



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SOBAT INDIHOME MENGGUNAKAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

LAPORAN PENELITIAN

ADRIAN FELIX

191410155

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SOBAT INDIHOME MENGGUNAKANA
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

ADRIAN FELIX

191410155

Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SOBAT INDIHOME MENGGUNAKAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**

ADRIAN FELIX

191410155

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

**Palembang,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing,



Mohamad Farozi, M.Kom.



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSi., M.KM.

HALAMAN PERSETUJUAN

Penelitian berjudul "ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SOBAT INIDHOME MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)" Oleh "ADRIAN FELIX" telah dipertahankan didepan komisi penguji Pada Sabtu tanggal 09 September 2023.

Komisi Penguji

1. Ketua : Mohamad Faroz, M.Kom



2. Anggota : Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom



3. Anggota : Kurniawan, M.M., M.Kom



MENGETAHUI,

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains Teknologi

Universitas Bina Darma

Ketua,



Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adrian Felix

NIM : 191410155

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Yang membuat pernyataan,



ADRIAN FELIX

NIM : 191410155

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

1. Orang yang meraih kesuksesan tidak selalu orang yang pintar. Orang yang selalu meraih kesuksesan adalah orang yang gigih dan pantang menyerah.
2. Bagian terbaik dari hidup seseorang adalah perbuatan-perbuatan baiknya dan kasihnya yang tidak diketahui orang lain.
3. Jangan anda melihat di masa lalu dengan penyesalan, jangan pula melihat masa depan dengan ketakutan, tetapi lihatlah di waktu anda sedang sulit dan gagal maka disaat anda terus melangkah disanalah akan ada waktu yang indah yang menuntun anda terus melangkah dan melangkah demi proses untuk mencapai suatu kesuksesan. (Penulis)

PERSEMBAHAN :

1. Terimakasih kepada kedua orang tua saya dan abang saya yang sudah mensupport saya dari awal sampai akhir hingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya, tanpa kalian aku tidak bisa sampai disini.
2. Terimakasih juga kepada poparan opung lambok siregar yang sudah memberikan dukungan kepada saya selama ini.
3. Terimakasih kepada teman-teman saya yang sudah memberikan dukungan dan semangat sampai saat ini.
4. Terimakasih kepada adik2 paduan suara mahasiswa bina darma (Bidarians Choir) yang sudah memberikan saya dukungan dan semangat hingga saya bisa menyelesaikan skripsi saya, walau disaat kalian sedang latihan saya masih tetap ada untuk kalian.
5. Terimakasih kepada pembimbing saya Bapak Mohamad Farozi, M.Kom yang sudah membimbing saya selama 1 tahun ini di semester 8 hingga saya dituntun bisa sampai dititik saat ini, tanpa beliau saya tidak bisa apa-apa karena beliau sangat baik dalam memberikan ilmunya kepada saya, Terimakasih pak.
6. Terimakasih juga Kepada Kaprodi saya Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D yang selalu ada disaat situasi sulit untuk saya melakukan pendaftaran ujian dan beliau selalu mensupport dan hingga saya bisa sampai di titik ini dengan lulus tepat waktu.

ABSTRACT

The Indihome Sobot Application is an IndiHome product service with a new system owned by Telkomsel. The IndiHome Sobot Application has a response to complaints from users regarding dissatisfaction with the installation process which is still very long, to handling checking the IndiHome network which is still taking a very long time. This research aims to evaluate and measure the level of usability, user satisfaction with the quality of the Indihome Sobot Application with the System Usability Scale (SUS). The measurement results of the SUS method in this research focus on acceptability, grade scale, and adjective rating. The final result of measuring the usability level of user satisfaction is in the score range of 51-71 with a grade scale result of 68 and the level of user acceptance is included in the class D category with the meaning of Marginal so that the Indihome Sobot Application is still acceptable. The Adjective Rating version with a SUS score of 68 is included in the Ok category, this Indihome Sobot application can be accepted by its users but still needs improvement. Researchers suggest that the Sobot IndiHome Application developer can carry out a review of the aspects that cause the low level of satisfaction with the Sobot IndiHome Application, both in terms of features and information.

Kata kunci : *IndiHome Sobot Application, Telkomsel, System Usability Scale, Information*

ABSTRAK

Aplikasi Sobot indihome merupakan layanan produk IndiHome dengan sistem baru yang dimiliki oleh telkomsel. Aplikasi Sobot IndiHome memiliki respon keluhan dari pengguna terhadap ketidakpuasan pada proses pemasangan yang masih sangat lama, sampai untuk menangani pengecekan jaringan IndiHome yang masih sangat lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat usability kepuasan pengguna terhadap kualitas Aplikasi sobat indihome dengan System Usability Scale (SUS). Hasil perhitungan pengukuran berdasarkan metode SUS pada penelitian ini berfokus pada acceptability, grade scale, dan adjective rating. Hasil akhir pengukuran tingkat usability kepuasan pengguna berada pada skor ranges 51- 71 dengan hasil grade scale 68 dan pada tingkat penerimaan pengguna termasuk dalam kategori kelas D dengan arti Marginal sehingga pada aplikasi sobat indihome ini masih dapat diterima. Versi Adjective Rating dengan Skor SUS sebesar 68 termasuk kedalam kategori Ok bahwa aplikasi sobat indihome ini dapat diterima oleh penggunanya namun masih perlu dilakukan perbaikan. Peneliti menyarankan pengembang Aplikasi Sobot IndiHome dapat melakukan pengkajian ulang mengenai aspek-aspek yang membuat rendahnya tingkat kepuasan pada Aplikasi Sobot IndiHome baik dari segi fitur dan segi Informasi.

Kata Kunci : Sobot IndiHome, Telkomsel, System Usability Scale, Informasi

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas rahmat, kesempatan serta karunia-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan tugas akhir ini dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini didapat banyak sekali bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, terima kasih banyak diucapkan kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma Palembang.
3. Ibu Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi;
4. Bapak Mohamad Farozzi, M.Kom selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan banyak bimbingan, dukungan serta bantuan dalam pembuatan program dan penyelesaian laporan penelitian ini;
5. Kepada Pihak Telkom Indonesia dan Telkomsel Sumatera Selatan yang sudah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian disana;
6. Bapak Zaid selaku pembimbing lapangan yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyebaran kuesioner;
7. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan semangat dalam pembuatan laporan penelitian;
8. Kepada teman teman yang sudah memberikan dukungan semangat dan motivasi kepada saya.

Mohon maaf jika dalam penulisan laporan tugas akhir ini terdapat banyak kesalahan serta hal yang kurang berkenan bagi para pembaca. Diharapkan semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dalam ilmu sistem informasi dan program android secara khusus.

Palembang,
Penulis

Adrian Felix

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Analisis	7
2.2 Pengaruh	7
2.3 Kualitas	7
2.4 Layanan	7
2.5 Kepuasan	7
2.6 Pengguna	8
2.7 Aplikasi	8
2.8 Sobot IndiHome	8
2.9 Metode SUS (System Usability Scale)	8
2.10. Penelitian Sebelumnya	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	12
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	12

3.2	Alat dan Bahan Penelitian	12
3.3	Metode Pengumpulan Data	12
3.4	Studi Literatur.....	13
3.5	Populasi Sampel.....	13
3.6	Jenis dan Sumber Data	14
3.7	Instrumen Penelitian	14
3.8	Skala Kegunaan Sistem	15
3.8	Analisis Data	16
3.9	Penentuan Hasil	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Hasil	21
4.1.1	Jenis Kelamin	21
4.1.2	Umur.....	22
4.1.3	Pekerjaan	22
4.1.4	Data Nilai Asli Setiap Pernyataan Responden	23
4.1.5	Hasil Uji System Usability Scale	26
4.1.6	Feedback Responden	28
4.2	Pembahasan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA.....		36
LAMPIRAN		37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan awal aplikasi Sobat IndiHome.....	1
Gambar 1.2 Tampilan IndiHome Integrasi ke Tekomsel.....	2
Gambar 1.3 Tampilan masuk dalam progres pemasangan layanan produk.....	3
Gambar 3.1 Pengukuran Pernyataan Skala SUS	18
Gambar 3.2 Pengukuran System Usability Scale Score	20
Gambar 4.1 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	21
Gambar 4.2 Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Umur.....	22
Gambar 4.3 Jumlah Responden Dari Segi Pekerjaan.....	23
Gambar 4.4 Skor Data Asli.....	24
Gambar 4.5 Pengukuran Metode SUS.....	27
Gambar 4.6 Tampilan Pengisian Data Aplikasi Sobat IndiHome.....	29
Gambar 4.7 Fitur-fitur aplikasi sobat indihome	29
Gambar 4.8 Tampilan Bantuan Ke Fitur Support.....	30
Gambar 4.9 Tampilan Bantuan Aplikasi Sobat IndiHome.....	30
Gambar 4.10 Tampilan Proses Pembatalan.....	31
Gambar 4.11 Tampilan Awal Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome	3
Tabel 2.1 Skala Likert	9
Tabel 3.1 Pernyataan Metode SUS.....	14
Tabel 3.2 Skala Kegunaan Sistem.....	15
Tabel 3.3 Skor Tabel SUS	20
Tabel 4.1 Responden Jenis Kelamin.....	21
Tabel 4.2 Responden Jenis Umur	22
Tabel 4.3 Pernyataan Responden Google Form.....	23
Tabel 4.4 Skor Hasil Hitung SUS	26
Tabel 4.5 Feedback Responden	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar SKL Komprehensif	37
Lampiran 2 Lembar SK Pembimbing	38
Lampiran 3 Lembar Pengajuan Judul	39
Lampiran 4 Lembar Konsultasi 1 Sempro	40
Lampiran 5 Lembar Konsultasi 2 Semhas	41
Lampiran 6 Kuesioner Penelitian	42
Lampiran 7 Bukti Penyebaran Kuesioner	45
Lampiran 8 Foto Bukti Dengan Customer	46
Lampiran 9 Surat Balasan Dari Perusahaan Penelitian	47
Lampiran 10 Lembar LoA Jurnal	48
Lampiran 11 Jurnal Thamrin	49