

**Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS NEWSHUB.ID**  
**Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience***  
***Questionnaire***

**(Studi Kasus: KapanLagi Youniverse)**

**Tugas Akhir**



**Yuliza Maulina Avianti**

**1192002010**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS BAKRIE**

**2023**

**Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS NEWSHUB.ID**  
**Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience***  
***Questionnaire***

**(Studi Kasus: KapanLagi Youniverse)**

**Tugas Akhir**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**  
**Komputer**



**Yuliza Maulina Avianti**

**1192002010**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**  
**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**  
**UNIVERSITAS BAKRIE**

**2023**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

**Tugas akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya  
nyatakan benar.**

**Nama : Yuliza Maulina Avianti**

**NIM : 1192002010**

**Tanda Tangan :** 

**Tanggal : 11 Juli 2023**

HALAMAN PENGESAHAN

**Tugas Akhir ini diajukan oleh:**

Nama : Yuliza Maulina Avianti  
NIM : 1192002010  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer  
Judul Skripsi : Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS  
NEWSHUB.ID Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire*  
(Studi Kasus: KapanLagi Youniverse)

Telah berhasil dipertahakan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

**DEWAN PENGUJI**

Pembimbing 1 : Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc.  
Pembimbing 2 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom.  
Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom  
Penguji 2 : Dr. Shidiq Al Hakim, S.t, M.eng.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Juli 2023

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, panjang umur, dan keberkahan sehingga saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS NEWSHUB.ID Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* (Studi Kasus: KapanLagi Youniverse)”.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Saya sangat menyadari bahwa, penyusunan penelitian ini terlaksana dengan baik karena adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dukungan dalam bentuk bantuan moral dan materia, serta doa. Oleh karenanya, saya mengucapkan rasa terima kasih saya kepada:

1. Kepada Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan saya arahan dalam penyusunan tugas akhir.
2. Kepada Ibu Dita Nurmadewi, S. Kom., M. Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, dan pikirannya dalam memberikan saya arahan dalam penyusunan tugas akhir.
3. Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Bakrie sekaligus selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada peneliti.
4. Kepada Bapak Dr. Shidiq Al Hakim, S.T., M.Eng., selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya dan memberi masukan kepada peneliti.
5. Kepada pihak perusahaan KapanLagi Youniverse yang telah memberikan saya kesempatan kesediaannya menjadi objek penelitian saya dalam tugas akhir ini.
6. Kepada orang tua saya Bapak Dedi Supriadi dan Ibu Neneng Nurjanah yang sudah mendidik saya dari kecil dan mengajari banyak hal tentang kehidupan serta kakak-kakak yang sangat saya sayangi dan cintai (Chandra Prasetyo &

Paramitha Yusti, Dwi Karina Puteri & Septian Muhaimin dan Febry Hidayat) yang sudah mendukung dalam penyusunan Skripsi ini dan Nenek tercinta Titi Sarnati yang selalu mendo'akan.

7. Kepada guru sekaligus orang tua saya Ustadzuna Al Habib Segaf bin Umar bin Abdurrohman Assegaf yang sudah banyak mengajarkan banyak hal terutama ilmu agama.
8. Kepada keluarga besar Alm. Abah Meme Wasmana dan keluarga besar Alm. Bapak Ewo Karsiwa yang selalu memberikan kasih sayang kepada anak dan cucunya dengan sangat luar biasa.
9. Kepada Ranis selaku sepupu yang selalu memberikan semangat dan reminder untuk terus semangat mengerjakan tugas akhir hingga timeline yang sesuai.
10. Kepada Niken Nur Azizah, Savana Amalia Nintyas, dan Vyrilia Amanda Rachmanita Siktiawan sebagai teman seperjuangan dalam melakukan penyusunan penelitian, saling memberikan semangat dan dukungan.
11. Kepada Adelia Melati, Adistyia Safitri, Anne Karmila, Falsya Azzahra, Lia Octafyanti dan Zereldha Lysandra yang selalu memberikan semangat, dukungan dan sebagai tempat cerita keluh kesah saat melakukan penelitian.
12. Kepada teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2019 yang selalu semangat dalam menjalani perkuliahan, memberikan bantuan, dukungan dan mendukung satu sama lain dalam penyusunan Tugas Akhir.
13. Kepada Bripda Haranda Tri Sandyadesta yang memberikan dukungan, perhatian, semangat dan mengajak peneliti *strolling around* Jakarta ketika jenuh saat mengerjakan tugas akhir.
14. Kepada responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesediaan dalam melakukan pengisian kuesioner untuk pemenuhan kebutuhan data peneliti.

Sebagai peneliti, saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah disebutkan maupun tidak. Karena peneliti sadar bahwa jauh dari kata sempurna maka dari itu peneliti membutuhkan saran dan kritik.

Jakarta, 28 Juli 2023



Yuliza Maulina Avianti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Yuliza Maulina Avianti  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknil dan Ilmu Komputer  
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS NEWSHUB.ID Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* (Studi Kasus: KapanLagi Youniverse).**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 28 Juli 2023

Yang menyatakan,



(Yuliza Maulina Avianti)



**Evaluasi Pengalaman Pengguna Terhadap CMS NEWSHUB.ID  
Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience  
Questionnaire***

**(Studi Kasus: KapanLagi Youniverse)**

Yuliza Maulina Avianti

---

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya banyak keluhan dan kendala pada CMS NEWSHUB.ID yang dirasakan banyak pengguna internal perusahaan dalam memproduksi konten. Dalam menunjang kebutuhan pengguna, dilihat dari kepuasan pengalaman pengguna secara kesesuaian fitur yang disediakan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* dan *user experience* pengguna dalam penggunaan CMS NEWSHUB.ID dengan metode yang digunakan yaitu *system usability scale* (SUS) dan *user experience questionnaire* (UEQ). Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang dengan teknik pengambilan sampel secara acak. Metode analisis data yang digunakan yaitu metode analisis kuantitatif dengan pengujian validitas dan pengujian reliabilitas. Hasil yang didapatkan dalam tingkat *usability* dengan metode *system usability scale* NEWSHUB.ID termasuk dalam kategori dengan tingkat *usability* yang baik (*Ok*). Namun skor yang didapat berpotensi mengalami penurunan jumlah pengguna dikarenakan masuk dalam kategori *Grade C*. Sementara itu pada hasil aspek *user experience* dengan metode *user experience questionnaire* bahwa CMS NEWSHUB.ID perlu melakukan pengembangan dan peningkatan terhadap beberapa variabel seperti kejelasan (*perspicuity*) dalam fitur yang dinilai kurang informatif. Variabel efisiensi (*efficiency*) yang perlu melakukan pengembangan dari sisi *load* data dan akses, variabel ketepatan (*dependability*), di mana pengguna kurang dapat merasakan ketepatan dalam mengontrol CMS dan variabel kebaruan (*novelty*) perlu meningkatkan kreativitasnya.

Kata Kunci: *User Experience*, CMS, *System Usability Scale*, *User Experience Questionnaire*

*Evaluation User Experience to CMS NEWSHUB.ID Using System Usability  
Scale and User Experience Questionnaire Methods*

*(Case Study: KapanLagi Youniverse)*

Yuliza Maulina Avianti

---

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the existence of many complaints and obstacles on NEWSHUB.ID CMS which are felt by many internal company users in producing content. In supporting user needs, it is seen from the satisfaction of the user experience in the suitability of the features provided. Therefore, this study was conducted to determine the level of usability and user experience of users in using CMS NEWSHUB.ID with the method used, namely the system usability scale (SUS) and user experience questionnaire (UEQ). Respondents in this study were 100 people with random sampling techniques. The data analysis method used is quantitative analysis method with validity testing and reliability testing. The results obtained in the usability level with the NEWSHUB.ID system usability scale method are included in the category with a good level of usability (Ok). However, the score obtained has the potential to experience a decrease in the number of users because it is in the Grade C category. Meanwhile, in the results of the user experience aspect with the user experience questionnaire method, NEWSHUB.ID CMS needs to develop and improve several variables such as clarity (perspicuity) in features that are considered less informative. Efficiency variables that need to develop in terms of data load and access, dependability variables, where users cannot feel the accuracy in controlling the CMS and novelty variables need to increase their creativity.*

*Keyword: User Experience, CMS, System Usability Scale, User Experience  
Questionnaire*

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	3
1.7 Sistematika Penulisan.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 <i>User Experience</i> .....	5
2.2 <i>Content Management System (CMS)</i> .....	5
2.3 <i>Usability</i> .....	6
2.4 <i>Usability Testing</i> .....	7
2.5 <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	7
2.6 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i> .....	8
2.7 Penelitian Terdahulu .....	11
BAB III .....	14
METODOLOGI PENELITIAN.....	14
3.1 Kerangka Penelitian .....	14

3.2 Metode Pengumpulan Data .....	16
3.3 Metode Penelitian.....	16
3.3.1 SUS .....	16
3.3.2 UEQ .....	18
3.4 Instrumen Penelitian.....	18
3.4.1 Uji Validitas .....	19
3.4.2 Uji Reliabilitas .....	19
3.5 Objek Penelitian .....	19
3.5.1 Visi Perusahaan.....	20
3.5.2 Misi Perusahaan.....	20
3.5.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
3.6 Waktu Penelitian.....	21
BAB IV .....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Gambaran Umum Responden.....	22
4.2 Hasil Olah Data .....	22
4.2.1 Karakteristik Responden.....	23
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	25
4.3.1 Uji Validitas Kuesioner .....	25
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	28
4.4 Hasil Analisis.....	29
4.4.1 Hasil Pengujian <i>Usability</i> Menggunakan Metode SUS.....	29
4.4.2 Hasil Pengujian <i>User Experience</i> Menggunakan Metode UEQ.....	35
4.4.3 Hasil Pengujian <i>Open Question</i> .....	39
4.4.4 Hasil Pengujian Penelitian Keseluruhan .....	42
BAB V.....	43
KESIMPULAN DAN SARAN.....	43
5.1 Kesimpulan.....	43
5.2 Saran.....	44
DAFTAR PUSTAKA .....	45
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>SUS Score</i> .....	8
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian.....	14
Gambar 3.2 Penilaian UEQ.....	18
Gambar 3.3 Logo Perusahaan .....	19
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
Gambar 4.1 <i>SUS Score Percentile Ranks</i> .....	34
Gambar 4.2 Skor <i>Mean Item</i> Pertanyaan .....	36
Gambar 4.3 Keterangan Warna Item Pertanyaan .....	36
Gambar 4.4 <i>Benchmark Interval</i> Skala UEQ.....	38
Gambar 4.5 Grafik Skor Skala UEQ.....	39
Gambar 4.6 <i>Pie Chart</i> Perbandingan Wordpress dengan NEWSHUB.ID.....	40

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin .....	23
Tabel 4.2 Karakteristik Jenis Usia.....	23
Tabel 4.3 Karakteristik Jenis Pendidikan .....	24
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kuesioner SUS.....	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Attravtiveness</i> .....	26
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Perspiciuity</i> .....	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Efficiency</i> .....	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Dependability</i> .....	27
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Stimulation</i> .....	27
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Novelty</i> .....	27
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner SUS .....	28
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kuesioner UEQ .....	28
Tabel 4.13 Hasil Pengujian <i>Usability</i> Metode SUS .....	30
Tabel 4.14 Hasil Hitung Rata-rata Variabel .....	37
Tabel 4.15 Jumlah dari Semua <i>Item</i> Pertanyaan SUS .....	41
Tabel 4.16 Jumlah dari Semua <i>Item</i> Pertanyaan UEQ .....	42

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian – Surat Pengantar Kampus.....	47
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian – Surat Izin Perusahaan.....	48
Lampiran 3. Alokasi Waktu Penelitian.....	49
Lampiran 4. Kuesioner Online.....	51
Lampiran 5. Tampilan Halaman CMS NEWSHUB.ID.....	54
Lampiran 6. Uji Validitas Kuesioner.....	57
Lampiran 7. Uji Reliabilitas Kuesioner.....	59
Lampiran 8. Data Penelitian – System Usability Scale.....	60
Lampiran 9. Data Penelitian – User Experience Questionnaire.....	61
Lampiran 10. Hasil Perhitungan dari Metode UEQ.....	63
Lampiran 11. Hasil Benchmark.....	65
Lampiran 12. Penyebaran Kuesioner Kepada Responden.....	66
Lampiran 13. Keluhan Pengguna CMS NEWSHUB.ID.....	68
Lampiran 14. Resume Open Questions.....	72