



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN REDESAIN *WEBSITE* SIMPUL
SERIBU MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH***

SKRIPSI

MURSYID AZHAR

1710512083

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020



**ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN REDESAIN *WEBSITE* SEMPUL
SERIBU MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH***

SKRIPSI

MURSYID AZHAR

1710512083

PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Mursyid Azhar

NIM : 1710512083

Program Studi : S-1 Sistem Informasi

Judul : Analisis *User Experience* dan *Redesign Website* Simpul Seribu Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough*

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi S.1, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Dr. Ermatita, M.Kom.

Penguji I



Erly Krisnanik, S.Kom., MM.

Pembimbing I



Dr. Ermatita, M.Kom.

Dekan



Ika Nurlaili Isnainiyah, S.Kom., M.Sc.

Penguji II



Rio Wirawan, S.Kom., MMSI.

Pembimbing II



Ati Zaidiah, S.Kom., MTI.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian :



ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESAIN WEBSITE SIMPUL SERIBU MENGGUNAKAN METODE COGNITIVE WALKTHROUGH

MURSYID AZHAR

Abstrak

Simpul seribu merupakan suatu *website* yang dikelola oleh Balai Taman Nasional Laut Kepulauan Seribu dimana *website* ini digunakan untuk mengajukan permohonan pembuatan SIMAKSI. Terhitung sejak tahun 2018, sudah lebih dari 245 SIMAKSI yang diterbitkan melalui *website* ini. Banyaknya pengguna *website* simpul seribu saat ini tidak menjamin kepuasan pengguna pada *website* ini. Oleh karena itu, diperlukannya analisis *website* dengan metode *cognitive walkthrough*. Penelitian ini mengukur 5 aspek *usability* yaitu: 1) *effectiveness*, 2) *number of errors*, 3) *Task Time*, 4) *overall relative efficiency*, 5) *task level satisfaction*. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara. Berdasarkan penelitian, tidak ada satu pun responden yang dapat menyelesaikan seluruh skenario tugas yang diberikan. Skenario tugas 2 (mencari informasi tentang tarif masuk kawasan konservasi) merupakan skenario tugas dengan jumlah kesalahan terbanyak (114 kesalahan) dan tingkat efisiensi terendah yaitu 22%. Hasil dari penelitian ini berupa rekomendasi perbaikan dan *mock up design* guna meningkatkan kualitas *website* simpul seribu.

Kata Kunci: *user experience, cognitive walkthrough, website, redesign*

USER EXPERIENCE AND REDESIGN SIMPUL SERIBU WEBSITE ANALYSYS USING COGNITIVE WALKTHROUGH METHOD

MURSYID AZHAR

Abstract

Simpul seribu is a website managed by Balai Taman Nasional Laut Kepulauan Seribu where this website is used to apply for SIMAKSI. Since 2018, more than 245 SIMAKSI have been published through this website. The number of users using simpul seribu website does not guarantee user satisfaction on this website. Because of that, website alanalysis is needed by using cognitive walkthrough method. This research measures 5 aspects of usability such as: 1) effectiveness, 2) number of errors, 3) task time, 4) overall relative efficiency, and 5) task level satisfaction. Techniques of data collection is interviews. Based on the research, none of the respondents could complete all of the given task scenarios. Task scenario 2 (searching information about entry fees for conservation areas) is the task scenario with the highest number of erros (114 errors) and the task scenario of the lowest efficiency level of 22%. The result of this research are recommendations to improvements and mock up design to improve the quality if simpul seribu website.

Keywords: user experience, cognitive walkthrough, website, redesign

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESAIN WEBSITE* SIMPUL SERIBU MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH*”**.

Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penulis dalam penulisan skripsi ini. Karena dengan adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasihat mereka skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Erna Hernawati, AK, CPMA, CA. Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Ibu Dr. Ermatita. M.Kom., MM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. Ibu Erly Krisnanik, S.Kom., MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.
5. Bapak Rio Wirawan, S.Kom., MMSI. Selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.
6. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil.
7. Teman-teman di Jozo Coffee Shop yang selalu menemani dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.
8. Teman-teman Sistem Informasi 2017 yang selalu mendukung dan menyemangati penulis.
9. Pihak Kantor Balai Taman Nasional Laut Kepulauan Seribu yang mendukung penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.

10. Responden-responden yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang sudah mau membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih kurang dari kata sempurna sehingga perlu perbaikan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk kesempurnaan yang mendatang. Harapan penulis semoga laporan tugas ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Jakarta, 28 Juni 2021

Penulis

MURSYID AZHAR

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Target Luaran.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Kawasan Konservasi.....	5
2.2 <i>User Experience (UX)</i>	5
2.3 Redesain	5
2.4 Website.....	6
2.5 Responden	6
2.6 Cognitive Walkthrough	7
2.7 Metrik Kegunaan (<i>Usability Metrics</i>).....	8
2.7.1 <i>Effectiveness</i>	9
2.7.2 <i>Number of Errors</i>	9
2.7.3 <i>Task Time</i>	9
2.7.4 <i>Overall Relative Efficiency</i>	10
2.7.5 <i>Task Level Satisfaction</i>	10
2.8 Review Penelitian Terdahulu.....	10
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	12
3.1 Tahapan Penelitian	12
3.1.1 Fase Persiapan.....	13

3.1.2	Fase Eksekusi	15
3.2	Skema Hubungan.....	16
3.3	Jadwal Rencana Penelitian.....	17
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1	Profil Balai Taman Nasional Kepulauan Seribu	18
4.1.1	Visi dan Misi Balai Taman Nasional Kepulauan Seribu	18
4.1.2	Struktur Organisasi Balai Taman Nasional Kepulauan Seribu.....	19
4.2	Pelaksanaan Uji Coba Skenario Tugas	20
4.3	Karakteristik Responden	20
4.4	Pengujian <i>usability website</i> Simpul Seribu	21
4.5	<i>Effectiveness</i>	21
4.6	<i>Number of Errors</i>	24
4.7	<i>Task Time</i>	25
4.8	<i>Overall Relative Efficiency</i>	26
4.9	Masalah dan Rekomendasi Perbaikan	28
4.10	Desain Rekomendasi Perbaikan	30
4.10.1	<i>Branding</i>	30
4.10.2	<i>Usability</i>	31
4.10.3	<i>Functionality</i>	34
4.10.4	<i>Content</i>	35
BAB 5	PENUTUP.....	37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA		38
LAMPIRAN		39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik SIMAKSI.....	2
Gambar 2. 1 Jumlah Responden	7
Gambar 2. 2 Tahapan Cognitive Walkthrough.....	8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	12
Gambar 3. 2 Skema Hubungan.....	16
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	19
Gambar 4. 2 Tingkat Penyelesaian Skenario Tugas	22
Gambar 4. 3 Tingkat Keberhasilan Responden	23
Gambar 4. 4 Jumlah Kesalahan Responden	25
Gambar 4. 5 Waktu yang Diperlukan Setiap Responden.....	26
Gambar 4. 6 Presentase Tingkat Efisiensi Berdasarkan Skenario Tugas.....	27
Gambar 4. 7 Presentase Tingkat Efisiensi Berdasarkan Responden.....	28
Gambar 4. 8 Desain Tombol Login admin.....	31
Gambar 4. 9 Desain Menu Tarif Masuk	32
Gambar 4. 10 Desain Halaman Paket Wisata.....	33
Gambar 4. 11 Desain Halaman Detail Paket Wisata.....	33
Gambar 4. 12 Desain Halaman Pendaftaran	34
Gambar 4. 13 Desain Halaman Pendaftaran	35
Gambar 4. 14 Desain Halaman Cek Status Permohonan	36

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Skenario Tugas Uji Coba	20
Tabel 4. 2 Kisaran Waktu	20
Tabel 4. 3 Keberhasilan Responden	23
Tabel 4. 4 Waktu Penyelesaian Skenario Tugas	25
Tabel 4. 5 Rekomendasi Perbaikan Branding	28
Tabel 4. 6 Rekomendasi Perbaikan Usability	28
<i>Tabel 4. 7 Rekomendasi Perbaikan Functionality</i>	29
Tabel 4. 8 Rekomendasi Perbaikan Content	30