

**Evaluasi *Usability* Sistem *Third-Party Logistics* (3PL) pada PT XYZ
Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)**

TUGAS AKHIR



**SHABBRINA
1222002007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

**Evaluasi *Usability* Sistem *Third-Party Logistics* (3PL) pada PT XYZ
Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer



**SHABBRINA
1222002007**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Shabbrina

NIM : 1222002007

Tanda Tangan : 

Tanggal : 3 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Shabbrina

NIM : 1222002007

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik & Ilmu Komputer

Judul : Evaluasi *Usability* Sistem *Third-Party Logistics* (3PL)

pada PT XYZ Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

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

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.T, M.Eng.

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

Penguji 2 : Haris Rafi, S.Kom., M.Kom

Ditetapkan di : Universitas Bakrie

Tanggal : 3 Februari 2026

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Bakrie. Penulis berterima kasih atas dukungan dan arahan dari berbagai pihak yang telah membantu:

- 1) Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, pikiran, saran, serta arahan kepada Saya selama penyusunan tugas akhir;
- 2) Bapak Shidiq Al Hakim, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, pikiran, saran, serta arahan kepada Saya selama penyusunan tugas akhir;
- 3) Ibu Prof. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada peneliti;
- 4) Haris Rafi, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada peneliti;
- 5) Bapak Prof. Hoga Saragih, S.T., M.T., IPM., CIRR., MIEEE., M.Th., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi;
- 6) Pihak perusahaan PT XYZ yang telah memberikan kesediaannya untuk menjadi objek penelitian saya dalam tugas akhir ini;
- 7) Kedua orang tua saya, Bapak Agoeng dan Ibu Wahyu Purwanti, serta adik saya, Shaqueena Alesha Salshabbilla, yang selalu memberikan cinta, doa, dukungan, dan semangat yang tiada henti, menanyakan perkembangan skripsi, memberikan fasilitas, serta menjadi sumber motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini;

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 3 Februari 2026



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shabbrina
Nim : 1222002007
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Evaluasi *Usability* Sistem *Third-Party Logistics* (3PL) pada PT XYZ Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 3 Februari 2026

Yang Menyatakan



Shabbrina

Evaluasi *Usability* Sistem *Third-Party Logistics* (3PL) pada PT XYZ Menggunakan *System Usability Scale* (SUS)

Shabbrina
1222002007

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* pada sistem Web *Third-Party Logistics* (3PL) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Latar belakang penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem 3PL mudah digunakan oleh pengguna dan mendukung kegiatan operasional perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan penyebaran kuesioner SUS kepada 60 responden yang merupakan pengguna aktif sistem 3PL. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai *r hitung* lebih besar dari *r tabel* (0,254). Hasil uji reliabilitas menghasilkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,907, yang berarti instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Berdasarkan hasil perhitungan SUS, diperoleh nilai rata-rata sebesar 79,91, yang menempatkan sistem pada kategori *acceptable*, dengan *grade scale* C, dan tingkat *good* pada *adjective ratings*. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem Web *Third-Party Logistics* (3PL) memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti tampilan antarmuka dan kemudahan navigasi. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas dan pengalaman pengguna sistem 3PL.

Kata kunci: *Usability*, *System Usability Scale* (SUS), *Third-Party Logistics* (3PL), Sistem Informasi.

Evaluation of the Usability of the Third-Party Logistics (3PL) System at PT XYZ Using the System Usability Scale (SUS)

Shabbrina

1222002007

ABSTRACT

This research was conducted to determine the level of usability of the Web Third-Party Logistics (3PL) system using the System Usability Scale (SUS) method. The background of this study stems from the need to evaluate how easily the 3PL system can be used by users and how well it supports the company's operational activities. The research method used is quantitative descriptive, with the SUS questionnaire distributed to 60 respondents who are active users of the 3PL system. The validity test results show that all questionnaire items are valid, as the r count value is greater than the r table value (0.254). The reliability test produced a Cronbach's Alpha value of 0.907, indicating that the instrument is reliable and consistent. Based on the SUS calculation results, the average score obtained is 79.91, which places the system in the acceptable category, with a grade scale of C, and a good level on the adjective ratings. These findings indicate that the Web Third-Party Logistics (3PL) system has a good level of usability and is acceptable to users, although several aspects still need improvement, such as the interface design and navigation ease. This study provides input for developers to improve the quality and user experience of the 3PL system.

Keywords: *Usability, System Usability Scale (SUS), Third-Party Logistics (3PL), Information System.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UCAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Sistem Informasi	8
2.2 <i>Third-Party Logistic (3PL)</i>	8
2.3 Evaluasi	9
2.4 <i>User Experience dan Usability</i>	10
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	11
2.6 <i>Content Management System (CMS)</i>	12
2.7 Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN	19
3.1 Kerangka Penelitian	19
3.2 Metode Pengumpulan Data	21
3.3 Jenis Penelitian.....	22
3.4 Populasi dan Sampel	24
3.4.1 Populasi	24
3.4.2 Sampel.....	24
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	24
3.5.1 Uji Validitas	25
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	25

3.5.3 Analisis Data	25
3.6 Objek Penelitian	26
3.7 Jadwal Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
4.1 Gambaran Umum Responden	27
4.2 Karakteristik Responden	27
4.2.1 Jenis Kelamin	28
4.2.2 Lama Waktu Penggunaan.....	28
4.2.3 Posisi	29
4.2.4 Intensitas Penggunaan	29
4.3 Hasil Uji Alat Ukur	30
4.3.1 Hasil Uji Validitas	30
4.3.1 Hasil Uji Reliabilitas	31
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	32
4.4.1 Pembahasan Hasil Penelitian SUS	32
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	19
Gambar 4. 1 Diagram Batang Rata-Rata Skor Tiap Item SUS	32
Gambar 4. 2 SUS Score Percentile Ranks (Sumber: Sauro, J., MeasuringU)	34

DAFTAR TABEL

[Tabel 2.1 Sepuluh Pernyataan System Usability Scale \(SUS\)](#)

[Tabel 2.2 Grade Scale System Usability Scale \(SUS\)](#)

[Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu](#)

[Tabel 3.2 Skala Likert](#)

[Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden](#)

[Tabel 4.2 Persentase Waktu Penggunaan](#)

[Tabel 4.3 Persentase Posisi Pengguna](#)

[Tabel 4.4 Persentase Intensitas Penggunaan](#)

[Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas SUS](#)

[Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas SUS](#)

[Tabel 4.7 Ringkasan Hasil Hitung Kuesioner SUS Setiap Responden](#)

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Alokasi Waktu
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Kampus
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian PT XYZ
- Lampiran 4. Rangkuman Hasil Wawancara Awal (1)
- Lampiran 4. Rangkuman Hasil Wawancara Awal (2)
- Lampiran 4. Rangkuman Hasil Wawancara Awal (3)
- Lampiran 4. Rangkaian Hasil Wawancara Awal (4)
- Lampiran 5. Google Form Kuesioner SUS
- Lampiran 6. Hasil Hitung Kuesioner SUS Setiap Responden