

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DENGAN  
*POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*  
(PSSUQ) PADA APLIKASI *HUMAN CAPITAL*  
*MANAGEMENT SYSTEMS* (HCMS)**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sistem Informasi**



**UNIVERSITAS  
BAKRIE**

**AGUS MASDAR PRASETYA  
1202702008**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISNALITAS

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

Nama : Agus Masdar Prasetya  
NIM : 1202702008  
Tanda Tangan :



Tanggal : 23 Juli 2024

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

**Nama** : Agus Masdar Prasetya  
**NIM** : 1202702008  
**Program Studi** : Sistem Informasi  
**Fakultas** : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  
**Judul Skripsi** : **EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DENGAN  
*POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*  
(PSSUQ) PADA APLIKASI *HUMAN CAPITAL*  
*MANAGEMENT SYSTEMS* (HCMS)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Univeristas Bakrie.

### DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom (.....)  
Penguji 2 : Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc (.....)  
Pembimbing 1 : Dita Nurmadewi, S.Kom.,M.Kom. (.....)  
Pembimbing 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, M.Eng (.....)

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 13 Agustus 2024

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa 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. Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Evaluasi Pengalaman Pengguna Dengan Metode *Post-Study System Usability Questionnaire* Pada aplikasi HCMS. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini:

1. Ibu Dita Nurmadewi, S.Kom.,M.Kom, selaku Dosen Pembimbing 1.
2. Bapak Dr. Shidiq Al Hakim, M.Eng, Selaku Dosen Pembimbing 2.
3. Prof. Dr. Hoga Saragih, ST, MT selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.
4. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom Penguji 1
5. Bapak Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc
6. Bapak Iman Santosa, Selaku General Manager PT Lativi Media Karya.
7. Bapak Boyke Nurhidayat, St, M.Kom Selaku IT Manager PT Lativi Media Karya.
8. Bapak Mochammad Yoda, Selaku Supervisor IT Support.
9. Rekan kerja staff IT Support Wahyu Firmansyah, Ibnu Nuriandito, Muhammad Hasin, Yoga Febri, Hesti Setyorini, Rima Nurbaeti, Miftahudin, Nurman.
10. Rekan Teknik ME, TS, HCD.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua penulis Alm. Bapak Asep Rusyama dan Ibu Sumaryati. Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Istri tercinta Tita Maryanti yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada penulis. Juga kepada anak-anak penulis Raffi

Abhinaya, Kirana Anindita, Jacky Aksan yang sholeh dan sholehah. Akhir kata, semoga penelitian tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membutuhkan serta untuk kemajuan dari kualitas pendidikan di Indonesia, khususnya program studi Sistem Informasi Universitas Bakrie.

Jakarta, 17 Maret 2024

Penulis,



Agus Masdar Prasetya

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Agus Masdar Prasetya  
NIM : 1202702008  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik Dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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 PENGALAMAN PENGGUNA *POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE* (PSSUQ) PADA APLIKASI *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT SYSTEMS* (HCMS)**

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 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 : 13 Agustus 2024

Yang menyatakan



( Agus Masdar Prasetya )

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA DENGAN  
METODE *POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*  
(PSSUQ) PADA APLIKASI *HUMAN CAPITAL MANAGEMENT  
SYSTEM (HCMS)*  
AGUS MASDAR PRASETYA**

---

**ABSTRAK**

Perkembangan teknologi yang semakin berkembang menjadi salah satu aspek penting dalam perkembangan teknologi Informasi. Aplikasi *Human Capital Management System (HCMS)* menyediakan kemudahan dalam hal mengelola data karyawan di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap aplikasi *Human Capital Management Systems (HCMS)* dengan menggunakan *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)*. PSSUQ merupakan instrumen yang dirancang untuk menilai kepuasan pengguna setelah berinteraksi dengan sistem, mencakup aspek kegunaan, efisiensi, dan kualitas informasi yang diberikan oleh sistem. Dalam studi ini, metode survei dengan kuesioner diterapkan kepada sejumlah pengguna HCMS untuk mengumpulkan data terkait persepsi mereka terhadap performa dan fungsionalitas aplikasi. Hasil nilai Sub skala *Overall* sebesar 5,67 menunjukkan tingkat ketidakpuasan yang signifikan dari pengguna terhadap sistem, *System Usefulness* 5,83 menunjukkan bahwa pengguna merasa sistem tersebut kurang membantu pengguna, *Information Quality* 5,57 menunjukkan bahwa pengguna merasa kualitas informasi yang disediakan oleh sistem cukup rendah, dan *Interface Quality* 5,51 menunjukkan bahwa pengguna merasa kualitas antarmuka pengguna rendah. Dapat dipastikan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Human Capital Management System (HCMS)* oleh responden menunjukkan hasil ketidakpuasan terhadap aplikasi tersebut.

Kata Kunci: *Post-Study System Usability Questionnaire*, kepuasan pengguna, HCMS, usability, kuesioner.

***EVALUATION OF USER EXPERIENCE USING  
POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ)  
IN THE HUMAN CAPITAL MANAGEMENT SYSTEM (HCMS)  
APPLICATION  
AGUS MASDAR PRASETYA***

---

***ABSTRACT***

*The rapid development of technology has become one of the key aspects in the evolution of Information Technology. The Human Capital Management System (HCMS) application provides ease in managing employee data within a company. This study aims to evaluate user experience with the Human Capital Management System (HCMS) application using the Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ). PSSUQ is an instrument designed to assess user satisfaction after interacting with a system, covering aspects of usability, efficiency, and the quality of information provided by the system. In this study, a survey method with a questionnaire was applied to a number of HCMS users to collect data regarding their perceptions of the application's performance and functionality. The results showed an Overall subscale score of 5.67, indicating significant user dissatisfaction with the system, a System Usefulness score of 5.83, showing that users found the system less helpful, an Information Quality score of 5.57, indicating that users perceived the quality of information provided by the system to be quite low, and an Interface Quality score of 5.51, showing that users felt the user interface quality was poor. It can be concluded that user satisfaction with the Human Capital Management System (HCMS) application among respondents indicates overall dissatisfaction with the application.*

*Keywords: Post-Study System Usability Questionnaire, user satisfaction, HCMS, usability, questionnaire.*



## DAFTAR ISI

<b>UNGKAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Tujuan Penelitian.....	2
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1 Evaluasi Kepuasan Pengguna.....	5
2.2 <i>Usability</i> .....	5
2.3 <i>Post-Study Usability Questionnaire (PSSUQ)</i> .....	6
2.4 <i>Aplikasi Human Capital Management System (HCMS)</i> .....	8
2.5 Penelitian Terdahulu.....	12
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Kerangka Penelitian .....	14
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	15

3.3	Metode Penelitian.....	15
3.3.1	<i>Post-Study Usability Questionnaires (PSSUQ)</i> .....	15
3.4	Analisis Data .....	19
3.4.1	Uji Validitas .....	19
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	19
3.5	Object Penelitian .....	19
3.5.1	Struktur Organisasi .....	20
3.5.2	Waktu Penelitian .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>22</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	22
4.2	Karakteristik Responden .....	22
4.2.1	Jenis Kelamin.....	23
4.2.2	Usia .....	23
4.2.3	Lama Bekerja .....	24
4.2.4	Lama Pemakaian HCMS.....	24
4.2.5	Level.....	25
4.2.6	Departement .....	25
4.3	Hasil Uji Alat Ukur .....	26
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	26
4.3.1.1	Hasil Uji Validitas PSSUQ.....	27
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	29
4.3.2.1	Hasil Uji Reliabilitas PSSUQ.....	30
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	31
4.4.1	Hasil Menggunakan Metode PSSUQ.....	31
4.5	Pembahasan .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>35</b>
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Saran .....	36
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>37</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>39</b>

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2. 1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Overall.....	27
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas System Usefulness .....	28
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Information Quality .....	28
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Interface Quality .....	29
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Overall.....	30
Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas System Usefulness.....	30
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Information Quality.....	31
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Interface Quality.....	31
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Variabel PSSUQ.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pertanyaan Pssuq.....	7
Gambar 2. 2 Tampilan Web HCMS.....	9
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian .....	14
Gambar 3. 2 Pertanyaan PSSUQ.....	17
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT Lativi Media Karya tv One.....	20
Gambar 4. 1 Persentase Jenis Kelamin Responden .....	23
Gambar 4. 2 Persentase Usia Responden .....	23
Gambar 4. 3 Persentase Lama Bekerja Responden.....	24
Gambar 4. 4 Persentase Lama Pemakaian HCMS .....	24
Gambar 4. 5 Persentase Level Responden .....	25
Gambar 4. 6 Persentase Departement Dari Responden .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Online .....	39
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas .....	47
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas .....	49
Lampiran 4. Data Asli .....	51
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian.....	55
Lampiran 6. Surat Balasan Ijin Penelitian.....	57
Lampiran 7. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner .....	58
Lampiran 8. Tabel Perhitungan Sub Skala.....	61
Lampiran 9. Lampiran Kendala .....	73
Lampiran 10. Lampiran Saran .....	75
Lampiran 11. Waktu Penelitian.....	78