

**ANALISIS PENGGUNAAN iHLD PADA DIVISI DRAFTER DAN DIVISI
SURVEY, DRAWING AND INVENTORY DI PT TELKOM AKSES WITEL
TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY*
SCALE (SUS) DAN *PIECES***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital



Oleh

Nama : Alifia Fatimatun Nazya

NIM : 2007219

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS TASIKMALAYA
2025**

**ANALISIS PENGGUNAAN iHLD PADA DIVISI DRAFTER DAN DIVISI
SURVEY, DRAWING AND INVENTORY DI PT TELKOM AKSES WITEL
TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY*
SCALE (SUS) DAN *PIECES***

Oleh

Alifia Fatimatun Nazya

**Diajukan untuk memenuhi sebagian dari Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Bisnis Program Studi Bisnis Digital**

©Alifia Fatimatun Nazya

Universitas Pendidikan Indonesia

Januari 2025

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.

**Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan
dicetak ulang, difotokopi, atau cara lain tanpa izin penulis**

ALIFIA FATIMATUN NAZYA

LEMBAR PENGESAHAN PENGAJUAN SIDANG SKRIPSI

ALIFIA FATIMATUN NAZYA

**ANALISIS PENGGUNAAN iHLD PADA DIVISI DRAFTER DAN DIVISI *SURVEY, DRAWING AND INVENTORY* DI PT TELKOM AKSES WITEL TASIKMALAYA
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) DAN *PIECES***

disetujui dan disahkan oleh dosen pembimbing:

Pembimbing I



Rangga Gelar Guntara, S.Kom., M.Kom.

NIP 920200819880616101

Pembimbing II



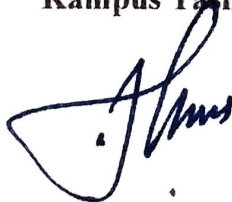
Btari Mariska Purwaamijaya, S.H., M.M.

NIP 920200119901015201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Bisnis Digital UPI

Kampus Tasikmalaya



Syti Sarah Maesaroh, S.P., M.M.

NIP 920190219900625201

**ANALISIS PENGGUNAAN iHLD PADA DIVISI DRAFTER DAN DIVISI
SURVEY, DRAWING AND INVENTORY DI PT TELKOM AKSES WITEL
TASIKMALAYA MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS)* DAN *PIECES***

ABSTRAK

**Oleh
Alifia Fatimatun Nazya**

Sistem iHLD diterapkan di PT Telkom Akses Witel Tasikmalaya untuk mendukung operasional Divisi SDI dan Drafter. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja dan kegunaan sistem iHLD menggunakan metode *PIECES* dan *System Usability Scale (SUS)*. *PIECES* digunakan untuk menganalisis enam aspek utama: *Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, dan Service*, sementara *SUS* mengevaluasi kegunaan sistem berdasarkan pengalaman pengguna melalui 10 pernyataan berbasis skala Likert. Hasil analisis *PIECES* menunjukkan bahwa sistem iHLD memiliki rata-rata kepuasan pengguna sebesar 3,86, yang berada dalam kategori PUAS, dengan kinerja yang efisien, informasi yang relevan, dan dukungan teknis yang cukup memadai. Namun, analisis *SUS* menempatkan sistem ini dalam kategori Marginal pada Rentang *Acceptability Ranges* dan kategori D pada *Grade Scale*, menunjukkan bahwa sistem masih menghadapi hambatan pada aspek antarmuka, navigasi, dan aksesibilitas fitur. Implikasi penelitian ini menyoroti perlunya peningkatan antarmuka pengguna, penyederhanaan navigasi, dan peningkatan fitur untuk memastikan kenyamanan serta kegunaan yang lebih optimal. Selain itu, peningkatan pelatihan pengguna dan dukungan teknis yang lebih responsif juga diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun iHLD memberikan kontribusi positif terhadap kelancaran operasional, evaluasi dan pengembangan berkelanjutan sangat penting untuk memastikan sistem tetap relevan dan adaptif terhadap kebutuhan organisasi dan teknologi di masa depan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan analisis dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna akhir untuk pengembangan sistem yang lebih komprehensif.

Kata Kunci: *System Usability Scale (SUS)*, *PIECES*, iHLD, Sistem Informasi

**ANALYSIS OF IHLD USAGE IN THE DRAFTER DIVISION AND
SURVEY, DRAWING, AND INVENTORY DIVISION AT PT TELKOM
AKSES WITEL TASIKMALAYA USING THE SYSTEM USABILITY
SCALE (SUS) AND PIECES METHODS**

ABSTRACT

By

Alifia Fatimatun Nazya

The iHLD system is implemented at PT Telkom Akses Witel Tasikmalaya to support the operations of the SDI and Drafter Divisions. This study aims to evaluate the performance and usability of the iHLD system using the PIECES method and System Usability Scale (SUS). PIECES is used to analyze six main aspects: Performance, Information, Economics, Control, Efficiency, and Service, while SUS evaluates the system's usability based on user experience through 10 Likert scale-based statements. The PIECES analysis shows that the iHLD system has an average user satisfaction score of 3.86, which falls within the SATISFIED category, with efficient performance, relevant information, and adequate technical support. However, the SUS analysis places the system in the Marginal category on the Acceptability Ranges and D category on the Grade Scale, indicating that the system still faces obstacles in the aspects of interface, navigation, and feature accessibility. The implications of this study highlight the need for improvements in the user interface, simplification of navigation, and enhancement of features to ensure greater comfort and optimal usability. Additionally, enhanced user training and more responsive technical support are also necessary to improve user experience. This study concludes that while iHLD has made a positive contribution to the smooth operation, continuous evaluation and development are crucial to ensure the system remains relevant and adaptive to the future needs of the organization and technology. Future research could expand the analysis scope by considering feedback from end-users for the development of a more comprehensive system.

Keywords: System Usability Scale (SUS), PIECES, iHLD, Information System

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	v
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Penelitian	1
I.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
I.3 Tujuan Penelitian.....	5
I.4 Manfaat Penelitian.....	5
I.5 Struktur Organisasi Skripsi	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Pustaka	7
2.2 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Objek Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian.....	28
3.3 Tahapan Penelitian.....	28
3.4 Metode Penelitian.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum.....	39
4.2 Deskripsi Data Responden	42
4.3 Analisis <i>System Usability Scale</i> (SUS)	42
4.4 Analisis PIECES	45
4.5 Sistem Operasi Bisnis PT Telkom Akses	52

4.6 Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Implikasi Manajerial	59
5.3 Rekomendasi	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65
Lampiran I Jadwal Penelitian.....	65
Lampiran II Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran III Instrumen Penelitian	67
Lampiran IV Data Jawaban Responden	74
Lampiran V Hasil analisis data	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penetrasi Internet di Indonesia	1
Gambar 2. 1 Penilaian skor SUS.....	21
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4. 1 Logo PT Telkom Akses.....	40
Gambar 4. 2 Grade SUS <i>Score</i>	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Variabel PIECES	19
Tabel 2. 2 Tingkat Kepuasan	20
Tabel 2. 3 <i>Acceptability Ranges</i>	21
Tabel 2. 4 <i>Grade Scale</i>	21
Tabel 2. 5 <i>Adjective Rating</i>	22
Tabel 2. 6 Penelitian terdahulu.....	22
Tabel 4. 1 Instrument SUS	42
Tabel 4. 2 Jawaban responden	43
Tabel 4. 3 Hasil perhitungan SUS.....	44
Tabel 4. 4 Instrumen PIECES	45
Tabel 4. 5 Jawaban <i>Indicator Performance</i>	46
Tabel 4. 6 Hasil Pengolahan <i>Indicator Performance</i>	46
Tabel 4. 7 Jawaban <i>Indicator Information</i>	47
Tabel 4. 8 Hasil pengolahan <i>indicator information</i>	47
Tabel 4. 9 Jawaban <i>indicator economics</i>	48
Tabel 4. 10 Hasil pengolahan <i>indictor economics</i>	48
Tabel 4. 11 Jawaban <i>indicator controls</i>	49
Tabel 4. 12 Hasil pengolahan <i>indicator control</i>	49
Tabel 4. 13 Jawaban <i>indicator efficiency</i>	50
Tabel 4. 14 Hasil pengolahan <i>indicator efficiency</i>	50
Tabel 4. 15 Jawaban <i>indicator service</i>	51
Tabel 4. 16 Hasil pengolahan <i>indicator service</i>	51
Tabel 4. 17 Rekapitulasi indikator	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Jadwal Penelitian.....	65
Lampiran II Surat Izin Penelitian.....	66
Lampiran III Instrumen Penelitian	67
Lampiran IV Data Jawaban Responden.....	74
Lampiran V Hasil analisis data	80

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Noah Aletheia.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Angellin, K., Oetama, R., & Amri, M. (2023) Web-Based Inventory and Sales Information System: Indonesian Micro Small Medium Enterprise Case Study.
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Dewi, K. K., Githa, D. P., & Mandenni, N. M. I. M. (2023). Pengukuran Kualitas E-Learning LMS Moodle dengan Metode PIECES Framework dan Equivalence Partitioning. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 3(6), 1234-1243.
- Fatmala, N. A., & Azizah, N. (2023). Sistem Aplikasi Dan Pengerjaan Order Pada PT Telkom Akses Malang Divisi Drafter Dan SDI (Survey Drawing Inventory). *Jurnal ilmiah Sistem Informasi dan Ilmu Komputer*, 3(1), 113-121. doi: <https://doi.org/10.55606/juitik.v3i2.504>
- Faturohman, F., & Topiq, S. (2021). Sistem Manajemen Proyek Berbasis Web Divisi Survey Drawing Inventory Di Pt. Telkom Akses. *eProsiding Teknik Informatika (PROTEKTIF)*, 2(1), 142-147.
- Idnic.net. (2023) Sejarah Internet: Pergeseran Besar Pada Konsep TCP/IP. Diakses pada 13 Oktober 2024, dari <https://idnic.net/blog/detail/sejarah-internet-pergeseran-besar-pada-konsep-tcp-ip-bagian-keempat/Mjk4>
- Indonesiabaik. (2023). Pengguna Internet di Indonesia Makin Tinggi. Diakses dari: <https://indonesiabaik.id/infografis/pengguna-internet-di-indonesia-makin-tinggi>.
- Jogiyanto, H. M. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Ladjamudin, A. B. B. (2005). Analisis dan desain sistem informasi. Yogyakarta:

- Graha Ilmu, 1, 1-6.
- Limbong, T. (2021). Pemrograman Web Dasar.
- Magal, S. R., & Word, J. (2011). Integrated business processes with ERP systems. Wiley Publishing.
- Maharani, D., Helmiah, F., & Rahmadani, N. (2021). Penyuluhan Manfaat Menggunakan Internet dan Website Pada Masa Pandemi Covid-19. *Abdiformatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.25008/abdiformatika.v1i1.130>
- Monk, E. F., & Wagner, B. J. (2013). Concepts in enterprise resource planning. Course Technology, Cengage Learning.
- Napinfo. (2023). Penggunaan internet di Tasik meningkat tajam sejak 3 tahun terakhir. Matrix NAP Info. Diakses dari: <https://napinfo.co.id/highlights/article/id/penggunaan-internet-di-tasik-meningkat-tajam-sejak-3-tahun-terakhir>
- Noor, H. Z. Z. (2020). Metodologi penelitian kualitatif dan kuantitatif: petunjuk praktis untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi: tahun 2015. Deepublish.
- Qomariah, S., & Basrie, B. (2020). Project and Management Monitoring System Survey Drawing Inventory Unit Survey Production Tools in PT Telkom Akses Samarinda. *Tepian*, 1(2), 48-54.
- Ridwan, M., Suhar, A. M., Ulum, B., & Muhammad, F. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah. *Jurnal Masohi*, 2(1), 42-51.
- Septiani, D., Ruhama, S., & Astuti, I. (2023). IMPLEMENTASI METODE PIECES UNTUK MENGANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PEDULI LINDUNGI. *JIKI (Jurnal Ilmu Komputer & Informatika)*, 4(1), 53-64.
- Soltius Indonesia. (2023). Faktor Kegagalan Kritis dalam Implementasi Enterprise Resource Planning (ERP). Diakses dari <https://www.soltius.co.id/id/blog/Faktor-Kegagalan-Kritis-dalam-Implementasi-ERP>
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung:

Alfabeta.

- Tujni, B., & Syakti, F. (2019). Implementasi Sistem Usability Scale Dalam Evaluasi Perspektif Pengguna Terhadap Sistem Informasi Akademik Berbasis Mobile. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(3), 241-251.
- Umble, E. J., Haft, R. R., & Umble, M. M. (2003). Enterprise resource planning: Implementation procedures and critical success factors. *European journal of operational research*, 146(2), 241-257.
- Falahah, & Utomo, P. (2020). Pendekatan Object Oriented UX pada Perancangan Aplikasi Manajemen Order. *Prosiding SISFOTEK*, 4(1), 230 - 235.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910. <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.6187>
- Welda, W., Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) s. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 4(3), 152-161.