



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM  
CASHCLOUD.ID DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN  
KORELASI *SPEARMAN'S RANK***

ILHAM

(41818110123)

JHOHAN YUDHA DARMAWAN

(41818110076)

JEFRY FERNIANDY

(41819110119)

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA SISTEM  
CASHCLOUD.ID DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* DAN  
KORELASI *SPEARMAN'S RANK***

*Laporan Tugas Akhir*

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh:

ILHAM  
(41818110123)

JHOHAN YUDHA DARMAWAN  
(41818110076)

JEFRY FERNIANDY  
(41819110119)

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa (1) : Ilham  
NIM (41818110123)  
Nama Mahasiswa (2) : Jhohan Yudha Darmawan  
NIM (41818110076)  
Nama Mahasiswa (3) : Jefry Ferniandy  
NIM (41819110119)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem  
CashCloud.id dengan Metode *System Usability  
Scale* dan Korelasi *Spearman's Rank*

Menyatakan bahwa laporan jurnal ini adalah hasil karya nama yang tercantum diatas dan bukan plagiat (tidak *copy paste* sumber lain). Apabila ternyata ditemukan di dalam Tugas Akhir ini terdapat unsur plagiat, maka nama diatas siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 18 Agustus 2023



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA ILHAM

## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Ilham  
NIM (41818110123)  
Nama Mahasiswa (2) : Jhohan Yudha Darmawan  
NIM (41818110076)  
Nama Mahasiswa (3) : Jefry Ferniandy  
NIM (41819110119)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem  
Cashcloud.id dengan Metode *System Usability Scale*  
dan Korelasi *Spearman's Rank*

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, <26-Juli-2023>

Menyetujui

Pembimbing : Andi Nugroho, ST., M.Kom (  )  
NIDN : 0305098303  
Penguji 1 : Sulis Sandiwarno, S.Kom., M.Kom (  )  
NIDN : 0302028803  
Penguji 2 : Ifan Prihandi, S.Kom., M.Kom (  )  
NIDN : 0313098901

Mengetahui,

  
(Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I.)  
Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)  
Ka.Prodi Sistem Informasi

## ABSTRAK

Nama (1) : Ilham  
NIM (1) : 41818110123  
Nama (2) : Jhohan Yudha Darmawan  
NIM (2) : 41818110076  
Nama (3) : Jefry Ferniandy  
NIM (3) : 41819110119  
Pembimbing TA : Andi Nugroho, S.T., M.Kom.  
Judul : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem Cashcloud.id dengan Metode *System Usability Scale* dan Korelasi *Spearman's Rank*

Sistem CashCloud.id merupakan salah satu platform Software-as-a-Services (SaaS) yang dapat mendukung operasional usaha para pengguna dalam melakukan transaksi penjualan. Permasalahan yang dihadapi penyedia layanan sistem adalah tingkat kepuasan pengguna yang belum terukur. Pada penelitian ini akan dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem CashCloud.id dan juga akan dilakukan pengujian untuk mengetahui pengaruh faktor usia dan latar belakang pendidikan terhadap tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem CashCloud.id. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah online kuesioner berskala likert melalui Google Form dengan total responden sebanyak 46 pengguna. Kriteria responden yang dipilih ditentukan berdasarkan riwayat penggunaan sistem untuk transaksi selama 3 bulan (Agustus - Oktober 2022). Hasil kuesioner diolah menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan Spearman's Rank untuk mengukur hubungan antara faktor usia dan latar belakang pendidikan pengguna terhadap tingkat kepuasan penggunaan sistem. Hasil pengukuran terhadap 46 pengguna didapat skor rata-rata 52,6 dengan Acceptability Ranges "Marginal-Low", Adjective Ratings "OK", dan Net Promoter Score (NPS) "Detractor", yang di mana hasil tersebut mengindikasikan bahwa pengguna tidak cukup puas terhadap penggunaan system CashCloud.id. Sementara, hasil uji signifikansi Spearman's Rank menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi antara faktor usia dan latar pendidikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Cashcloud.id, *System Usability Scale* (SUS), *Spearman's Rank*, Kuesioner, Skala Likert

## ABSTRACT

Name (1) : Ilham  
Student Number (1) : 41818110123  
Name (2) : Jhohan Yudha Darmawan  
Student Number (2) : 41818110076  
Name (3) : Jefry Ferniandy  
Student Number (3) : 41819110119  
Counsellor : Andi Nugroho, S.T., M.Kom.  
Title : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem Cashcloud.id dengan Metode *System Usability Scale* dan Korelasi *Spearman's Rank*

*CashCloud.id system is one of the Software-as-a-Services (SaaS) platforms that can support users' business operations in conducting sales transactions. The problem faced by system service providers is the level of user satisfaction that has not been measured. In this study, a measurement of the level of user satisfaction in using the CashCloud.id system will be carried out and testing will also be carried out to determine the effect of age factors and educational background on the level of user satisfaction in using the CashCloud.id system. The data collection method used is an online Likert-scale questionnaire through Google Form with a total of 46 respondents. The selected respondent criteria are determined based on the history of using the system for transactions for 3 months (August - October 2022). The results of the questionnaire were processed using the System Usability Scale (SUS) method to measure the level of user satisfaction and Spearman's Rank to measure the relationship between the age factor and the user's educational background to the level of satisfaction with using the system. The measurement results of 46 users obtained an average score of 52.6 with Acceptability Ranges "Marginal-Low", Adjective Ratings "OK", and Net Promoter Score (NPS) "Detractor", which indicates that users are not quite satisfied with the use of the CashCloud.id system. Meanwhile, the results of the Spearman's Rank significance test show that there is no correlation between age and educational background factors on the level of user satisfaction.*

**Keywords:** *Information System, Cashcloud.id, System Usability Scale (SUS), Spearman's Rank, Questionnaire, Likert Scale*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan ridho-Nya penulis mampu menyelesaikan Proposal Tugas Akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.

Dalam penyusunan Proposal Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Andi Nugroho, S.T., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing dengan semangat, nasihat, dan ilmunya dalam penyusunan laporan ini dan selaku Dosen Pembimbing Akademik selama penulis di Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Bapak Ardiansyah, S.T., M.T.I., selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah MPTI yang telah membimbing dalam penyusunan laporan ini.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M. Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Kedua orangtua yang selama ini telah membesarkan penulis, dan keluarga yang selalu menyemangati.
5. Semua pihak yang telah memotivasi dan ikut memberikan bantuan yang tidak dapat penulis tuliskan satu per satu.

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu. Aamiin.

Jakarta, 16 Desember 2022

Penulis

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

Sebagai mahasiswa Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa (1) : Ilham  
NIM (41818110123)  
Nama Mahasiswa (2) : Jhohan Yudha Darmawan  
NIM (41818110076)  
Nama Mahasiswa (3) : Jefry Ferniandy  
NIM (41819110119)  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna pada Sistem CashCloud.id dengan Metode *System Usability Scale* dan Korelasi *Spearman's Rank*

Dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan Universitas Mercu Buana, saya memberikan izin kepada Peneliti di Lab Riset Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana untuk menggunakan dan mengembangkan hasil riset yang ada dalam tugas akhir untuk kepentingan riset dan publikasi selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Agustus 2023



ILHAM



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Batasan Masalah .....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Website .....	6
2.2 <i>Point of Sale</i> (POS).....	7
2.3 <i>Inventory Management System</i> .....	8
2.4 <i>Software as A Service</i> (SaaS).....	9
2.5 <i>Questionnaire</i> .....	9
2.6 Skala Likert.....	10
2.7 <i>System Usability Scale</i> (SUS) .....	10
2.8 <i>Spearman Ranks</i> .....	13
2.9 Cashcloud.id .....	15
2.10 Analisis Literatur Review .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Deskripsi Sumber Data .....	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3 Metode Analisis Data .....	33
3.4 Diagram Alir Penelitian.....	34
3.5 Jadwal Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>56</b>



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1 Penilaian Skor SUS</i> .....	12
<i>Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu</i> .....	17
<i>Tabel 4. 1 Skor hasil hitung metode SUS</i> .....	41
<i>Tabel 4. 2 Persentase Jawaban Responden</i> .....	45
<i>Tabel 4. 3 Uji korelasi Spearman's Rank</i> .....	45



## DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 4. 1 Halaman 1 kuesioner Google From.....</i>	<i>38</i>
<i>Gambar 4. 2 Halaman 2 kuesioner Google From.....</i>	<i>39</i>
<i>Gambar 4. 3 Halaman kuesioner Google From.....</i>	<i>40</i>
<i>Gambar 4. 4 Hasil Uji SUS.....</i>	<i>44</i>
<i>Gambar 4. 5 Hasil Uji Korelasi Faktor Usia Pengguna terhadap Tingkat Kepuasan dengan SPSS.....</i>	<i>48</i>
<i>Gambar 4. 6 Hasil Uji Korelasi Faktor Latar Pendidikan Pengguna terhadap Tingkat Kepuasan dengan SPSS.....</i>	<i>49</i>



## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....</i>	<i>56</i>
<i>Lampiran 2. Bukti Submit Jurnal .....</i>	<i>58</i>

