

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE*  
*WORK REPORT* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM*  
*USABILITY SCALE* DAN *POST-STUDY SYSTEM USABILITY*  
*QUESTIONNAIRE* (STUDI KASUS: PT FUMIDA PESTINDO  
JAYA)**

**TUGAS AKHIR**



**Erwin Rinaldi Wibowo**

**1152002020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI *MOBILE WORK*  
*REPORT* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY*  
*SCALE* DAN *POST-STUDY SYSTEM USABILITY*  
*QUESTIONNAIRE* (STUDI KASUS: PT FUMIDA PESTINDO  
JAYA)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer**



**Erwin Rinaldi Wibowo**

**1152002020**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2023**

**PENGESAHAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Erwin Rinaldi Wibowo**

**NIM : 1152002020**

**Tanda Tangan :**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Erwin', written over a light gray rectangular background.

**Tanggal : 17 Februari 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Tugas Akhir ini diajukan oleh :**

Nama : Erwin Rinaldi Wibowo  
NIM : 1152002020  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Work Report*  
Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire*. (Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

**Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.**

Pembimbing 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc.



Pembimbing 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis., M.Kom.



Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.



Penguji 2 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 17 Februari 2023

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Work Report* Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire* (Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)” yang telah dilaksanakan dengan baik. Penyelesaian tugas akhir disusun untuk memenuhi syarat kelulusan dalam mendapatkan gelar Sarjana Komputer dari Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

Penyusunan tugas akhir yang dilakukan oleh penulis tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membantu penulis mencaari inspirasi dan juga menyelesaikan tugas akhir.
2. Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membantu dalam memberi saran yang membangun untuk penyelesaian penyusunan tugas akhir agar optimal dan berjalan dengan lancar.
3. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Penguji 2 yang telah membantu dalam memberi saran yang membangun untuk penyelesaian penyusunan tugas akhir agar optimal dan berjalan dengan lancar. Dan juga terimakasih kepada Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc., selaku pembahas seminar proposal sekaligus dosen yang telah memberikan ilmu semasa perkuliahan berlangsung.
4. Mamah dan keluarga yang selalu mendukung dan memberikan doa kepada penulis sehingga memperkuat penulis untuk terus berjuang menyelesaikan tugas akhir. Almarhum Ayah penulis yang selalu mendukung dan memberikan fasilitas pendidikan kepada penulis sampai akhir hayatnya.

5. Rizky Maudy Aryanti sebagai *partner* sekaligus membantu dalam proses penyusunan tugas akhir. Semoga senantiasa diberi kebahagiaan selalu.
6. Pak Amman dan Bu Gina sebagai *owner* PT Fumida yang telah memberikan kesempatan dalam memberikan pengalaman untuk mengembangkan diri sekaligus diperbolehkannya melakukan riset dan penelitian di PT Fumida.
7. Husein, Michelle, Febri, dan Geri yang telah berjuang, bertukar informasi dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir di semester ini.
8. Teman-teman PT Fumida yang telah membantu dalam pengisian kuisisioner yang penulis sebarkan di seluruh cabang dan pusat.
9. Teman-teman Sistem Informasi 2015 yang telah berjuang bersama selama masa perkuliahan berlangsung.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Maka dari itu, adanya kritik dan saran diharapkan sebagai sarana pembangun untuk lebih baik. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat kepada pembaca dan perusahaan yang bersangkutan.

Jakarta, 17 Februari 2023



Erwin Rinaldi Wibowo

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Erwin Rinaldi Wibowo  
NIM : 1152002020  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Work Report* Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire* (Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif ini. Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat : Jakarta

Tanggal : 17 Februari 2023

Yang menyatakan,



Erwin Rinaldi Wibowo

**Evaluasi Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile Work Report*  
Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire* Studi Kasus: PT Fumida Pestindo Jaya**

Erwin Rinaldi Wibowo

---

**ABSTRAK**

PT Fumida Pestindo Jaya merupakan perusahaan jasa yang membantu *client* dalam mencegah dan menanggulangi masalah pada populasi hama. PT Fumida tersebar di berbagai titik di seluruh Indonesia. PT Fumida menggunakan pemanfaatan aplikasi *mobile work report* untuk memudahkan *sales* dan teknisi dalam melaporkan survei atau pengerjaan terhadap *client* sesuai prosedur dan SOP yang ada. Selain itu, aplikasi *mobile work report* juga digunakan untuk pendataan dan pengecekan masalah yang dilakukan oleh divisi admin. Hal ini tentu menunjukkan bahwa aplikasi *mobile work report* memiliki tonggak penting untuk kegiatan operasional perusahaan. Namun, aplikasi *mobile work report* yang telah dijalani kurang lebih selama 4 tahun belum mendapatkan evaluasi kepuasan pengguna aplikasi dari pengguna. Oleh karena itu, tujuan penelitian kali ini dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan aplikasi *mobile work report* dengan metode *System Usability Scale* dan *Post-Study System Usability Questionnaire*.

**Kata Kunci :** Evaluasi, *System Usability Scale*, dan *Post-Study System Usability Questionnaire*, Aplikasi *Mobile*.



***Satisfaction Evaluation of Mobile Work Report Application User Using  
The System Usability Scale Method and Post-Study System Usability  
Questionnaire (Case Study: PT Fumida Pestindo Jaya)***

Erwin Rinaldi Wibowo

---

***ABSTRACT***

*PT Fumida Pestindo Jaya is a service company that helps customers prevent and overcome issues in pest populations. The locations of PT Fumida are dispersed across Indonesia. PT Fumida uses the mobile work report application to make it easier for sales and technicians to report surveys or work on clients according to existing procedures and SOPs. In addition, the admin division uses the mobile work report application for data collection and problem-solving. This shows that the mobile work report application is an important milestone for the company's operational activities. However, the mobile work report application that has been used for more than 4 years has yet to receive an evaluation of application user satisfaction from users. Therefore, this research aimed to evaluate the satisfaction of the mobile work report application using the System Usability Scale and Post-Study System Usability Questionnaire methods.*

***Keywords : Evaluation, Mobile Application, System Usability Scale, dan Post-Study System Usability Questionnaire.***

DAFTAR ISI

**PENGESAHAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....iii**

**HALAMAN PERSETUJUAN .....iv**

**UNGKAPAN TERIMA KASIH .....vi**

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....viii**

**ABSTRAK .....ix**

**ABSTRACT .....x**

**DAFTAR ISI.....xi**

**DAFTAR GAMBAR.....xiv**

**DAFTAR TABEL .....xv**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

    1.1 Latar Belakang ..... 1

    1.2 Identifikasi Masalah..... 2

    1.3 Rumusan Masalah..... 3

    1.4 Batasan Masalah ..... 3

    1.5 Tujuan Penelitian ..... 3

    1.6 Manfaat Penelitian ..... 3

    1.7 Sistematika Penulisan ..... 3

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 5**

    2.1 Sistem ..... 5

    2.2 Informasi..... 5

    2.3 Sistem Informasi..... 6

    2.4 Analisis ..... 6

2.5 Jasa .....	7
2.6 Kepuasan Pengguna.....	8
2.7 <i>System Usability Scale</i> .....	8
2.9 <i>Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)</i> .....	10
2.9 Penelitian Terdahulu.....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1 Kerangka Penelitian.....	15
3.1.1 Identifikasi Masalah .....	16
3.1.2 Studi Literatur.....	17
3.1.3 Penyebaran Kuisisioner.....	17
3.1.5 Analisis Data .....	21
3.2 Pengumpulan Data.....	22
3.2.1 Observasi .....	22
3.2.3 Studi Literatur.....	22
3.2.4 Kuesioner.....	22
3.3 Objek Penelitian .....	23
3.4 Alokasi Waktu Penelitian .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>28</b>
4.2 Tampilan Aplikasi <i>Mobile Work Report</i> .....	28
4.2 Karakteristik Responden.....	31
4.2.1 Jenis Kelamin .....	32
4.2.2 Divisi .....	33
4.2.3 Usia.....	33
4.2.4 Asal Kota .....	34

4.3 Hasil Uji Alat Ukur .....	34
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	34
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	37
4.4 Pengolahan Data dengan <i>System Usability Scale</i> .....	37
4.5 Pengolahan Data dengan <i>Post-Study System Usability Questionnaire</i> .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran .....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Sistem Informasi .....	6
Gambar 2.2 SUS <i>Score</i> .....	10
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian .....	16
Gambar 3.2 Rumus SUS .....	19
Gambar 3.3 Skala PSSUQ.....	21
Gambar 3.3 Logo Fumida .....	23
Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT Fumida.....	25
Gambar 4.1 Tampilan Login Aplikasi .....	28
Gambar 4.2 Tampilan <i>Dashboard</i> Aplikasi.....	29
Gambar 4.3 Tampilan Pemilihan Menu <i>Survey</i> .....	29
Gambar 4.4 Tampilan Menu Input Data <i>Survey</i> .....	30
Gambar 4.5 Tampilan Menu Input Data <i>Work Report</i> .....	31
Gambar 4.6 Jenis Kelamin Responden .....	32
Gambar 4.7 Divisi Responden .....	33
Gambar 4.8 Usia Responden.....	33
Gambar 4.9 Asal Kota Responden .....	34
Gambar 4.10 Skala SUS.....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>List</i> Pertanyaan SUS.....	9
Tabel 2.2 Penjelasan Butir Nomor PSSUQ .....	11
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3.1 List Kuisisioner SUS .....	18
Tabel 3.2 List Kuisisioner PSSUQ .....	19
Tabel 3.3 Nilai Rata-rata PSSUQ.....	21
Tabel 3.4 Lokasi PT Fumida.....	23
Tabel 3.5 Alokasi Waktu Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas SUS .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas <i>Overall</i> PSSUQ .....	35
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>SyUse</i> PSSUQ .....	36
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas <i>InfoQual</i> PSSUQ.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>IntQual</i> PSSUQ.....	36
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas SUS .....	37
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas <i>Overall</i> PSSUQ .....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>SyUse</i> PSSUQ .....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>InfoQual</i> PSSUQ .....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas <i>IntQual</i> PSSUQ .....	37
Tabel 4.10 Skor Responden SUS .....	38
Tabel 4.5 Hasil Nilai Kepuasan SUS .....	40
Tabel 4.6 Hasil <i>Overall</i> PSSUQ.....	44
Tabel 4.6 Hasil <i>SyUse</i> PSSUQ.....	45
Tabel 4.7 Hasil <i>InfoQual</i> PSSUQ .....	46
Tabel 4.7 Hasil <i>IntQual</i> PSSUQ .....	47
Tabel 4.8 Tabel Hasil PSSUQ.....	48

**LAMPIRAN**

Lampiran 1 Alokasi Waktu Penelitian .....	55
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	56
Lampiran 3 Kuesioner <i>Online</i> .....	57
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas .....	64