

Evaluasi *Usability* Mhelp Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* Pada PT XYZ

TUGAS AKHIR



FELA ELVIANA

1202002017

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

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2024

Evaluasi *Usability* Mhelp Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* Pada PT XYZ

TUGAS AKHIR

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



FELA ELVIANA

1202002017

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

JAKARTA


2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Fela Elviana

NIM : 1202002017

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Mei 2024





HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Fela Elviana
NIM : 1202002017
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Evaluasi Usability Mhelp Menggunakan
Metode *System Usability Scale* dan
User Experience Questionnaire

Telah berhasil dipertahankan 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 : Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.MSi. ()
Pembimbing 2 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. ()
Penguji 1 : Dita Nurmadewi, S.Kom., M.Kom. ()
Penguji 2 : Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc. ()

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 14 Agustus 2024

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, nikmat, dan kasih karunia-Nya yang dilimpahkan kepada Saya, sehingga akhirnya Saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan judul “Evaluasi *Usability* Mhelp Menggunakan Metode *System Usability Scale* dan *User Experience Questionnaire* Pada PT XYZ” tepat pada waktunya.

Dalam menyusun penelitian skripsi ini, Saya tidak luput dari berbagai kesulitan dan hambatan, tetapi atas bimbingan, doa, dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya tugas akhir yang dilakukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie dapat diselesaikan.

Untuk itu, pada kesempatan ini Saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya sebagai apresiasi kepada semua pihak yang telah membantu serta mendukung Saya dalam menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini, yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Elin Cahyaningsih, S.Kom., M.M.S.I. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, pikiran, saran, serta arahan kepada Saya selama penyusunan tugas akhir;
2. Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan memberikan waktu, tenaga, pikiran, saran, serta arahan kepada Saya selama penyusunan tugas akhir;
3. Ibu Dita Nurmadewi, S. Kom., M. Kom. selaku Dosen Penguji 1 yang telah meluangkan waktu dan memberikan masukan kepada peneliti;
4. Bapak Brian Arnesto Sitorus, S.Kom., M.Sc. selaku Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya dan memberi masukan kepada peneliti;
5. Bapak Prof. Hoga Saragih S.t., M.T., IPM., CIRR., MIEEE., M.Th., Ph.D. selaku ketua program studi sistem informasi;
6. Pihak perusahaan PT XYZ yang telah memberikan kesediaannya untuk menjadi objek penelitian saya dalam tugas akhir ini;

7. Kedua orang tua saya Bapak Parmin dan Ibu Tri Mulyani yang sudah memberikan cinta dan kasihnya kepada saya yang tidak ada habisnya, mendidik saya dan mendoakan Saya terus menerus, menanyakan progres skripsi, memberikan fasilitas, serta mengajari banyak hal tentang kehidupan. Dan juga kakak dan adik saya (Rayhan Ganimalay dan Fairuz Adinata) yang sudah mendukung dan mendoakan kelancaran penyusunan tugas akhir ini;
8. Dyah Kusuma Dewi dan Fadila Reva Hanandita sebagai teman dekat sekaligus teman seperjuangan selama berkuliah dan penyusunan tugas akhir, saling memberikan semangat dan dukungan;
9. Farras, izmil, vallen sebagai teman dekat selama proses perkuliahan;
10. Ahmed, Desi, Ferdi, Ghibran, Matthew, Muti, Rey, Kak Ranti, dan Mas Raihan sebagai teman magang sekaligus tempat cerita keluh kesah saat melakukan penyusunan tugas akhir selama magang;
11. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2020 yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat, bantuan, dan dukungan satu sama lain dari awal perkuliahan hingga akhir;
12. Responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan kesediaan dalam melakukan pengisian kuesioner untuk pemenuhan kebutuhan data peneliti;
13. Kaka-kaka tingkat Program Studi Sistem Informasi yang membantu memberikan arahan kepada peneliti.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 16 Mei 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fela Elviana', with a stylized flourish at the end.

Fela Elviana

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Fela Elviana
NIM : 1202002017
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

Evaluasi Usability Mhelp Menggunakan Metode System Usability Scale dan User Experience Questionnaire Pada PT XYZ

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 22 Mei 2024

Yang Menyatakan



(Fela Elviana)

**Evaluasi *Usability* Mhelp Menggunakan Metode *System Usability Scale*
Dan *User Experience Questionnaire* Pada PT ZYX**

Fela Elviana

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat *usability* Mhelp dalam penggunaannya dengan menggunakan metode *system usability* (SUS) dan *user experience questionnaire* (UEQ). Teknik pengambilan data menggunakan *purposive sampling* dan rumus *slovin* dengan nilai batas ketelitian 5%, sehingga didapatkan 66 sampel dari 79 populasi. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis kuantitatif dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Hasil yang didapatkan dari metode *system usability scale*, Mhelp masuk kedalam kategori tingkat *usability good* atau baik dan dapat diterima. Sedangkan dengan menggunakan metode *user experience questionnaire* (UEQ), Mhelp mendapatkan hasil evaluasi positif untuk seluruh variabel karena berdasarkan hasil hitung mendapatkan skor $> 0,8$ dan skor *mean* tertinggi didapatkan pada variabel stimulasi dengan impresi bermanfaat-tidak bermanfaat, yang artinya Mhelp bermanfaat untuk digunakan bagi pengguna.

Kata Kunci: *Usability, User Experience, Purposive Sampling, System Usability Scale, User Experience Questionnaire*

Evaluation Usability to Mhelp Using System Usability Scale and User Experience Questionnaire Methods at PT XYZ

Fela Elviana

ABSTRACT

This research was conducted to determine the usability level of Mhelp in its use using the system usability (SUS) and user experience questionnaire (UEQ) methods. The data collection technique used purposive sampling and the Slovin formula with an accuracy limit of 5%, so that 66 samples were obtained from 79 populations. The data analysis method used is quantitative analysis by testing validity and reliability. The results obtained from the system usability scale method, Mhelp falls into the usability level category of good or good and acceptable. Meanwhile, by using the user experience questionnaire (UEQ) method, Mhelp got positive evaluation results for all variables because based on the calculation results it got a score > 0.8 and the highest mean score was obtained for the stimulation variable with the impression of being useful-not useful, which means that Mhelp is useful to use. for users.

Keywords: Usability, User Experience, Purposive Sampling, System Usability Scale, User Experience Questionnaire

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	3
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>User Experience</i> dan <i>Usability</i>	6
2.2 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	7
2.3 <i>User Experience Questionnaire (UEQ)</i>	8
2.5 Validitas.....	12
2.6 Reliabilitas.....	12
2.7 Penelitian Terdahulu.....	13
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Kerangka Penelitian	20
3.1.1 Identifikasi Masalah	21
3.1.2 Studi Literatur	21

3.1.3	Pengumpulan Data	21
3.1.4	Analisis Data	21
3.1.5	Pengujian.....	22
3.1.6	Representasi	22
3.1.7	Penyusunan Laporan	22
3.2	Metode Pengumpulan Data	22
3.3	Sumber Data	23
3.4	Instrumen Penelitian	24
3.4.1	Uji Validitas	25
3.4.2	Uji Reliabilitas	25
3.5	Objek Penelitian	25
3.5.1	Profil Perusahaan	25
3.5.2	Visi Perusahaan	26
3.5.3	Misi Perusahaan	26
3.5.4	Struktur Organisasi Perusahaan	26
3.6	Alokasi Waktu Penelitian	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		27
4.1	Gambaran Umum Responden.....	27
4.2	Karakteristik Responden	27
4.2.1	Jenis Kelamin	27
4.2.2	Departemen	28
4.2.3	Jabatan/Posisi	28
4.2.4	Pengguna Mhelp	29
4.2.5	Intensitas Penggunaan Mhelp	29
4.3	Hasil Uji Alat Ukur	30
4.3.1	Hasil Uji Validitas.....	30
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	32
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	33
4.4.1	Hasil Menggunakan Metode SUS.....	33
4.4.2	Hasil Menggunakan Metode UEQ.....	38
4.4.3	Hasil Pengujian <i>Open Question</i>	45
4.4.4	Hasil Pengujian Penelitian Keseluruhan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		48
5.1	Kesimpulan.....	48

5.2 Saran	49
LAMPIRAN	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skala Struktur UEQ.....	9
Gambar 2.2 <i>Item</i> Pertanyaan UEQ.....	11
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan	26
Gambar 4.1 SUS <i>Score Percentile Ranks</i>	38
Gambar 4.2 Standar Interval Nilai <i>Benchmark</i>	44
Gambar 4.3 Grafik Skor Skala Kuesioner UEQ	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sepuluh Pertanyaan SUS	7
Tabel 2.2 <i>Grade Scale</i> SUS	8
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	27
Tabel 4.2 Persentase Departemen Responden	28
Tabel 4.3 Persentase Jabatan/Posisi Responden	28
Tabel 4.4 Persentase Pengguna Mhelp Responden.....	29
Tabel 4.5 Persentase Intensitas Penggunaan Mhelp Responden.....	29
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas SUS	30
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas UEQ	31
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas SUS	32
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas UEQ.....	33
Tabel 4.10 Hasil Hitung Kuesioner SUS Setiap Responden.....	34
Tabel 4.11 Skor <i>Mean Item</i> Pertanyaan UEQ.....	39
Tabel 4.12 Keterangan Warna <i>Item</i> Pertanyaan UEQ	39
Tabel 4.13 Skala Penilaian Rata-rata Pada Kuesioner	40
Tabel 4.14 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Daya Tarik.....	40
Tabel 4.15 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Kejelasan	41
Tabel 4.16 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Efisiensi.....	41
Tabel 4.17 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Ketepatan	42
Tabel 4.18 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Stimulasi.....	42
Tabel 4.19 Hasil Hitung Rata-rata Variabel Kebaruan	43
Tabel 4.20 Hasil <i>Benchmark</i>	44
Tabel 4.21 Jumlah Skor <i>Item</i> Pertanyaan SUS	46
Tabel 4.22 Jumlah Skor <i>Item</i> Pertanyaan UEQ	47

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian.....	50
Lampiran 2 Surat Penerimaan Penelitian Perusahaan.....	51
Lampiran 3 Alokasi Waktu Penelitian	52
Lampiran 4 Kuesioner <i>Online</i>	53
Lampiran 5 Contoh Laporan Masalah Pada <i>Website Mhelp</i>	62
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas	63
Lampiran 7 Hasil Uji Reliabilitas	66
Lampiran 8 Data Penelitian - SUS Sebelum Diolah	67
Lampiran 9 Data Penelitian – <i>User Experience Questionnaire</i>	68
Lampiran 10 Hasil Perhitungan dari Metode UEQ.....	70