

EVALUASI KEBERGUNAAN *COLLABORATION TOOLS* DENGAN MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* DI PUSDIKLAT KEUANGAN UMUM

Khamami Herusantoso¹

¹ Kementerian Keuangan

Pusat Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Umum

e-mail: ¹khamami.herusantoso@kemenkeu.go.id

ABSTRAK

Saat ini Kementerian Keuangan berada pada tahapan proses implementasi inisiatif strategis *Collaboration Ways of Working* guna mewujudkan budaya kerja digital dan kolaborasi di lingkungan Kementerian Keuangan. Kolaborasi secara digital ini didukung dengan sebuah *Collaboration Tools* yang tersedia untuk seluruh pegawai Kementerian Keuangan yaitu *Microsoft 365*. Dari hasil observasi dapat dikatakan banyak pegawai merasa kesulitan dalam menggunakan fitur-fitur di *Microsoft 365*. Evaluasi keberhasilan penggunaan *Microsoft 365* dapat dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. Berdasarkan hasil kuesioner *SUS* dapat dilihat bahwa tingkat *Usability* (kebergunaan) *Microsoft 365* di lingkungan Pusdiklat Keuangan Umum mendapatkan skor 62,05 yang termasuk predikat "Buruk". Dari hasil wawancara dengan pegawai, hal ini disebabkan pegawai sudah merasa nyaman dengan menggunakan teknologi lama dan masih belum terbiasanya dengan teknologi baru meskipun manfaatnya lebih besar. Oleh karena itu diperlukan sosialisasi dan pelatihan *Collaboration Tools* yang lebih intensif sehingga penerimaan pegawai terhadap *Collaboration Tools* ini akan lebih meningkat...

Kata Kunci: *Collaboration Ways of Working, Usability, SUS*

1. PENDAHULUAN

Saat ini Kementerian Keuangan sedang dalam proses menerapkan *Collaborative Way of Working* untuk mewujudkan budaya kerja Kemenkeu Satu yang kolaboratif dan berbasis digital. Untuk itu mulai awal September 2022 Kementerian Keuangan mulai menggunakan *Collaborative Tools* berupa *Microsoft 365*. *Collaboration Tools* merupakan alat bantu pekerjaan perkantoran yang dapat mengakomodasi kebutuhan pola kerja bersama dalam satu tim sehingga dapat dengan mudah saling berbagi, berkomunikasi, dan memperbaiki dokumen sesuai peran masing-masing.

Microsoft Office 365 yang dipilih sebagai *Collaboration Tools* akan menggantikan keberagaman aplikasi pihak ketiga yang selama ini digunakan dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Para pegawai Kementerian Keuangan dapat langsung menggunakan *Microsoft Office 365* dengan menggunakan akun email Kemenkeu masing-masing.

Office 365 mempunyai banyak fitur yang dapat menggantikan tools yang selama ini digunakan para pegawai. Untuk rapat secara online dapat menggunakan fitur meeting di *Teams* sebagai pengganti aplikasi *Zoom* yang biasanya digunakan. Demikian juga untuk berkolaborasi dengan fitur file sharing dapat menggunakan fasilitas *Onedrive* dengan didukung aplikasi *Word*, *Excel* dan *Powerpoint*. Untuk komunikasi secara pribadi dapat menggunakan fasilitas chat sebagai pengganti e-mail dan *Whatsapp*. Dengan menggunakan satu aplikasi untuk semua kebutuhan memungkinkan kolaborasi secara lebih efisien dan efektif.

Collaborative Ways of Working tidak hanya cukup dengan mengubah teknologi yang digunakan akan tetapi yang lebih penting lagi adalah bagaimana mengubah budaya kerja pegawai. Berdasarkan pengamatan penggunaan *Microsoft 365* di lingkungan Pusat Pendidikan dan Pelatihan (Pusdiklat) Keuangan Umum yang merupakan salah satu unit kerja di Kementerian Keuangan, ternyata masih banyak pegawai yang merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi *Microsoft 365* ini.

Berdasarkan latar belakang di atas perlu dikaji bagaimana *Usability* atau kebergunaan *Microsoft 365* sebagai *Collaboration Tools* yang dipilih oleh Kementerian Keuangan dan apakah *Microsoft 365* tersebut akan terus digunakan oleh pegawai Kementerian Keuangan. Salah satu alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur *Usability* suatu teknologi adalah *SUS (System Usability Scale)*. Dengan mengetahui skala *SUS* ini maka tingkat *Usability* suatu teknologi dapat diketahui sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan ke depannya.

Saat ini *Microsoft* sedang melakukan rebranding yaitu *Microsoft Office* menjadi *Microsoft 365* yang merupakan kumpulan software produktivitas. *Microsoft 365* merupakan platform produktivitas berbasis cloud yang

terdiri dari *Word*, *Excel* dan *Powerpoint* yang biasa digunakan di perkantoran serta software produktivitas yang lain yaitu *Microsoft Teams*, *Outlook*, *OneDrive*, *Forms* dan beberapa software produktivitas lainnya.

Microsoft Teams merupakan inti dari *Microsoft 365* dan merupakan aplikasi kolaborasi yang memungkinkan penggunanya untuk bekerja dalam sebuah tim. *Microsoft Teams* menyediakan fitur chat, telepon, meeting, file sharing dan beragam fitur untuk mendukung kolaborasi pegawai. Oleh karena itu penelitian ini lebih memfokuskan pada penggunaan *Microsoft Teams* sebagai *Collaboration Tools* oleh para pegawai di Pusdiklat Keuangan Umum.

Usability berasal dari kata *usable* yang artinya dapat digunakan. Dalam konteks sebuah aplikasi maka *Usability* adalah kemampuan aplikasi tersebut mudah digunakan dan sederhana dalam pengoperasiannya. Dalam ISO 9241 dijelaskan bahwa *Usability* menunjukkan tingkatan sebuah produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam sebuah konteks penggunaan [1].

Tingkat *Usability* dapat diukur dengan menggunakan skor SUS yang dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986 untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem atau produk secara cepat. SUS sudah terbukti menjadi metode yang dapat diandalkan untuk mengevaluasi kebergunaan sistem. Dibanding dengan alat uji lainnya, SUS lebih murah dan lebih cepat, dalam arti memiliki pertanyaan yang tidak terlalu banyak yaitu 10 pertanyaan yang sederhana dan mudah dipahami. SUS dibuat untuk mengatasi kebutuhan akan kesederhanaan dan kecepatan dalam mengevaluasi sistem yang telah dibuat dan dapat digunakan dalam berbagai konteks maupun berbagai jenis sistem seperti sistem operasi, perangkat keras, perangkat lunak, dan aplikasi [2].

Penelitian terkait kebergunaan *Microsoft Teams* dengan menggunakan skor SUS sudah banyak dilakukan. Pal dan Vanijja meneliti terkait kebergunaan dari *Microsoft Teams* sebagai platform e-learning di India dengan mengkombinasikan antara *Technology Acceptance Model* dan SUS [5]. Demikian juga Hebert dkk yang meneliti terkait *Usability Microsoft Teams* untuk pendidikan keperawatan [3]. Putri dan Sembiring meneliti terkait kebergunaan *Microsoft Teams* juga untuk mahasiswa di STMIK Mikroskil Medan [6].

Penelitian dengan menggunakan skor SUS juga dilakukan dengan tidak hanya mengukur besaran skor SUS akan tetapi juga membandingkan anatara beberapa skor SUS. Nurani dan Mayesti membandingkan skor SUS terkait ketergunaan website perpustakaan dari dua angkatan mahasiswa [4].

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada akhir September 2022 setelah kurang lebih 2(dua) pekan pegawai Kemenketrin Keuangan menggunakan aplikasi *Microsoft Teams*. Penelitian dilakukan dengan metode survei kuantitatif terhadap pegawai Pusdiklat Keuangan Umum. Populasi pegawai Pusdiklat sebanyak 80 orang dan pengambilan sampel dilakukan secara purposive dengan memperhitungkan komposisi jabatan pegawai yaitu pejabat struktural sebanyak 3(tiga) pegawai, pejabat fungsional sebanyak 12 pegawai dan pelaksana sebanyak 29 pegawai sehingga total sampel adalah 44 pegawai.

Survei dilakukan dengan menggunakan salah satu aplikasi *Microsoft 365* yaitu *Forms*. Pertanyaan survei berasal dari 10 pertanyaan yang digunakan untuk mengukur SUS yang disesuaikan dengan aplikasi *Microsoft Teams*. Berikut ini adalah daftar pertanyaan yang diajukan:

1. Saya merasa akan sering menggunakan *Microsoft Teams* minimal sehari sekali
2. Saya merasa *Microsoft Teams* terlalu kompleks
3. Saya merasa *Microsoft Teams* mudah untuk digunakan
4. Saya merasa perlu bantuan orang teknis untuk dapat menggunakan *Microsoft Teams*
5. Saya merasa berbagai fitur di *Microsoft Teams* benar-benar terintegrasi
6. Saya merasa terlalu banyak inkonsistensi di *Microsoft Teams*
7. Saya merasa kebanyakan orang belajar menggunakan *Microsoft Teams* dengan cepat
8. Saya merasa *Microsoft Teams* sangat rumit
9. Saya merasa percaya diri menggunakan *Microsoft Teams*
10. Saya merasa harus belajar banyak hal sebelum terbiasa dengan *Microsoft Teams*

Skala pengukuran menggunakan skala Likert dari Sangat Tidak Setuju yang diberi skor 1 (satu) sampai Sangat Setuju yang diberi skor 5 (lima). Jawaban kemudian ditabulasi dan skor SUS dihitung dengan menggunakan pedoman yaitu

1. Untuk pertanyaan bernomor ganjil maka skornya adalah skor responden dikurangi 1

2. Untuk pertanyaan bernomor genap maka skor nya adalah 5 dikurangi dengan skor responden
3. Skor SUS tiap responden dihitung penjumlahan skor setiap pertanyaan yang kemudian dikalian dengan 2,5.
4. Skor SUS total merupakan rata-rata dari skor SUS seluruh responden

Salah satu cara menginterpretasikan nilai SUS adalah dengan melakukan normalisasi [7]. Tabel berikut ini menunjukkan kategori *Usability* berdasarkan skor SUS.

Tabel 1. Kategori *Usability* Berdasarkan Skor SUS

Skor SUS	Nilai	Peringkat
>80,3	A	Sangat baik
68 – 80,3	B	Baik
68	C	Cukup
51 – 68	D	Buruk
< 51	E	Sangat buruk

Skor SUS total dapat memberikan gambaran sejauh mana kebergunaan *Microsoft Teams* sebagai *Collaboration Tools* pegawai. Untuk analisis lebih detil, skor SUS dapat diperbandingkan dari aspek umur dan jabatan.

Selanjutnya untuk setiap pertanyaan di survei juga dapat digunakan untuk mencari faktor yang mempunyai skor terendah untuk dapat digunakan sebagai dasar memberikan saran atau rekomendasi terkait apa yang harus dilakukan ke depannya untuk dapat meningkatkan skor SUS.

Selain dari skor SUS, pengambilan data juga dilakukan dengan metode wawancara untuk mencari penyebab dari permasalahan secara kualitatif. Dengan demikian diharapkan hasil wawancara akan memperkuat hasil kesimpulan dari skor SUS yang diperoleh.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Responden

Dari 45 responden yang memberikan jawaban survei didapatkan profil responden berdasarkan jabatan seperti yang tergambar di Tabel 2.

Tabel 2. Profil responden berdasarkan jabatan

Jabatan	Jumlah	%
Fungsional	12	27%
Pelaksana	29	66%
Struktural	3	7%
Total	44	100%

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa responden sebagian besar adalah Pelaksana (66%) dan ini memang mencerminkan jumlah Aparatur Sipil Negara (ASN) secara umum bahwa mayoritas dari ASN adalah Pelaksana.

Tabel 3 menunjukkan profil responden berdasarkan golongan. Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa sebagian besar responden adalah pegawai yang mempunyai golongan III.

Tabel 3. Profil responden berdasarkan golongan

Golongan	Jumlah	%
II	5	7%
III	31	69%
IV	8	24%
Total	44	100%

Tabel 4 berikut ini menunjukkan profil pegawai berdasarkan kategori umur. Tabel 4 menggambarkan bahwa mayoritas pegawai (45%) berumur antara 31 – 40 tahun.

Tabel 4. Profil responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah	%
< 30 tahun	5	5%
31 – 40 tahun	24	45%
41 – 50 tahun	7	20%
> 51 tahun	8	30%
Total	44	100%

3.2 Analisis Kebergunaan dengan Skor SUS

Setelah hasil survei ditabulasi dan diproses, maka skor SUS total dari seluruh responden adalah 62,05 yang mempunyai nilai D dan peringkat “Buruk”. Hal ini menunjukkan bahwa *Usability* dari *Microsoft Teams* masih belum diterima dengan baik oleh para responden.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa pegawai dengan jabatan pelaksana mempunyai skor SUS yang paling rendah yaitu 59 seperti terlihat di Tabel 5. Pejabat Fungsional dan Struktural umumnya memang mempunyai pendidikan yang lebih tinggi dan pekerjaan sehari-hari banyak sekali menggunakan aplikasi sehingga memudahkan mereka untuk menggunakan *Microsoft Teams*.

Tabel 5. Skor SUS berdasarkan jabatan

Jabatan	Skor SUS
Fungsional	67,50
Pelaksana	59,31
Struktural	66,67
Total	62,05

Tabel 6 menunjukkan bahwa pegawai pelaksana golongan II mempunyai skor SUS yang paling rendah bahkan nyaris dikategorikan sangat buruk atau mempunyai nilai di bawah 51. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai pelaksana golongan II perlu mendapatkan perhatian lebih terkait dengan implementasi *Collaboration Tools* ini.

Tabel 6. Skor SUS pelaksana berdasarkan golongan

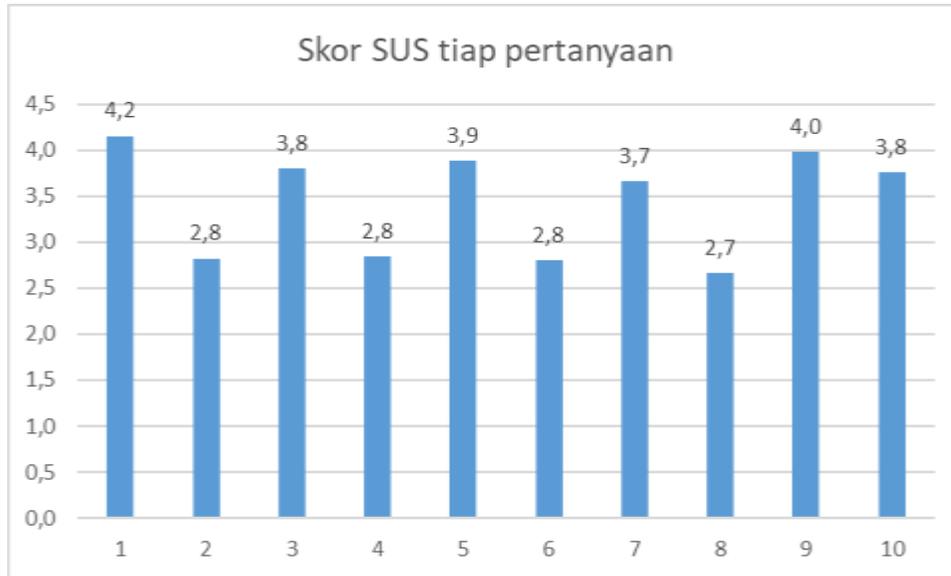
Golongan	Skor SUS
II	51
III	61
Total	59

Tabel 7 memperlihatkan skor SUS pelaksana berdasarkan umur. Berdasarkan Tabel 7 maka pelaksana dengan kategori umur di atas 51 tahun mempunyai skor SUS paling rendah bahkan masuk peringkat sangat buruk. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelaksana senior harus lebih diperhatikan dalam implementasi *Collaboration Tools* ini.

Tabel 7. Skor SUS pelaksana berdasarkan umur

Umur	Skor SUS
< 30 tahun	57
31 – 40 tahun	63
41 – 50 tahun	57
> 51 tahun	46

Gambar 1 menunjukkan skor SUS dari masing-masing pertanyaan yang diajukan. Untuk pertanyaan bernomor ganjil yang perlu diperhatikan adalah jawaban yang mempunyai skor paling rendah. Dari gambar 1 dapat dilihat bahwa pertanyaan nomer 7 mempunyai skor terendah yaitu 3,7 yang menunjukkan bahwa pegawai merasa membutuhkan waktu yang lebih banyak untuk mempelajari *Microsoft Teams*.



Gambar 1. Skor SUS tiap pertanyaan

Untuk pertanyaan yang bernomor genap yang perlu diperhatikan adalah jawaban yang mempunyai skor tertinggi dalam hal ini yaitu pertanyaan nomor 10. Hal ini juga senada dengan pertanyaan nomer 7 yaitu bahwa pegawai memerlukan lebih banyak belajar sebelum terbiasa dengan *Microsoft Teams*.

Perlunya pembelajaran lebih lanjut tentang *Microsoft Teams* ini juga senada dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa pegawai. Secara umum pegawai menyatakan belum terbiasa dengan *Microsoft Teams* dan mereka masih merasa nyaman dengan aplikasi yang digunakan selama ini. Selain mengintensifkan kembali pelatihan terkait penggunaan *Collaboration Tools* ini, juga diperlukan adanya mentoring atau pendampingan khususnya untuk pegawai pelaksana golongan II dan pegawai pelaksana yang berumur lebih dari 51 tahun.

4. KESIMPULAN

Tingkat kebergunaan *Collaboration Tools* di Pusdiklat Keuangan Umum mendapatkan skor SUS sebesar 62,05 yang dikategorikan buruk. Beberapa kategori pegawai yang mempunyai skor SUS terendah yaitu pegawai pelaksana golongan II dan pegawai pelaksana yang berumur lebih dari 51 tahun. Pelatihan terkait penggunaan *Collaboration Tools* perlu diintensifkan untuk semua pegawai terutama untuk pegawai gol II dan berumur lebih dari 51 tahun. Evaluasi selanjutnya dapat dilakukan secara berkala untuk mengukur tingkat kebergunaan ini untuk mengetahui apakah skor SUS sudah meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Anonymous. 1998. International Standard-ISO 9241-11. Switzerland Internet central@iso.ch
- [2]. Brooke, J. 1996. *SUS-A Quick and Dirty Usability Scale*. *Usability Evaluation in Industry*, 189(194), 4-7.
- [3]. Hebert, Michael DNP, MDiv, BA, RN; Upshaw, Antionella PhD, BS, RN, CNE; Rossie, Jennifer MSN, RN.2022. *Usability of Microsoft Teams and Stream in Nursing Education*. CIN: Computers, Informatics, Nursing: October 2022 - Volume 40 - Issue 10 - p 699-704

- [4]. Nuriman, M. L., & Mayesti, N. 2020. Evaluasi Ketergunaan Website Perpustakaan Universitas Indonesia Menggunakan *System Usability Scale*. *Baca J. Dokumentasi Dan Inf*, 41(2), 253.
- [5]. Pal, D., & Vanijja, V. (2020). *Perceived Usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using System Usability Scale and technology acceptance model in India*. *Children and Youth Services Review*, 119, 105535.
- [6]. Putri, R. A., & Sembiring, S. B. 2021. Evaluasi *Usability Microsoft Teams* menggunakan *System Usability Scale* di STMIK Mikroskil Medan. *Jurnal Informatika Kaputama*.
- [7]. Sharfina, Z., & Santoso, H. B. 2016. *An Indonesian adaptation of the system usability scale (SUS)*. In 2016 International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSIS) (pp. 145-148). IEEE.