

ANALISIS KEPUASAAN PENGGUNA FITUR SUBMIT *CUSTOMER APPLICATION FORM (CAF)* PADA *PROJECT MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM (PMIS)* MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

Khavid Nur Hidayad¹, Retno Sari^{2*}

Program Studi Informatika^{1,2}
Fakultas Teknologi Informasi^{1,2}
Universitas Nusa Mandiri^{1,2}

Correspondent Email: retno.rnr@nusamandiri.ac.id

Author Email: khidayad@gmail.com¹,
retno.rnr@nusamandiri.ac.id²

Received: September 30, 2025. **Revised:** October 20, 2025. **Accepted:**
October 23, 2025. **Issue Period:** Vol.9 No.4 (2025), Pp: 1477-1485

Abstrak: Fitur fitur submit *Customer Application Form (CAF)* pada *Project Management Information System (PMIS)* berperan penting dalam proses administrasi proyek dan membutuhkan integrasi data dari berbagai pihak, termasuk vendor eksternal. Dilakukan analisis terhadap pengguna fitur submit CAF untuk mengetahui seberapa puas pengguna ketika berinteraksi dengan fitur submit CAF. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Responden pada analisis ini sebanyak 30 orang yang telah menggunakan fitur submit CAF minimal tiga kali, dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil skor SUS pada penelitian ini yaitu 62.5. Semua item kuesioner dinyatakan valid ($r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$; $\text{sig} < 0,05$) dan reliabel ($\alpha = 0,773$) . Hasil dari penelitian ini mendapatkan nilai skor SUS 62.5 dapat disimpulkan bahwa aplikasi submit *customer application form (CAF)* di platform *project management information system (PMIS)* masih perlu adanya perbaikan kualitas aplikasi karena masih dinyatakan *margin high* untuk predikat (grade) D. Aplikasi submit CAF di platform PMIS dinilai masih belum *usable* karena masih diperlukan bantuan tambahan, terdapat potensi inkonsistensi dalam sistem, dan adanya sedikit keraguan terhadap efektivitas keseluruhan sistem.

Kata kunci: *Customer Application Form (CAF)*, *System Usability Scale (SUS)*; *Analisis Kepuasan*;

Abstract: *The Customer Application Form (CAF) submission feature in the Project Management Information System (PMIS) plays a crucial role in the project administration process and requires data integration from various parties, including external vendors. An analysis of CAF submission feature users was conducted to determine how satisfied users were when interacting with the CAF submission feature. The analysis was conducted using the System Usability Scale (SUS) method. Respondents in this analysis were 30 people who had used the CAF submission feature at least three times, selected using a purposive sampling technique. All questionnaire items were declared valid ($r\text{-count} > r\text{-table}$; $\text{sig} < 0.05$) and reliable*



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2105

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

($\alpha = 0.773$). The results of this study can be concluded that the customer application form (CAF) submission application in the project management information system (PMIS) platform still needs improvement in application quality because it is still stated as a low margin for a grade D. The CAF submission application in the PMIS platform is still considered not usable because it still requires additional assistance, there is potential inconsistency in the system, and there is some doubt about the effectiveness of the entire system.

Keywords: Customer Application Form (CAF); System Usability Scale (SUS); satisfaction analysis;

I. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi saat ini merupakan komponen penting untuk menunjang aktivitas operasional perusahaan. Salah satu penerapannya terlihat pada pengelolaan proyek melalui *Project Management Information System* (PMIS), aplikasi ini didesain untuk membantu proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi, sistem ini memastikan jalannya proyek menjadi lebih efisien dan efektif. Fitur *Customer Application Form* (CAF) merupakan salah satu bentuk penerapan teknologi informasi yang berperan sebagai bagian dari prosedur administratif pelaksanaan proyek. Melalui integrasi data dan alur kerja, PMIS memfasilitasi organisasi dalam merancang, mengawasi, serta mengelola proyek secara terstruktur. Namun, hasil pengamatan awal dan diskusi bersama beberapa pengguna menunjukkan bahwa masih terdapat kendala terkait kemudahan penggunaan serta kenyamanan tampilan antarmuka sistem *Project Management Information System* (PMIS).

Dengan adanya kendala tersebut dibutuhkan evaluasi terhadap pengalaman pengguna pada sistem dari segi *usability*. *Usability* memiliki pengertian digunakan dengan mudah [1]. *System Usability Scale* (SUS) merupakan proses evaluasi kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem oleh user [2], metode *system usability scale* (SUS) merupakan teknik menilai kegunaan yang memberikan perspektif subjektif terhadap kegunaan sistem [3]. Metode *system usability scale* (SUS) dinilai efektif dalam untuk mengukur *usability* sebuah aplikasi dari hasil tanggapan pengguna dari berbagai aspek *usability* [4]. Semakin tinggi nilai *usability* artinya semakin sering pengguna menggunakan aplikasi tersebut dan sebaliknya semakin rendah nilai *usability*nya semakin jarang pengguna menggunakan aplikasi tersebut [5].

Telah dilakukan penelitian sebelumnya yaitu mengevaluasi situs prodi Teknik Sipil UPN "Veteran" Jawa Timur dikarenakan ditemukannya beberapa keluhan dari mahasiswa, sistem ini diuji dan dievaluasi *usability*nya dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS). Hasil dari pengukuran SUS memperoleh nilai 63.81 dengan *Acceptability Ranges* tergolong *Marginal High* dengan grade scale termasuk nilai D dan adjective ratings tergolong good [6].

Dilakukan pengujian *usability* aplikasi PeduliLindungi dengan metode *system usability scale* (SUS), telah dilakukan pengujian sebanyak dua kali. Pengujian pertama dinilai oleh 35 responden dengan nilai skor 65, dari hasil uji penelitian pertama dilakukan perbaikan pada aplikasi PeduliLindungi, kemudian dilakukan uji kembali dengan melibatkan 4 pakar sebagai responden dan didapatkan hasil skor *system usability scale* (SUS) yaitu 81 [7].

Berdasarkan dari latar belakang yang sudah dijelaskan penelitian ini ingin menguji dan mengevaluasi *usability* dari fitur *Customer Application Form* (CAF) dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) untuk mengetahui tingkat kualitas dan kebergunaan dari fitur *Customer Application Form* (CAF).

II. METODE DAN MATERI

A. Metode *System Usability Scale* (SUS)

Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan untuk menilai persepsi pengguna terhadap kebergunaan aplikasi [8]. SUS sangat mudah digunakan, tidak membutuhkan perhitungan yang rumit dan *system usability scale* (SUS) terbukti valid dan reliabel walau ukuran sampelnya kecil [9]. Responden dari *system usability scale* (SUS) ialah pengguna end user dari perangkat lunak maupun website [10].

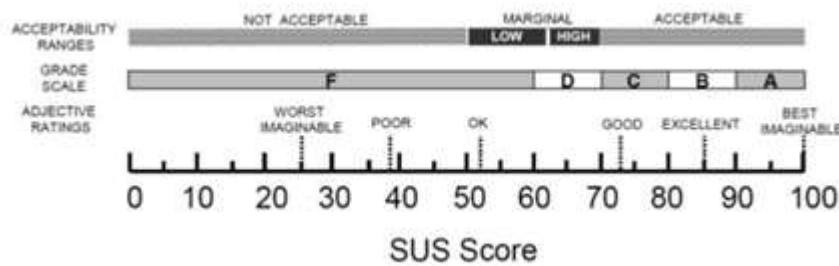


Nilai SUS yang didapat dianalisis berdasarkan standar *percentile* Range SUS, yaitu [3] :

Tabel 1 *Percentile* Range SUS

Grade	Keterangan
A	Skor $\geq 80,3$
B	Skor ≥ 74 dan $< 80,3$
C	Skor ≥ 68 dan 74
D	Skor ≥ 51 dan < 68
E	Skor Lebih

Berikut gambar dari SUS Score [10]:



Gambar 1 Sus Score

Daftar pertanyaan dari metode *System Usability Scale* (SUS) dapat dilihat pada table dibawah ini :

Tabel 2 Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS)

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
1	Saya akan menggunakan fitur submit CAF di PMIS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Saya merasa sistem submit CAF di PMIS terlalu rumit digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Saya merasa sistem submit CAF di PMIS mudah digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Saya perlu bantuan admin untuk menggunakan submit CAF di PMIS.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Saya merasa fitur-fitur dalam PMIS bekerja dengan baik dan terintegrasi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Saya merasa sistem submit CAF memiliki inkonsistensi dalam alurnya.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Saya merasa orang lain mudah mempelajari cara menggunakan submit CAF.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Saya merasa sistem submit CAF membingungkan saat digunakan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Saya tidak ada hambatan dalam menggunakan fitur submit CAF.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Saya merasa perlu mempelajari tutorial sebelum bisa efektif menggunakan submit CAF.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dimulai dari identifikasi masalah dan studi literatur. Berikut tahapan penelitian dari analisis kepuasan *Project Management Information System* (PMIS) :



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2105

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



Gambar 2 Tahapan Penelitian

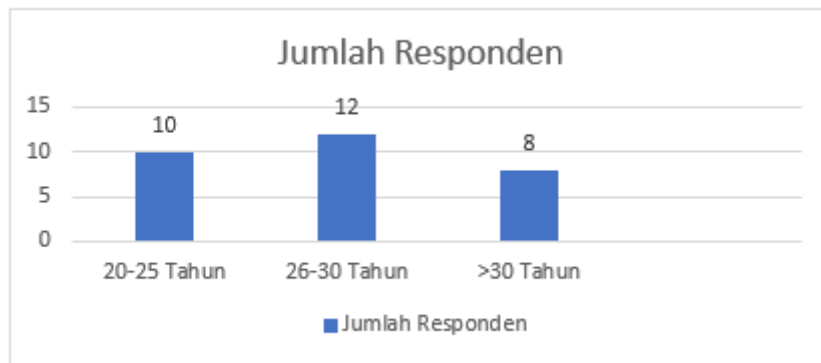
Tahapan penelitian ini terdiri dari :

- a. Identifikasi Masalah
Dilakukan observasi terkait aplikasi *submit customer application form (CAF)* di platform *project management information system (PMIS)* milik PT Indosat Ooredoo Hutchison (IOH). Dari hasil observasi yang dilakukan ditemukan perlunya evaluasi tingkat usability sistem tersebut dengan metode *system usability scale (SUS)*.
- b. Studi Literatur
Pada penelitian ini dilakukan kajian Pustaka mengenai system informasi manajemen, CAF dan metode *system usability scale (SUS)* serta pengujian validitas dan realibilitas. Studi literatur meliputi jurnal ilmiah, buku dan publikasi terbaru dalam kurun waktu lima tahun terakhir
- c. Penyusunan Kuesioner
Dalam penyusunan kuesioner ini acuannya adalah metode *system usability scale (SUS)*. Dengan membuat 10 pertanyaan dengan skala likert yang terdiri dari 1 hingga 5.
- d. Pengambilan Sample
Teknik *purposive sampling* diterapkan dalam pengambilan sampel, dengan responden yang berasal dari karyawan PT IOH dan Vendor di Region Jabodetabek yang telah menggunakan fitur submit CAF pada sistem PMIS setidaknya tiga kali. Penentuan jumlah sampel didasarkan pada total populasi dan margin of error yang dihitung menggunakan rumus Slovin.
- e. Penyebaran Kuesioner
- f. Penyebaran kuesioner SUS dilakukan dengan menggunakan gform maupun tatap muka kepada responden, dengan mempertimbangkan tingkat kesibukan serta kemudahan akses mereka, sehingga data yang diperoleh tetap akurat dan mewakili populasi.
- g. Pengumpulan dan Pengolahan Data
- g. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas
Pengujian ini dilakukan untuk mengukur kualitas aplikasi dan untuk mendapatkan data yang akurat.
- h. Analisis dan Interpretasi Data
Dari hasil uji validitas dan realibilitas, nanti dapat ditarik kesimpulan berdasarkan standar interpretasi SUS mengenai tingkat usability dari fitur submit CAF pada PMIS sehingga dapat memberikan rekomendasi perbaikan.

III. PEMBAHASAN DAN HASIL

Responden pada penelitian ini ada 30 responden yang terdiri dari karyawan PT IOH dan Vendor di Region Jabodetabek yang telah menggunakan fitur submit CAF pada sistem PMIS setidaknya tiga kali. Responden di klasifikasikan berdasarkan usia dan jenis kelamin yang dapat dilihat pada gambar 2 dan gambar 3.





Gambar 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sebelum data dianalisa data diuji terlebih dahulu dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan setiap item (Q1–Q10) terhadap total skor SUS menggunakan metode *Pearson Product Moment*, dan data tersebut diolah dengan tools SPSS.

Tabel 3 Hasil Uji Validasi data dengan SPSS

Nama	r hitung	Sig. (2-tailed)	Keterangan
Q01	0.691	< 0.001	Valid
Q02	0.401	0.028	Valid
Q03	0.572	0.001	Valid
Q04	0.453	0.012	Valid
Q05	0.812	< 0.001	Valid
Q06	0.54	0.002	Valid
Q07	0.552	0.002	Valid
Q08	0.656	< 0.001	Valid
Q09	0.598	< 0.001	Valid
Q10	0.508	0.004	Valid



Uji reliabilitas dilakukan setelah melakukan uji validasi dengan rumus Cronbach's Alpha dan instrumen dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Dari hasil uji reliabilitas Cronbach's Alpha untuk 10 pertanyaan kuesioner memiliki nilai diatas 0.6, dengan hasil tersebut mala variable tersebut reliable karena telah memenuhi syarat uji reliabilitas.

Tabel 4 Perhitungan uji Relibilitas data dengan SPSS

No	Variable	Cronbach's Alpha	Batasan	Hasil
1	Pertanyaan 1-10	0.773	0.6	Reliable

Dapat dilihat dari rekapitulasi jawaban responden pada seluruh pertanyaan dalam skala 1-5 berdasarkan hasil perhitungan dapat dilihat pada table jawaban responden

Tabel 5 Jawaban Responden

Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Skor Kuesioner
R1	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	41
R2	4	2	4	2	2	3	4	4	4	2	31
R3	4	2	5	2	3	3	5	2	3	2	31
R4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	46
R5	3	2	4	4	4	3	3	4	4	3	34
R6	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33
R7	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	36
R8	5	2	5	3	5	2	5	4	5	2	38
R9	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	31
R10	5	3	5	4	5	4	5	2	5	5	43
R11	5	3	5	3	5	4	4	4	4	4	41
R12	4	2	4	2	2	3	4	4	4	2	31
R13	4	2	5	4	3	3	5	2	3	2	33
R14	5	3	5	4	5	5	5	3	5	4	44
R15	3	2	4	4	4	3	3	3	4	3	33
R16	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	33
R17	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	36
R18	5	2	5	3	5	2	5	2	5	2	36
R19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
R20	5	3	5	4	5	2	5	4	5	5	43
R21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	39
R22	4	2	4	2	4	2	4	2	5	5	34
R23	4	2	4	3	4	4	5	3	3	4	36
R24	5	2	4	2	5	3	5	2	5	4	37
R25	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	32
R26	4	3	3	3	4	3	4	2	3	3	32
R27	5	2	5	2	3	2	4	3	4	3	33
R28	5	3	4	2	4	3	4	4	4	4	37



Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Skor Kuesioner
R29	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	46
R30	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	37
Total	127	79	126	91	119	99	126	95	121	104	1087

Dari Tabel diatas Perhitungan SUS adalah sebagai berikut:

1. Untuk pertanyaan ganjil (Q1, Q3, Q5, Q7, Q9) → skor = jawaban – 1
2. Untuk pertanyaan genap (Q2, Q4, Q6, Q8, Q10) → skor = 5 – jawaban
3. Jumlahkan seluruh skor yang sudah disesuaikan.
4. Kalikan totalnya dengan 2.5 untuk dapat skor SUS (0–100).

Langkah 2 – Hitung skor per pertanyaan setelah penyesuaian

Q1 (ganjil): $(127 - 30 \times 1) = 127 - 30 = 97$

Q2 (genap): $(30 \times 5 - 79) = 150 - 79 = 71$

Q3 (ganjil): $(126 - 30) = 96$

Q4 (genap): $150 - 91 = 59$

Q5 (ganjil): $119 - 30 = 89$

Q6 (genap): $150 - 99 = 51$

Q7 (ganjil): $126 - 30 = 96$

Q8 (genap): $150 - 95 = 55$

Q9 (ganjil): $121 - 30 = 91$

Q10 (genap): $150 - 104 = 46$

Jumlah semua skor setelah penyesuaian (per-pertanyaan) =

$97 + 71 + 96 + 59 + 89 + 51 + 96 + 55 + 91 + 46 = 751$

Skor SUS dihitung dengan mengalikan total skor penyesuaian dengan 2,5. Penyesuaian tersebut didapatkan dari item ganjil (positif) yang dikurangi 1 dan item genap (negatif) yang dihitung dengan 5 dikurangi skor. $(751 \times 2,5 = 1877,5)$.

Dengan jumlah rata-rata skor SUS sebesar 62,5 yang diperoleh dari perhitungan $(1877,5 \text{ dibagi } 30)$, sistem yang diuji masuk ke dalam kategori marginal atau dapat diterima.

Tabel 6 Perhitungan Nilai SUS pada Jawaban Responden

Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Hasil
R1	4	2	4	2	4	1	3	1	3	1	25	62.5
R2	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	27	67.5
R3	3	3	4	1	2	2	4	3	2	3	27	67.5
R4	4	4	4	1	4	0	4	3	4	1	29	72.5
R5	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	22	55
R6	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	19	47.5
R7	4	2	3	3	3	2	3	2	3	1	26	65
R8	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	34	85
R9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R10	4	4	4	1	4	3	4	4	4	0	32	80
R11	4	2	4	2	4	1	3	1	3	1	25	62.5
R12	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3	27	67.5
R13	3	3	4	1	2	2	4	3	2	3	27	67.5
R14	4	4	4	1	4	0	4	3	4	1	29	72.5
R15	2	3	3	1	3	2	2	1	3	2	22	55
R16	2	2	2	1	2	1	2	2	3	2	19	47.5



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2105

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

R17	4	2	3	3	3	2	3	2	3	1	26	65
R18	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	34	85
R19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R20	4	4	4	1	4	3	4	4	4	0	32	80
R21	3	1	2	1	3	1	3	2	3	0	19	47.5
R22	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	28	70
R23	3	3	3	2	3	1	4	2	2	1	24	60
R24	4	3	3	0	4	4	4	4	4	1	31	77.5
R25	2	2	3	1	3	2	2	2	2	1	20	50
R26	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	24	60
R27	4	2	3	3	3	2	3	2	3	1	26	65
R28	4	4	4	1	4	0	4	3	4	1	29	72.5
R29	4	3	4	4	2	3	3	2	3	2	30	75
R30	3	3	3	2	3	1	4	2	2	1	24	60
Total	97	71	96	59	89	51	96	55	91	46	751	1877.5
							Rata-rata					62.5

Berdasarkan table diatas, skor SUS menunjukkan nilai rata-rata untuk seluruh pertanyaan yaitu 62.5. berdasarkan skor rata-rata SUS sebesar 62.5, system diklasifikasikan dalam kategori *marginal - Acceptable*, yang menandakan bahwa sistem cukup diterima oleh pengguna namun masih perlu dilakukan perbaikan.

A. Tingkat Kualitas

Dari hasil distribusi skor SUS yang diperoleh dari 30 responden dengan rentang nilai antara 47,5 hingga 85,0, sebanyak 66% (20 responden) memberikan skor di atas 60, yang mengindikasikan bahwa sistem memiliki tingkat usability yang dapat diterima. Skor tertinggi ditemukan pada item positif seperti pada:

1. Q1 (Kemudahan penggunaan awal pada PMIS)
2. Q5 (Kepercayaan pada system PMIS)
3. Q7 dan Q9 (Konsistensi dan penguasaan penggunaan pada PMIS)

Pada rentang skor SUS, rata-rata skor per item positif berada di atas 3,5 dari skala Likert 1-5.

Di sisi lain, skor pada item negatif (Q2, Q4, Q6, Q8, Q10) menunjukkan variasi yang lebih besar, yang mengindikasikan adanya kendala minor pada aspek navigasi, bantuan, atau kejelasan sistem. Dengan nilai reliabilitas instrumen sebesar $\alpha = 0,75$, hasil ini menggambarkan data yang konsisten dan dapat dipercaya sebagai dasar evaluasi usability sistem.

B. Tingkat Kebergunaan

Evaluasi kebergunaan sistem dilakukan dengan mengacu pada skor item ganjil (positif) dan genap (negatif) dalam kuesioner SUS. Item ganjil mencerminkan pernyataan positif terkait pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, rasa percaya diri, dan kenyamanan, sementara item genap menilai persepsi pengguna terhadap tingkat kompleksitas dan kebutuhan akan bantuan..

Dari hasil pengolahan data:

1. Rata-rata skor untuk item positif (Q1, Q3, Q5, Q7, Q9) = 4.13
2. Rata-rata skor untuk item negatif (Q2, Q4, Q6, Q8, Q10) = 2.73

Nilai tinggi pada item positif mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa sistem mudah dioperasikan tanpa hambatan signifikan, memiliki antarmuka yang konsisten, serta merasa cukup percaya diri saat menggunakannya. Sebaliknya, nilai yang relatif rendah pada item negatif mencerminkan adanya persepsi bahwa masih diperlukan bantuan tambahan, terdapat potensi inkonsistensi dalam sistem, dan adanya sedikit keraguan terhadap efektivitas keseluruhan sistem.

IV. KESIMPULAN



DOI: 10.52362/jisamar.v9i4.2105

Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil pengujian yang dilakukan terhadap aplikasi submit *customer application form (CAF)* di platform *project management information system (PMIS)* yaitu skor SUS-nya bernilai 62.5. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa aplikasi submit *customer application form (CAF)* di platform *project management information system (PMIS)* masih perlu adanya perbaikan kualitas aplikasi karena masih dinyatakan *margin high* untuk predikat (grade) D. Aplikasi submit CAF di platform PMIS dinilai masih belum *usable* karena masih diperlukan bantuan tambahan, terdapat potensi inkonsistensi dalam sistem, dan adanya sedikit keraguan terhadap efektivitas keseluruhan sistem.

REFERENASI

- [1] S. Aisyah, E. Saputra, N. E. Rozanda, and T. K. Ahsyar, "Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021.
- [2] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [3] S. Sari, A. T. Saadah, D. F. Sugiono, G. D. P. Palunggono, and M. F. Hidayatullah, "Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) pada Pengujian UI / UX Website ' Ternakku . Id ' The Implementation of the System Usability Scale (SUS) Method in Te sting the UI / UX of the Website ' Ternakku.Id ,'" *Smart Comp Jurnalnya Orang Pint. Komput.*, vol. 13, no. 2, pp. 333–340, 2024.
- [4] N. P. E. Apriyanthi, N. P. A. Mentayani, I. M. A. O. Gunawan, and G. Indrawan, "Evaluasi Usability Dengan Pendekatan System Usability Scale (SUS) Pada Aplikasi TMHub," *JTKSI (Jurnal Teknol. Komput. dan Sist. Informasi)*, vol. 7, no. 1, pp. 1–7, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.56327/jtksi.v7i1.1600%0Ahttps://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/jtksi/article/view/1600/>
- [5] E. Kaban, K. C. Brata, and A. H. Brata, "Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 3, no. 2, pp. 8952–8958, 2019.
- [6] T. L. M. Suryanto, W. N. Simarmata, and A. Faroqi, "System Usability Scale (SUS) Sebagai Metode Pengujian kegunaan Pada Situs Program Studi," in *Prosiding Seminar Nasional Teknologi dan Sistem Informasi (SITASI)2*, 2022, pp. 285–294.
- [7] A. Mochammad, R. Setiawan, and D. Muhammad, "Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus) 1)," *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022.
- [8] Masrifah and S. Oktaviana R, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wise PT Bank Syariah Indonesia, Tbk menggunakan Metode Usability Testing," *JSI J. Sist. Inf.*, vol. 16, no. 2, pp. 378–388, 2024, doi: 10.18495/jsi.v16i2.171.
- [9] E. Kurniawan, A. Nata, and S. Royal, "Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 4307, no. 1, pp. 43–49, 2022, [Online]. Available: <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- [10] C. Nadia Kurniawan, B. Zaman, and S. Bahri, "Analisis Usability Pada Website Ayomulai Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jtriste*, vol. 9, no. 2, pp. 90–102, 2022, doi: 10.55645/jtriste.v9i2.381.

