



**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM YAVIS BERDASARKAN *PIECES*
FRAMEWORK DI PT YUSEN LOGISTICS PUNINAR
INDONESIA CABANG CAKUNG**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

FAISAL FAJAR SETAWAN

41621110033

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM YAVIS BERDASARKAN *PIECES*
FRAMEWORK DI PT YUSEN LOGISTICS PUNINAR
INDONESIA CABANG CAKUNG**

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAISAL FAJAR SETAWAN

41621110033

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faisal Fajar Setiawan

NIM : 41621110033

Program Studi : Teknik Industri

Judul Laporan Skripsi : Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna *Sistem Yavis* Berdasarkan *Pieces Framework* di PT Yusen Logistics Puninar Indonesia.

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2025



Faisal Fajar Setiawan

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Proposal Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Faisal Fajar Setiawan
NIM : 41621110033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Kerja Praktik : Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna *Sistem Yavis*
Berdasarkan *Pieces Framework* di PT Yusen Logistics
Puninar Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing : Selamat Riadi, ST, MT.
NIDN : 0320117105
Ketua Penguji : Ibu Dr. Defi Norita, ST, MT.
NIDN : 0314088203
Anggota penguji : Muhammad Isa Lutfi, ST., MT.
NIDN : 0308047703

(*S. Riadi*)
(*Defi Norita*)
(*M. Isa Lutfi*)

Jakarta, 29 Juli 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Praktik

Ketua Program Studi Teknik Industri

(*Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.*)

(*Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.*)

(Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T.)

(Dr. Uly Amrina, S.T., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna *Sistem Yavis* Berdasarkan *Pieces Framework* di PT Yusen Logistics Puninar Indonesia”. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Dr. Zulfa Fitri Ikatrinasari, M.T. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Uly Amrina, S.T., M.M. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri.
4. Bapak Selamat Riadi, S.T, M.T. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan serta dukungan penuh selama proses penyusunan laporan ini.
5. Ibu Dr. Defi Norita, ST.MT. dan bapak Muhammad Isa Lutfi, ST., MT. selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi, arahan dan masukannya.
6. Keluarga tercinta, terutama ayahanda tersayang bapak Martono dan ibunda tercinta ibu Udining Lestari atas do’a, dukungan moral serta semangat tiada henti yang selalu menjadi kekuatan utama dalam penyusunan laporan ini.
7. Kekasih tercinta Varanissa Ristio yang selalu support dan membantu apabila ada kendala dalam pengerjaan tugas akhir.

8. Seluruh teman-teman staf *Warehouse 2*, Transporter, Sales serta seluruh staf diperusahaan tempat penelitian ini dilaksanakan yang telah berkenan memberikan bantuan informasi, dan kerja sama selama proses pengumpulan data.
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Mahasiswa Teknik Industri angkatan 2021, atas semangat, kebersamaan, kekompakan dan dukungan selama masa perkuliahan berlangsung.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena masih terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun sehingga penulis dapat lebih baik dimasa yang akan datang.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 15 Juli 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Faisal Fajar Setiawan

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Faisal Fajar Setiawan
NIM : 41621110033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna *Sistem Yavis* Berdasarkan *Pieces Framework* di PT Yusen Logistics Puninar Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana menyimpan, mengalih media, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 Juli 2025,



Yang Menyatakan

Faisal Fajar Setiawan

ABSTRAK

Nama : Faisal Fajar Setiawan
NIM : 41621110033
Program Studi : Teknik Industri
Judul Laporan Skripsi : Penilaian Tingkat Kepuasan Pengguna
Sistem Yavis Berdasarkan *Pieces Framework*
di PT Yusen Logistics Puninar Indonesia
Pembimbing : Selamat Riadi, ST, MT.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem *YAVIS (Yusen Automotive Visibility System)* di PT Yusen Logistics Puninar Indonesia Cabang Cakung, yang membantu proses logistik seperti memantau stok kendaraan, mengirim, dan menjual unit. Tetapi bahkan setelah sistem ini dipasang, masih ada beberapa masalah dalam penggunaannya. Kinerja (kinerja), informasi (informasi), ekonomi (ekonomi), kontrol (kontrol), efisiensi (efisiensi), dan layanan adalah enam aspek dari *Pieces Framework* yang digunakan untuk menilai. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, dan data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 52 orang yang berasal dari berbagai divisi seperti Gudang, Penjual, dan Pengangkut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna secara keseluruhan merasa puas dengan sistem *Yavis*, dengan nilai rata-rata 3,69 hingga 3,91 untuk setiap aspek. Kinerja menerima nilai tertinggi, sedangkan kontrol dan keamanan menerima nilai terendah. Diharapkan temuan ini akan berfungsi sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan sistem ke depannya agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: *Pieces Framework*, Kepuasan Pengguna, Sistem *YAVIS*.

ABSTRACT

Name : Faisal Fajar Setiawan
NIM : 41621110033
Study Program : Industrial Engineering
Tittle Thesis : Yavis System User Satisfaction Assessment Based
on the Pieces Framework at PT Yusen
Logistics Puninar Indonesia
Counsellor : Selamat Riadi, ST, MT.

The purpose of this study was to determine the level of user satisfaction with the YAVIS (Yusen Automotive Visibility System) system at PT Yusen Logistics Puninar Indonesia, Cakung Branch, which assists logistics processes such as monitoring vehicle inventory, shipping, and selling units. However, even after the system was installed, several issues persisted in its use. Performance, information, economy, control, efficiency, and service are the six aspects of the Pieces framework used to assess this. This study used a quantitative descriptive approach, and data were collected through questionnaires distributed to 52 individuals from various divisions such as Warehouse, Sales, and Transport. The results showed that users were generally satisfied with the Yavis system, with an average score of 3.69 to 3.91 for each aspect. Performance received the highest score, while control and security received the lowest scores. It is hoped that these findings will serve as a basis for future system improvements and development to make it more efficient and tailored to user needs.

Keyword: *PIECES Framework, User Satisfaction, YAVIS System*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Batasan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep dan Teori.....	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Kepuasan Pengguna Sistem Informasi.....	9
2.1.3 PIECES FRAMEWORK	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14

2.3 Kerangka Pemikiran	21
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Jenis Data dan Informasi	22
3.3 Metode Pengumpulan Data	24
3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data	26
3.5 Langkah-Langkah Penelitian	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	29
4.1 Pengumpulan Data.....	29
4.2 Pengolahan Data	31
4.2.1 Uji Validitas	31
4.2.2 Uji Reliabilitas	33
4.2.3 Penyusunan Kembali Alat Ukur.....	33
4.2.4 Analisis Deskriptif	35
4.3 Hasil dan Pembahasan	36
4.3.1 Hasil Penelitian	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Blue Print Skala Kepuasan Pengguna Sistem Yavis.....	25
Tabel 4. 1 Sebaran Item Skala Kepuasan Pengguna.....	30
Tabel 4. 2 Data Item Valid dan Gugur.....	32
Tabel 4. 3 Sebaran Nomor Item Skala Kepuasan Pengguna Sistem.....	34
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden berdasarkan Divisi.....	35
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	35
Tabel 4. 6 Tabulasi Kuesioner Kepuasan Pengguna Sistem.....	36



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Hasil Penggunaan Sistem Yavis	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3. 1 Langkah-langkah Penelitian	28

