

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

**SKRIPSI**

**PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI *PROCESS MAKER*  
MENGUNAKAN STANDARD ISO 9241-11**



**Diajukan Oleh:**

- 1. Yanti / 021140127**
- 2. Yuliana / 021140128**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Komputer**

**PALEMBANG**

**2018**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. YANTI / 021140127  
2. YULIANA / 021140128  
**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**KONSENTRASI** : PEMOGRAMAN DAN DESAIN  
**JUDUL** : PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI  
*PROCESS MAKER* MENGGUNAKAN  
STANDARD ISO 9241-11

**Tanggal : 11 Juli 2018**

**Pembimbing,**



**Mustika, S.Kom., M.Kom.**

**NIDN : 0204038302**



**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
PALCOMTECH**

---

**HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI**

**NAMA / NPM** : 1. YANTI / 021140127  
2. YULIANA / 021140128  
**PROGRAM STUDI** : SISTEM INFORMASI  
**JENJANG PENDIDIKAN** : STRATA SATU (S1)  
**KONSENTRASI** : PEMOGRAMAN DAN DESAIN  
**JUDUL** : PENGUKURAN KUALITAS APLIKASI  
*PROCESS MAKER* MENGGUNAKAN  
STANDARD ISO 9241-11

**Tanggal : 06 Agustus 2018**

**Penguji 1,**

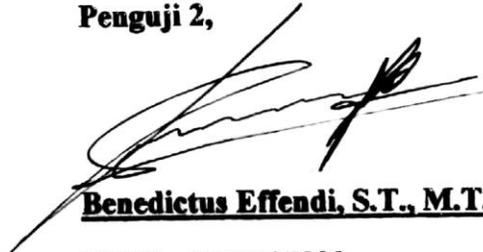


**Adelin, S.T., M.Kom.**

**NIDN : 0211127091**

**Tanggal : 06 Agustus 2018**

**Penguji 2,**

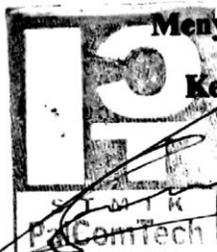


**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIDN : 0221027002**

**Menyetujui**

**Ketua,**



**Benedictus Effendi, S.T., M.T.**

**NIP : 09.PCT.13**

# BAB I

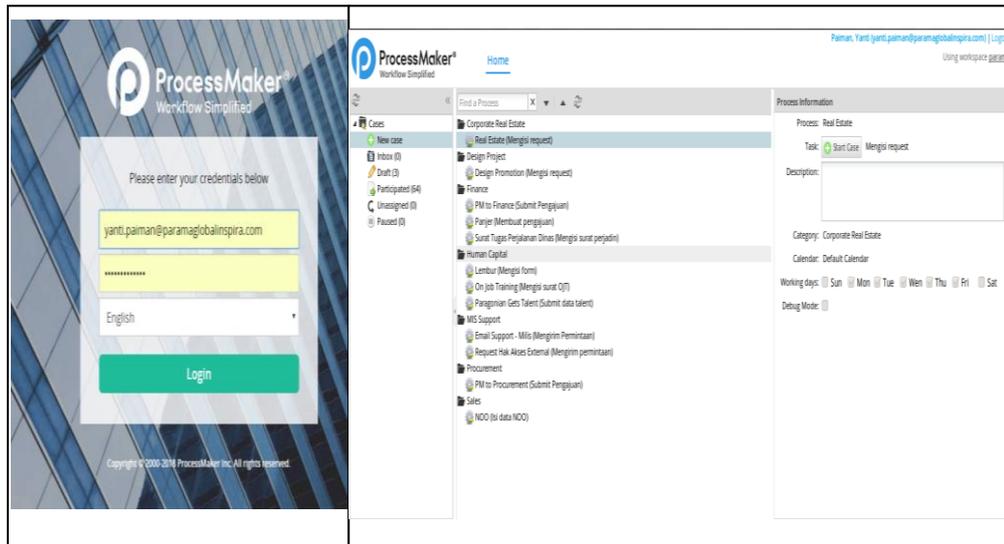
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi saat ini terus meningkat hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu dampak adanya perkembangan teknologi adalah terciptanya alat – alat yang membantu memudahkan pekerjaan manusia seperti robot, *smartphone*, komputer, aplikasi dan sebagainya. Menurut Kusnadi (2013:2) Tujuan akhir dari penggunaan komputer adalah membantu pekerjaan. Karena keperluan manusia sangat beragam maka komputer dirancang untuk membantu berbagai macam aktivitas manusia. Untuk mencapai tujuan ini maka komponen perangkat lunak lainnya harus ada yaitu program aplikasi. Menurut Pakasi (2015:1) Aplikasi adalah suatu unit perangkat lunak yang dibuat untuk melayani kebutuhan akan beberapa aktivitas seperti pelayanan.

Perusahaan di Indonesia sudah banyak memanfaatkan teknologi salah satunya PT Paragon Technology and Innovation yang merupakan perusahaan kosmetik. Dimana PT Paragon Technology and Innovation menggunakan aplikasi *Process Maker* dalam membantu kegiatan operasional perusahaan. Aplikasi *Process Maker* merupakan aplikasi pengajuan kebutuhan kegiatan operasional perusahaan seperti pengajuan pembelian inventaris kantor, pengajuan pembukaan toko baru, pengajuan pembayaran sewa konter dan sebagainya. Karyawan dapat menggunakan aplikasi ini sesuai dengan fitur –

fitur yang digunakan, seperti *corporate real estate*, *design project*, *finance*, *human capital*, *MIS support*, *no category*, *procurement* dan *sales*. fitur – fitur ini dapat dilihat pada gambar 1.1



**Gambar 1.1** tampilan aplikasi *Process Maker*

Gambar 1.1 merupakan tampilan dari aplikasi *process maker*, Penggunaan aplikasi diberlakukan sejak tahun 2015 sampai dengan sekarang. Jumlah pengguna aplikasi sampai saat ini mencapai lebih dari 300 pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan tim *Information Services* pada PT Paragon Technology and Innovation yaitu Bapak Khoerurrizal diperoleh informasi bahwa aplikasi *process maker* belum pernah dilakukan proses pengujian kualitas perangkat lunak. Menurut Shi dalam Mustaqbal (2015:32) Pengujian *software* sangat diperlukan untuk memastikan *software/aplikasi* yang sudah/sedang dibuat dapat berjalan sesuai dengan fungsionalitas yang diharapkan. Pengembang atau penguji *software* harus menyiapkan sesi khusus untuk menguji program yang sudah dibuat agar kesalahan ataupun

kekurangan dapat dideteksi sejak awal dan dikoreksi secepatnya. Pengujian atau *testing* sendiri merupakan elemen kritis dari jaminan kualitas perangkat lunak dan merupakan bagian yang tidak terpisah dari siklus hidup pengembangan *software* seperti halnya analisis, desain, dan pengkodean.

Mengingat pentingnya pengukuran kualitas aplikasi, maka perlu dilakukan penelitian pengukuran kualitas terhadap aplikasi *process maker*. Untuk mengukur kualitas aplikasi diperlukan model pengukuran, salah satunya adalah *International Organization for Standardization (ISO)*. Versi ISO yang digunakan dalam penelitian ini adalah ISO 9241-11 dengan kriteria efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Seperti dalam penelitian Shindy (2015) “Menjelaskan bahwa *usability* menunjuk pada tingkat sebuah produk yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam sebuah konteks penggunaan. Konteks penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, peralatan (*hardware, software, dan material*), dan lingkungan fisik serta sosial yang mempengaruhi usabilitas produk dalam sistem kerja. Efek dari perubahan komponen dalam sistem kerja dapat diukur dengan performansi pengguna dan kepuasan”.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini akan dilakukan pengukuran kualitas perangkat lunak dengan mengambil judul “ Pengukuran kualitas aplikasi *Process Maker* menggunakan standard ISO 9241-11”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “ Bagaimana mengukur tingkat kualitas pada aplikasi *Process Maker* menggunakan standard ISO 9241-11? “.

## 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian skripsi ini adalah :

1. Penelitian dilakukan dengan melakukan pengumpulan data, salah satunya melalui pengisian kuisisioner oleh responden menggunakan Standar ISO 9241-11 dengan karakteristik efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*) dan kepuasan pengguna (*satisfaction*). Setelah data terkumpulkan dihitung berdasarkan skor pilihan jawaban pada kuisisioner.
2. Hasil penelitian akan menghasilkan nilai tingkat kebergunaan sebagai rekomendasi untuk dipertimbangkan dalam menggunakan aplikasi *process maker*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Paragon Technology and Innovation yang menggunakan aplikasi *Process Maker*, jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 108 responden.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kualitas pada aplikasi *Process Maker* menggunakan standard ISO 9241-11 .

## **1.5. Manfaat Penelitian**

### **1.5.1. Bagi penulis**

Penulis dapat mengetahui proses dalam mengukur tingkat kualitas pada aplikasi menggunakan standard ISO 9241-11.

### **1.5.2. Bagi akademik**

Laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan referensi bagi penulis lainnya dalam pembuatan laporan skripsi, khususnya dalam penelitian yang sejenis.

### **1.5.3. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai tolok ukur atau rekomendasi bagi Perusahaan dalam mengetahui kualitas aplikasi untuk mengambil kebijakan terhadap aplikasi *Process Maker*.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini, penulis membagi materi pembahasan kedalam lima bab, dimana setiap babnya terbagi menjadi sub bab. Pembagian bab dalam penulisan skripsi ini dibuat secara sistematis, sehingga memudahkan dalam penjabaran dan pemahaman akan materi pembahasan. Adapun pembagian bab-bab tersebut adalah sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

## **BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan atau tempat penelitian, visi dan misi, dan struktur organisasi perusahaan.

## **BAB III TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memberikan penjelasan tentang landasan teori dan studi kepustakaan dan penelitian, dimana berisi teori-teori dari konsep, software, dan aplikasi dari penelitian yang akan dibuat.

## **BAB IV METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan bagaimana metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian yang akan dibuat. Mulai dari jenis metodologi dan tahap-tahap dalam penelitian.

## **BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini dilaporkan hasil-hasil yang diperoleh dalam penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang telah dicapai.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memaparkan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil analisa yang dilakukan.