

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA DI
BIDANG OBAT DAN MAKANAN TERHADAP APLIKASI
BPOM *MOBILE* DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY*
SCALE (SUS)**

TUGAS AKHIR



Caren Tiara Adinda Wicaksono

1192002002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELAKU USAHA DI
BIDANG OBAT DAN MAKANAN TERHADAP APLIKASI
BPOM *MOBILE* DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY
SCALE* (SUS)**

TUGAS AKHIR

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



Caren Tiara Adinda Wicaksono

1192002002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Caren Tiara Adinda Wicaksono

NIM : 1192002002

Tanda Tangan : 

Tanggal : 20 Juli 2023




HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir ini diajukan oleh:

Nama : Caren Tiara Adinda Wicaksono
NIM : 1192002002
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha di Bidang Obat dan Makanan Terhadap Aplikasi BPOM *Mobile* Dengan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom ()
Penguji 1 : Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom, Msc. ()
Penguji 2 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom, MMSI ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 20 Juli 2023

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada:

- 1) Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran untuk mengarahkan serta memberikan bimbingan kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
- 2) Kepada Bapak Zakiul Fahmi Jailani, S.Kom, Msc. dan Kepada Ibu Elin Cahyaningsih, S.Kom, MMSI. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan banyak saran selama proses penyusunan Tugas Akhir.
- 3) Kepada seluruh Dosen Universitas Bakrie khususnya Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah mengajar dan membagikan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.
- 4) Kepada kedua orang tua tersayang yang selalu memberikan doa serta dukungannya kepada penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
- 5) Kepada keluarga yang sudah membantu sekaligus mendukung penulis selama proses penyusunan Tugas Akhir.
- 6) Kepada BPOM RI khususnya tim Pusat Data dan Informasi Obat dan Makanan (Pusdatin) yang telah mengizinkan penulis untuk menjadikan BPOM sebagai objek penelitian sekaligus menjadi narasumber penelitian ini.
- 7) Kepada Adelia Novitasari dan Nydia Erlinda sebagai sahabat sekaligus teman seperjuangan yang telah menemani dan mendukung penulis sejak semester awal perkuliahan hingga saat ini.

- 8) Kepada seluruh teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2019 yang selalu mendukung satu sama lain sejak awal perkuliahan.
- 9) Kepada sahabat - sahabat penulis semasa sekolah yang telah mendukung dan memberi semangat penulis selama pengerjaan Tugas Akhir.
- 10) Kepada diri penulis yang sudah mampu bertahan melewati perkuliahan selama 4 tahun ini hingga dapat menyelesaikan rangkaian akhir perkuliahan lewat penyusunan Tugas Akhir ini.
- 11) Untuk seluruh kucing peliharaan penulis yang selalu ada menghibur ketika penulis berada di masa sulit.

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, 20 Juli 2023



Caren Tiara Adinda Wicaksono

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Caren Tiara Adinda Wicaksono
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha di Bidang Obat dan Makanan Terhadap Aplikasi BPOM *Mobile* Dengan Metode *System Usability Scale* (SUS)

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/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 di : Jakarta

Pada Tanggal : 20 Juli 2023

Yang menyatakan



(Caren Tiara Adinda Wicaksono)

Analisis Tingkat Kepuasan Pelaku Usaha di Bidang Obat dan Makanan Terhadap Aplikasi BPOM *Mobile* Dengan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Caren Tiara Adinda Wicaksono

ABSTRAK

BPOM merupakan organisasi pemerintah di bidang penelitian obat dan makanan. BPOM mengembangkan aplikasi BPOM *Mobile* guna membantu pelaku usaha atau perusahaan dalam memastikan produknya telah teregistrasi di BPOM. Namun aplikasi ini seringkali mendapat ulasan kurang baik terhadap beberapa fiturnya. Oleh karena itu, dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BPOM *Mobile* dengan metode *System Usability Scale*. Hasilnya tingkat kepuasan pengguna adalah 71,41 skala SUS yaitu aplikasi dapat diterima dengan baik. Selain itu penyebab masalah yang ditemukan diberikan rekomendasi untuk perbaikan ke depannya.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, *System Usability Scale*, SUS, BPOM *Mobile*

*Analysis of the Satisfaction Level of Entrepreneurs in the Field of Medicines
and Food Towards BPOM Mobile Application with System Usability Scale
(SUS) Method*

Caren Tiara Adinda Wicaksono

ABSTRACT

BPOM is a governmental organization in the field of medicine and food research. BPOM develops a BPOM Mobile application to help entrepreneurs or companies in ensuring their products have been registered in BPOM. However, this app often gets poor reviews for some of its features. Therefore, the level of user satisfaction of the BPOM Mobile application is measured using the System Usability Scale method. The resulting user satisfaction rate was 71.41 on the SUS scale, which means the application is well accepted. In addition to the cause of the problem found was given recommendations for future repairs.

Keywords: User Satisfaction, System Usability Scale, SUS, BPOM Mobile

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
UNGKAPAN TERIMA KASIH	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Pengguna Akhir	6
2.2 Kepuasan Pengguna	6
2.3 Aplikasi	7
2.4 <i>Usability Testing</i>	7
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	10
2.6 Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM)	11
2.7 Aplikasi BPOM <i>Mobile</i>	12
2.8 Pelaku Usaha	12
2.9 Bidang dan Jenis Usaha Menurut Peraturan BPOM	13
2.10 Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	18

3.1	Kerangka Penelitian	18
3.2	Metode Pengumpulan Data	20
3.2.1	Kuesioner	20
3.2.2	Wawancara	21
3.3	Lokasi Penelitian	21
3.4	Metode Penelitian	22
3.4.1	Metode Kuantitatif	22
3.4.2	Metode Kualitatif	25
3.5	Pengujian Instrumen Penelitian	26
3.5.1	Uji Validitas	26
3.5.2	Uji Reliabilitas	27
3.6	Alokasi Waktu Penelitian	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Gambaran Umum Penelitian	28
4.2	Demografi Responden	29
4.2.1	Jenis Kelamin	29
4.2.2	Usia	29
4.2.3	Tipe Perusahaan / Jenis Usaha	30
4.2.4	Bidang Usaha	31
4.2.5	Frekuensi Pemakaian BPOM <i>Mobile</i> Dalam Sebulan	32
4.2.6	Jabatan Responden serta Tujuan Akses Aplikasi BPOM <i>Mobile</i> ...	33
4.3	Hasil Uji Alat Ukur	38
4.3.1	Data Asli Responden	38
4.3.2	Hasil Uji Validitas	40
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas	40
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian Metode SUS	41
4.4.1	Hasil Skor SUS	41
4.4.2	Pembahasan Hasil Skor SUS	43
4.5	Pembahasan Hasil Wawancara	43
4.5.1	Demografi Narasumber	43
4.5.2	Hasil dan Pembahasan Wawancara	44
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52

DAFTAR PUSTAKA 54

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Kuesioner <i>Usability Testing</i>	8
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3. 1 Kuesioner SUS.....	22
Tabel 3. 2 Item Pertanyaan Wawancara.....	26
Tabel 4. 1 Data Asli Jabatan dan Tujuan Akses Responden.....	33
Tabel 4. 2 Data Asli Skor Responden	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4. 5 Perhitungan Skor SUS	41
Tabel 4. 6 Demografi Narasumber.....	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Pengguna BPOM 1..... 2
Gambar 1. 2 Ulasan Pengguna BPOM 2..... 3
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi BPOM 11
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian 18
Gambar 3. 2 Rumus SUS 24
Gambar 3. 3 Skala Interpretasi Skor SUS 24
Gambar 4. 1 Diagram Presentase Jenis Kelamin Responden 29
Gambar 4. 2 Diagram Presentase Usia Responden 29
Gambar 4. 3 Diagram Presentase Jenis Usaha Responden 30
Gambar 4. 4 Diagram Presentase Bidang Usaha Responden..... 31
Gambar 4. 5 Diagram Presentase Frekuensi Pemakaian Aplikasi BPOM *Mobile*
Dalam Sebulan 32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Alokasi Jadwal Penelitian.....	58
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	59
Lampiran 3 <i>Google Form</i> Kuesioner	61
Lampiran 4 Data Asli Hasil Kuesioner	66
Lampiran 5 Transkrip Verbatim Wawancara.....	68
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	95
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas & Reliabilitas.....	96

DAFTAR ISTILAH

1D & 2D <i>barcode</i>	1D <i>barcode</i> merupakan <i>barcode</i> batang yang terdiri dari serangkaian baris bervariasi sedangkan 2D <i>barcode</i> merupakan kumpulan simbol.
ASN	Singkatan dari Aparatur Sipil Negara profesi untuk pegawai negeri sipil serta pegawai pemerintah yang mana mereka bekerja pada instansi pemerintah.
Diseminasi informasi	Penyebarluasan informasi.
<i>Early warning system</i>	Bahasa asing dari Sistem Peringatan Dini yang mana ini merupakan sistem yang dapat memberitahukan tanda akan terjadinya suatu peristiwa berdasarkan tanda awal yang ada.
EG DEG	Singkatan dari <i>Etilon Glikol</i> (EG) dan <i>Dietilen Glikol</i> (DEG), keduanya berfungsi sebagai stabilisator obat berbahan sirup.
FGD	Singkatan dari <i>Focus Group Discussion</i> , FGD merupakan metode pengumpulan data kualitatif berupa kegiatan diskusi kelompok yang biasa berisi 4-15 orang.
<i>Focal point</i>	Elemen paling menonjol/menarik.
NIE	Singkatan dari Nomor Izin Edar atau bisa disebut juga sebagai nomor registrasi obat yang mana nomor menunjukkan bahwa obat telah terdaftar BPOM dan aman untuk dikonsumsi. NIE ini bervariasi tergantung jenis produknya. Beberapa contohnya adalah untuk pangan berupa MD/ML, obat gosok berupa QD, dan kosmetik adalah NA.
PBF	Singkatan dari Pedagang Besar Farmasi, PBF ini berkaitan dengan usaha distribusi dan penyimpanan.

PIRT	Singkatan dari Pangan Industri Rumah Tangga, PIRT merupakan sertifikat izin yang diberikan oleh Bupati atau Walikota melalui Dinas Kesehatan. Sertifikat ini berguna untuk memasarkan produk secara legal.
PWA	Singkatan dari <i>Progressive Web Apps</i> yang merupakan aplikasi dengan fungsi optimasi pada <i>website</i> .
<i>Scan-in scan-out</i>	Fitur <i>scan</i> laporan penerimaan dan pengeluaran.
Sistem TTAC	Singkatan dari sistem <i>Track and Trace, Anti-Counterfeit Product</i> , aplikasi ini berfungsi untuk melakukan pemantauan sekaligus pelaporan terkait distribusi produk.
<i>Substandard</i>	Menyimpang / jauh dari standar atau norma yang ada.
UPT	Singkatan dari Unit Pelaksana Teknis, UPT memiliki tugas dalam hal pelaksanaan kegiatan teknis, operasional hingga kegiatan teknis penunjang Badan Keuangan dan Aset Daerah.
WHO	Singkatan dari <i>World Health Organization</i> , badan ini berfungsi mengatur terkait permasalahan kesehatan di dunia.
Yanfar	Singkatan dari pelayanan farmasi, yanfar merupakan pelayanan secara langsung dengan pasien yang berkaitan dengan sediaan farmasi serta bertujuan mencapai hasil yang tepat dan meningkatkan kualitas kehidupan pasien.