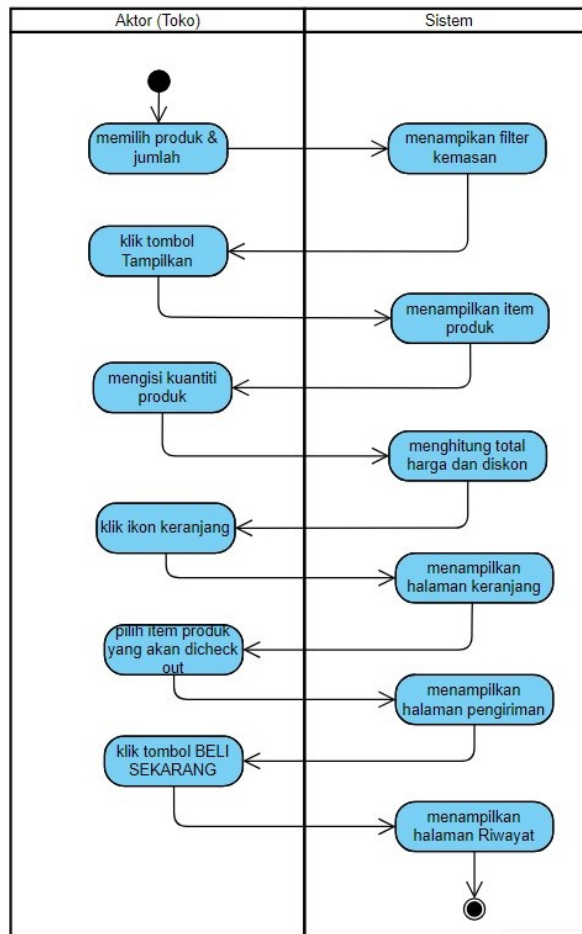
Gambar 3.9 Activity Diagram Riwayat

Kegiatan *Activity Diagram Riwayat* dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu *Riwayat*. Sistem menampilkan status terbaru setiap nomor pesanan. Aktor (Toko) bisa menggunakan fitur filter per tanggal atau filter per status pesanan (semua status, belum selesai, sedang dikirim, dan sudah selesai). Halaman *Riwayat* dilengkapi dengan *chat* yang berfungsi untuk melakukan konfirmasi pemesanan atau memudahkan toko berkomunikasi dengan layanan pelanggan.



Gambar 3.10 Activity Diagram Akun

Kegiatan *Activity Diagram* Akun dimulai dengan Aktor (Toko) memilih menu Akun. Sistem menampilkan informasi Aktor (Toko) yaitu nama lengkap, nomor ponsel, email, dan alamat. Halaman Akun juga menampilkan lokasi Aktor (Toko) pada google maps, versi aplikasi POC yang terpasang, dan tombol Keluar. Tombol Keluar digunakan saat Aktor (Toko) mau keluar dari aplikasi POC.



Gambar 3.11 Activity Diagram Pemesanan Produk


Kegiatan *Activity Diagram* Pemesanan Produk pada saat Aktor (Toko) akan membuat pesanan. Aktor (Toko) klik gambar produk di halaman utama, halaman all produk, halaman favorite produk, atau menggunakan fitur Cari Produk. Sistem menampilkan filter kemasan dari produk yg diklik, Aktor (Toko) bisa memilih tampilkan semua kemasan atau hanya kemasan tertentu. Setelah tombol Tampilkan diklik, Sistem menampilkan item barang yang dilengkapi dengan informasi jumlah isi per dus, harga per satuan, dan harga per dus. Aktor (Toko) harus mengisi kuantiti item yang akan dipesan. Pengisian kuantiti bisa menggunakan ikon *plus* untuk menambah kuantiti atau ikon *minus* untuk mengurangnya. Sistem menampilkan total pesanan dalam *pieces* atau dus dan total harga. Kemudian Aktor (Toko) klik ikon Keranjang, kemudian Sistem menampilkan halamannya. Aktor (Toko) harus melakukan *check list* setiap item produk yang akan dipesan. Proses selanjutnya, Sistem menampilkan

halaman Pengiriman. Halaman Pengiriman menampilkan informasi Alamat kirim, nama Aktor (Toko), nomor *purchase order (optional)*, dan Keterangan. Pada halaman Pengiriman, Aktor (Toko) bisa merubah tanggal rencan kirim. Aktor (Toko) harus klik tombol Beli Sekarang agar pesanan bisa masuk ke sistem PT Propan Raya ICC.

3.2.4 User Interface

Bagaimana pengguna berhubungan dengan sistem dan sifat input dan output yang diterima dan dibuat oleh sistem diatur oleh desain *user interface* (Dennis *et al.*, 2012). Desain *user interface* merupakan sebuah seni yang bertujuan untuk membuat antarmuka sebuah aplikasi enak dipandang dan mudah digunakan, serta meminimalkan upaya yang harus dilakukan pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.

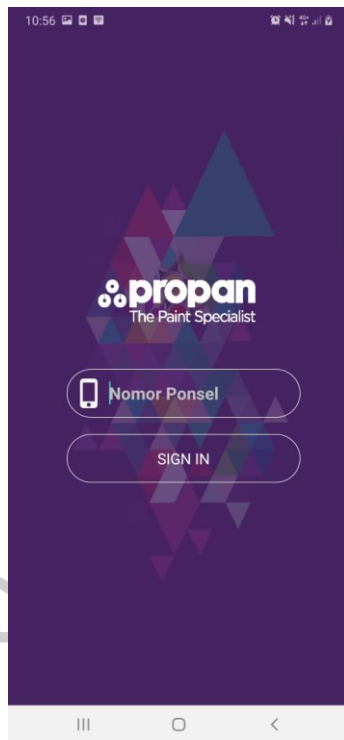
Beberapa prinsip desain antarmuka yang mendasar dan umum umum untuk desain navigasi, desain masukan, dan desain keluaran dari sistem. Menurut Dennis *et al.* (2012), ada 6 (enam) prinsip desain user interface, yaitu *Layout*, *Content awareness*, *Aesthetics*, *User experience*, *Consistency*, dan *Minimize user effort*.



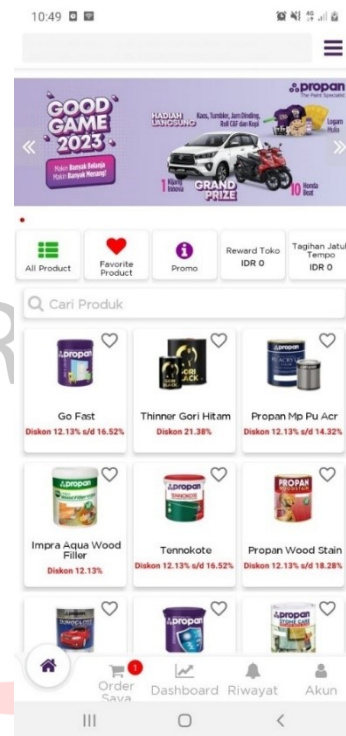
Principle	Description
Layout	The interface should be a series of areas on the screen that are used consistently for different purposes—for example, a top area for commands and navigation, a middle area for information to be input or output, and a bottom area for status information.
Content awareness	Users should always be aware of where they are in the system and what information is being displayed.
Aesthetics	Interfaces should be functional and inviting to users through careful use of white space, colors, and fonts. There is often a trade-off between including enough white space to make the interface look pleasing and losing so much space that important information does not fit on the screen.
User experience	Although ease of use and ease of learning often lead to similar design decisions, there is sometimes a trade-off between the two. Novice users or infrequent users of software will prefer ease of learning, whereas frequent users will prefer ease of use.
Consistency	Consistency in interface design enables users to predict what will happen before they perform a function. It is one of the most important elements in ease of learning, ease of use, and aesthetics.
Minimize user effort	The interface should be simple to use. Most designers plan on having no more than three mouse clicks from the starting menu until users perform work.

Gambar 3.12 Principles of User Interface Design
 Sumber: Alan Dennis et al., 2012

Berikut adalah tampilan halaman menu aplikasi Propan *Order Customer* (POC) versi 4.0814. Aplikasi POC versi ini yang menjadi bahan praktikan selama melaksanakan Kerja Profesi. Pengembangan aplikasi POC sangat memperhatikan detail setiap menu dan fungsionalitas ikon dari setiap tampilannya. Pengembangan aplikasi POC mengutamakan desain *user interface* dan *user experience* (UI/UX) yang memberikan kemudahan bagi penggunanya yaitu toko. Menurut Pressman (2020), desain UI pengguna harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta harus menekankan kemudahan penggunaan. UI adalah manifestasi yang terlihat dari perangkat lunak.



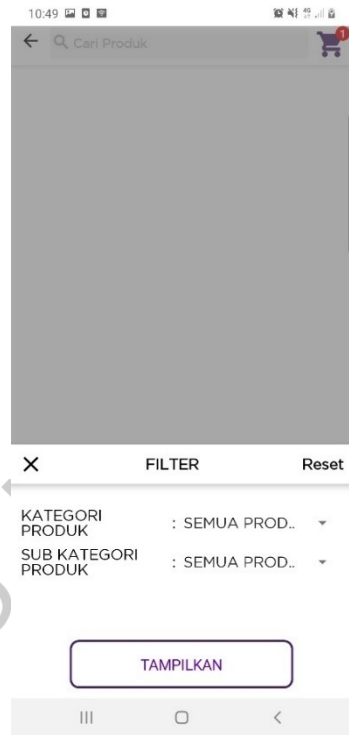
Gambar 3.13 Login



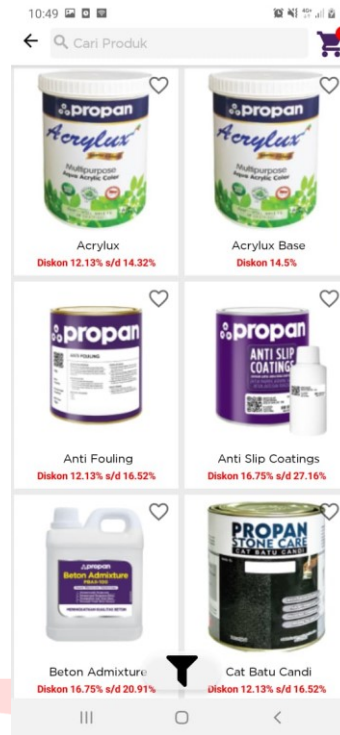
Gambar 3.14 Home

Pada halaman *login*, fitur ini mengharuskan pengguna untuk memasukkan akun yang sudah dimiliki menggunakan nomor Whatsapp yang sudah terdaftar di sistem perusahaan.

Dalam halaman *home* terdapat beberapa fitur yaitu *all product*, *favorite product*, *promo*, *reward toko*, *tagihan jatuh tempo*, *order saya*, *dashboard*, *riwayat*, dan *akun*. Fitur cari produk untuk memudahkan pengguna jika produk tidak ditampilkan di halaman *home*.

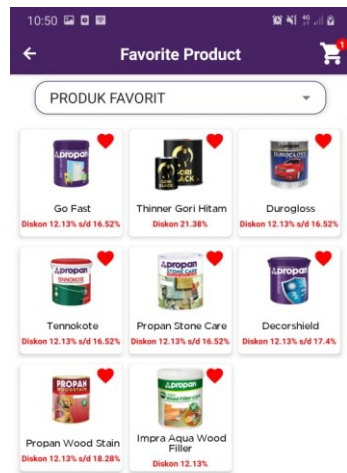


Gambar 3.15 Filter Produk

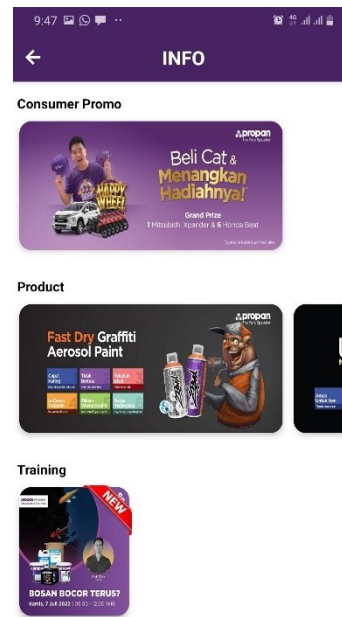


Gambar 3.16 All Product

Pada saat pengguna memilih *all product*, sistem menampilkan filter produk yaitu kategori produk dan *sub* kategori produk. Saat memilih tampilan sistem menampilkan daftar produk yang dilengkapi dengan informasi diskon



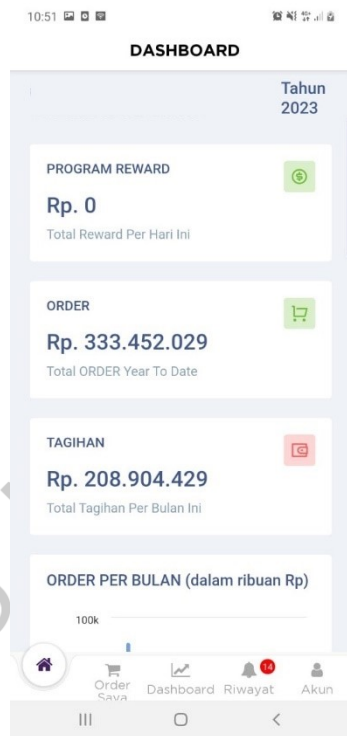
Gambar 3.17 Favorite Product



Gambar 3.18 Info Promo

Pada halaman *favorite product*, menampilkan daftar produk yang sudah dipilih sebelumnya oleh pengguna.

Pada halaman promo menampilkan informasi program promo yang sedang berjalan dalam bentuk gambar.



Gambar 3.19 Dashboard

NOMOR FAKTUR	NILAI FAKTUR (Rp)	Detail Tagihan	
		Jatuh Tempo	Belum Jatuh Tempo
		NILAI BAYAR (Rp)	KEKURANGAN (Rp)
8432302059	1.509.000	0	1.509.000
8432302061	279.121	0	279.121
8432302555	1.493.400	0	1.493.400
8432302585	371.070	0	371.070
8432302587	558.600	0	558.600
8432302588	661.200	0	661.200
TOTAL	4.872.391	0	4.872.391

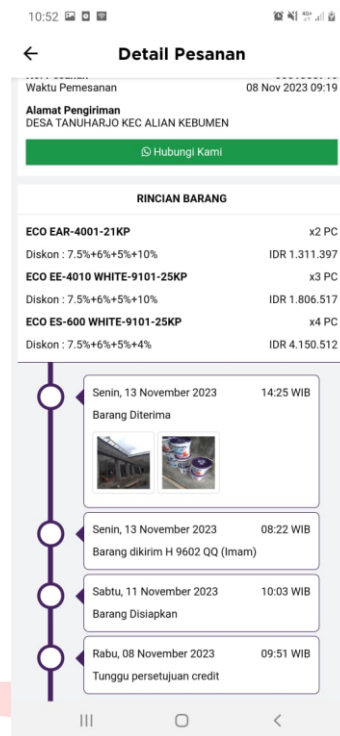
Gambar 3.20 Detail Tagihan

Pada halaman *dashboard*, menampilkan *performance* pengguna mulai dari *order*, tagihan, dan program *reward*.

Pada halaman detail tagihan, piutang yang sudah jatuh tempo dan belum jatuh tempo ditampilkan per faktur, termasuk informasi nilai faktur, nilai bayar, dan kekurangan (tagihan yang belum dibayar).



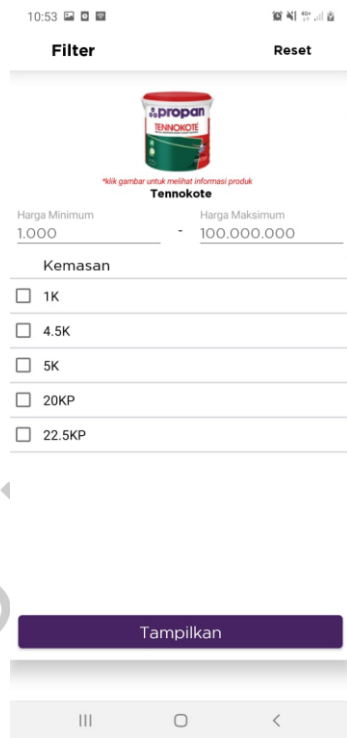
Gambar 3.21 Riwayat



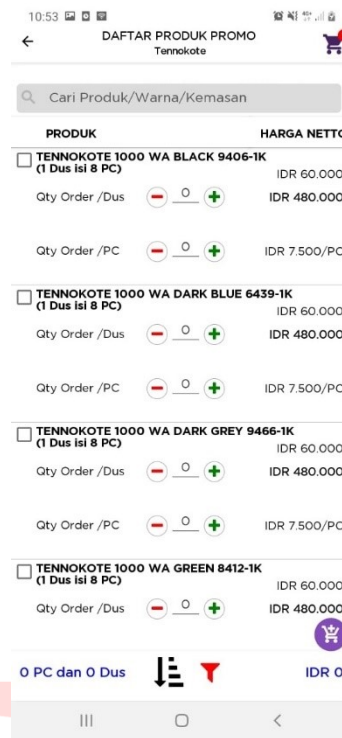
Gambar 3.22 Detail Pesanan

Pada halaman *riwayat*, menampilkan status terbaru setiap pesanan. Saat pengguna klik nomor pesanan maka akan menampilkan detail pesanan.

Pada halaman detail pesanan, menampilkan setiap status hingga status barang diterima yang disertai dengan foto barang.



Gambar 3.23 Filter Kemasan



Gambar 3.24 Daftar Item Produk

Pada halaman filter kemasan tampil pada saat pengguna klik gambar produk. Halaman daftar item produk, menampilkan nama item, jumlah isi per dus, dan harga. Pada saat pengguna mengisi kuantiti produk maka diskon produk akan muncul.



Gambar 3.25 Keranjang



Gambar 3.26 Pengiriman

Pada halaman keranjang pengguna dapat melakukan *check out* semua item barang atau hanya beberapa item barang. Pada halaman pengiriman, pengguna dapat menambahkan nomor *Purchase Order* (PO), keterangan, dan merubah rencana kirim.

3.2.5 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi

Data jumlah toko yang menggunakan aplikasi Propan Order Customer (POC) untuk pemesanan terus bertambah setiap bulan. Pertumbuhan pengguna tersebut menunjukkan bahwa toko terbuka terhadap perubahan proses pemesanan produk.



Gambar 3.27 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi POC

Jumlah toko pengguna aplikasi POC pada bulan Agustus 2023 sebanyak 3.937 toko naik 2.891 toko atau tumbuh 276% jika dibandingkan pada Agustus 2022 sebanyak 1.046 toko.

Jumlah toko pengguna aplikasi POC mulai dari bulan Mei hingga Agustus 2023 terus tumbuh positif. Pertumbuhan tertinggi terjadi pada bulan Juni terhadap Mei, bertambah 2.005 toko (166%), bulan Juli terhadap Juni, bertambah 234 toko (7%), dan bulan Agustus terhadap Juli, bertambah 489 toko (14%).

Pertumbuhan toko yang menggunakan aplikasi POC tidak terlepas dari komitmen manajemen untuk terus melakukan pengembangan aplikasi pada aplikasinya. Manajemen meminta semua tim salesman retail harus mengenalkan ke toko-toko agar segera menggunakan aplikasi POC.

3.2.6 Hasil Survey

Survey dilakukan menggunakan *link* Google form kepada toko yang menggunakan aplikasi Propan Order Customer (POC). Penilaian menggunakan skala yaitu 5 = Sangat Setuju Sekali, 4 = Sangat Setuju, 3 = Setuju, 2 = Tidak Setuju, dan 1 = Sangat Tidak Setuju.

Pelaksanaan *survey* mengikuti beberapa tahap mulai dari menentukan indikator *survey*, menentukan target toko, melakukan *blast* di status WA Bisnis perusahaan, mengirimkan *link* google form ke WA toko, dan rekapitulasi hasil *survey*.

Pada tahap 1, praktikan menentukan variable, indikator, dan deskripsi yang akan dilakukan kepada toko pengguna aplikasi POC. Deskripsi menggunakan kalimat pernyataan yang mudah dipahami oleh toko. Praktikan memilih menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean untuk menilai keberhasilan sebuah Sistem Informasi. DeLone dan McLean (1992), menawarkan sebuah model untuk menilai kesuksesan sistem teknologi informasi yang sering disebut dengan *D&M IS Success Model*. Menurut DeLone dan McLean (2003), menguraikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan mempengaruhi tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna, yang pada akhirnya akan berdampak pada manfaat bersih yang diperoleh.

Tabel 3.2 Tabel Indikator Survey

Variabel	Indikator	Deskripsi
Kualitas sistem (<i>system quality</i>)	Kemudahan (<i>easy of use</i>)	<i>Propan Order Customer (POC)</i> mudah digunakan, waktu respon yang tepat, dan dapat diandalkan untuk pesan barang
Kualitas informasi (<i>information quality</i>)	Relevan (<i>relevance</i>)	Informasi yang ada di <i>Propan Order Customer (POC)</i> sesuai dengan kebutuhan, lengkap, dan benar
Kualitas Layanan (<i>service quality</i>)	Responsif	<i>Propan Order Customer (POC)</i> memberikan keamanan transaksi pesan barang
Penggunaan (<i>use</i>)	Penggunaan sehari-hari (<i>daily used time</i>)	<i>Propan Order Customer (POC)</i> digunakan dalam setiap pesan barang
Kepuasan Pengguna (<i>user satisfaction</i>)	Kepuasan Informasi (<i>information satisfaction</i>)	Secara keseluruhan puas dengan informasi yang didapatkan layanan dari <i>Propan Order Customer (POC)</i>

Pada tahap 2, menentukan target toko yang akan dikirimkan survey yaitu toko-toko yang menggunakan aplikasi POC untuk pemesanan produk. Toko menggunakan aplikasi POC 3 (tiga) bulan berturut-turut dalam periode Agustus sampai Oktober 2023.

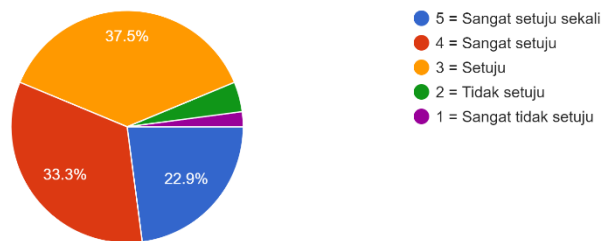
Pada tahap 3, praktikan melakukan *blast* informasi mengenai survey yang akan dilakukan kepada toko pengguna aplikasi POC. Informasi ini dimaksudkan agar toko mengetahui bahwa *link* Google Form adalah benar dari PT Propan Raya ICC.

Pada tahap 4, praktikan mengirimkan link Google Form langsung ke WA toko masing-masing. Pengiriman langsung agar toko merasa mendapatkan perlakuan khusus dari PT Propan Raya ICC, sehingga toko tertarik untuk mengirimkan pendapatnya atas penggunaan aplikasi POC.

Pada tahap 5, praktikan melakukan rekapitulasi penilaian toko terhadap aplikasi POC. Rekapitulasi dalam bentuk grafik yang langsung terbentuk di Google Form.

Berdasarkan hasil survey dari 5 (lima) variabel tersebut terhadap aplikasi Propan Order Customer (POC) adalah sebagai berikut :

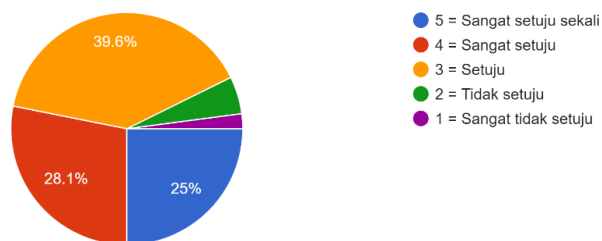
Informasi yang ada di aplikasi POC sesuai dengan kebutuhan, lengkap, dan benar.
96 responses



Gambar 3.28 Hasil Survey Kualitas Informasi

Hasil *survey* menunjukkan bahwa sebanyak 93.7% respon setuju terhadap kualitas informasi aplikasi POC. Namun, respon yang tidak setuju sebanyak 4.2% dan respon sangat tidak setuju sebanyak 2.1%.

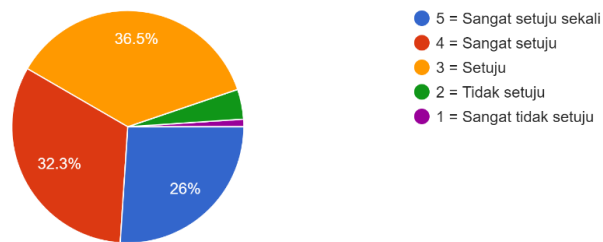
Aplikasi POC mudah digunakan, waktu respon yang tepat, dan dapat diandalkan untuk pemesanan barang.
96 responses



Gambar 3.29 Hasil Survey Kualitas Sistem

Hasil *survey* menunjukkan bahwa sebanyak 92.7% respon setuju terhadap kualitas sistem aplikasi POC. Namun, respon yang tidak setuju sebanyak 5.2% dan respon sangat tidak setuju sebanyak 2.1%.

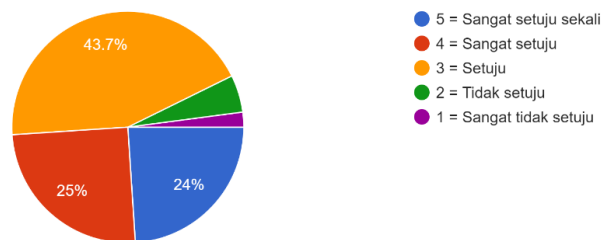
Aplikasi POC memberikan keamanan transaksi pemesanan barang.
96 responses



Gambar 3.30 Hasil Survey Kualitas Layanan

Hasil *survey* menunjukkan bahwa sebanyak 94.8% respon setuju terhadap kualitas layanan aplikasi POC. Namun, respon yang tidak setuju sebanyak 4.2% dan responden sangat tidak setuju sebanyak 1.0%.

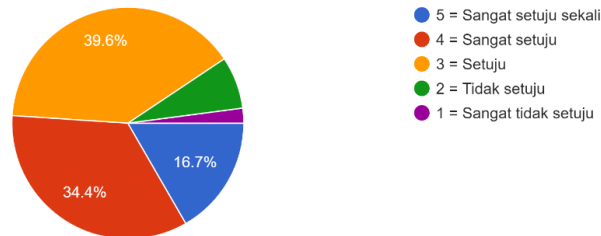
Aplikasi POC digunakan dalam setiap pemesanan barang.
96 responses



Gambar 3.31 Hasil Survey Penggunaan

Hasil *survey* menunjukkan bahwa sebanyak 92.7% respon setuju terhadap kualitas penggunaan aplikasi POC. Namun, respon yang tidak setuju sebanyak 5.2% dan respon sangat tidak setuju sebanyak 2.1%.

Secara keseluruhan puas dengan informasi yang didapatkan dan layanan dari aplikasi POC.
96 responses



Gambar 3.32 Hasil Survey Kepuasan Pengguna

Hasil *survey* menunjukkan bahwa sebanyak 90.7% respon setuju terhadap kepuasan penggunaan aplikasi POC. Namun, respon yang tidak setuju sebanyak 7.3% dan respon sangat tidak setuju sebanyak 2.1%.

Berdasarkan hasil *survey* dari 5 (lima) *variable* tersebut menunjukkan bahwa >90% respon terbuka dan setuju untuk menggunakan aplikasi POC dari PT Propan Raya ICC. Dengan demikian bisa diambil kesimpulan bahwa pengguna (toko) mendapat benefit saat menggunakan aplikasi POC.

3.3 Kendala Yang Dihadapi

Beberapa kendala yang dihadapi selama pelaksanaan KP pada Business Unit Retail Division, *Marketing Information System*, PT. Propan Raya ICC, sebagai berikut :

1. Praktikan memiliki akses terbatas ke sistem dan infrastruktur database aplikasi POC, hanya Departemen IT yang mempunyai akses tersebut. Praktikan hanya mempunyai akses pada *User Interface* aplikasi POC.
2. Praktikan belum mempunyai pengalaman karena baru pertama kali melakukan analisa dan tidak memiliki pemahaman yang mendalam tentang analisa sistem yang sudah berjalan.
3. Kendala waktu kerja yang terbatas, jadi praktikan harus mengatur waktu yang efektif antara waktu kerja dengan waktu melaksanakan Kerja Profesi.

3.4 Cara Mengatasi Kendala

Berikut adalah cara mengatasi masalah yang dihadapi selama pelaksanaan KP pada *Business Unit Retail Division, Marketing Information System*, PT Propan Raya ICC adalah sebagai berikut :

1. Praktikan meminta dibuatkan user dummy agar bisa melakukan analisa *User Interface* (UI) aplikasi POC. Dengan menggunakan user dummy tersebut praktikan bisa mendapatkan *User Experience* (UX) selama menggunakan aplikasi POC.
2. Praktikan terlibat langsung dalam setiap meeting dengan manajemen setiap membahas pengembangan aplikasi POC. Mencatat setiap poin yang dibahas pada setiap meeting karena tidak semua pembahasan dimasukkan ke dalam notulen meeting.
3. Menggali penilaian aplikasi POC dari toko untuk mengetahui berapa besar kegunaan aplikasi tersebut untuk pemesanan produk.
4. Selalu terbuka setiap masukan yang disampaikan dari internal perusahaan kepada praktikan terutama yang berhubungan dengan aplikasi POC.

3.5 Pembelajaran Yang Diperoleh dari Kerja Profesi

Selama pelaksanaan KP banyak pembelajaran yang diperoleh praktikan, yaitu :

1. Praktikan mendapatkan pembelajaran mengenai pentingnya mengatur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan agar mencapai target dan dateline yang sudah ditentukan. Disiplin waktu diperlukan juga saat proses pembuatan laporan Kerja Profesi.
2. Praktikan mendapatkan pembelajaran bahwa pentingnya dokumentasi pada setiap proses. Selama ini praktikan mengejar operasional kerja tanpa membuat dokumentasi baik sebuah proses yang baru atau proses perubahan.
3. Praktikan mendapatkan pembelajaran bahwa pentingnya pembimbing Kerja Profesi sehingga praktikan tidak berpatokan pada proses bisnis yang berjalan saat ini.