



**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN PERBAIKAN ANTARMUKA
PENGGUNA WEBSITE BRI CERIA MENGGUNAKAN METODE *USER
CENTERED DESIGN (UCD)* DAN *CARD SORTING***

SKRIPSI

ARJI SURYA MAULANA

1810512096

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI

2022



**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN PERBAIKAN ANTARMUKA
PENGGUNA WEBSITE BRI CERIA MENGGUNAKAN METODE *USER
CENTERED DESIGN* (UCD) DAN *CARD SORTING***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

DISUSUN OLEH:

ARJI SURYA MAULANA

1810512096

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Arji Surya Maulana
NIM : 1810512096
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 24 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Arji Surya Maulana

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arji Surya Maulana
NIM : 1810521096
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : S1 – Sistem Informasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis User Experience dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Website BRI CERIA Menggunakan Metode User Centered Design (UCD) dan Card Sorting

Beserta Perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/format kan, 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. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juli 2022

Yang menyatakan,



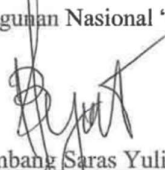
(Arji Surya Maulana)

PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut :

Nama : Arji Surya Maulana
NIM : 1810512096
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS USER EXPERIENCE DAN PERBAIKAN
ANTARMUKA PENGGUNA WEBSITE BRI CERIA
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED
DESIGN (UCD) DAN CARD SORTING

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


Dr Bambang Saras Yulistiawan, S.T.,
M.Kom.

Penguji I


Ati Zaidiah, S.Kom., MTI.

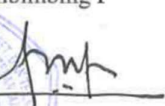
Penguji II


Nurhafifah Matondang, S.Kom.,
MM., M.T.I

Pembimbing I


Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd.,
M.Kom

Pembimbing II


Dr. Ermatita M.Kom.

Dekan


Helena Nurramdhani Irmada, S.Pd.,
M.Kom.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 11 Juli 2022



**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN PERBAIKAN ANTARMUKA
PENGGUNA *WEBSITE* BRI CERIA DENGAN MENGGUNAKAN METODE
*USER CENTERED DESIGN (UCD) DAN CARD SORTING***

Arji Surya Maulana

ABSTRAK

CERIA adalah produk dari PT. Bank Rakyat Indonesia yang diterbitkan pada tahun 2019. BRI CERIA memaksimalkan fungsi *website* untuk mempromosikan serta memberi informasi mengenai aplikasi di CERIA. *Website* CERIA saat ini sudah tidak dikembangkan lagi untuk itu perlu adanya perbaikan. Perbaikan Antarmuka CERIA menggunakan pendekatan metode *User Centerted Design* metode yang memang berpusat di pengguna dalam proses pengembangan *website*. dan Card Sorting dilakukan untuk menentukan arsitektur informasi pada *website*. Data didapatkan dengan metode *System Usability Scale* sebanyak 50 responden. *Website* BRI CERIA memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi yang selaras dengan yang ada di aplikasi serta sebagai media promosi. Namun seiring berjalannya waktu, sehingga perlu adanya dilakukan penilaian terhadap tingkat *usability* pada *website* sehingga tujuan pembuatan *website* terpenuhi. Dalam prosesnya peneliti menggunakan *User Centered Design (UCD)* sebagai metode yang diterapkan. Penerapan Metode UCD dilakukan dengan melaksanakan kuesioner, *card sorting* dan *prototyping* yang juga dipadukan dengan pengukuran tingkat *System Usability Scale*. Pada penelitian ini menghasilkan nilai *usability* meningkat sebanyak 65% dan menghasilkan bentuk *website* yang telah di perbaiki yang diharapkan dapat digunakan sebagai mestinya.

Kata kunci : *User Centered Design, Card Sorting, System Usability Scale*

USER EXPERIENCE ANALYSIS AND IMPROVEMENT OF THE BRI CERIA WEBSITE USER INTERFACE USING USER CENTERED DESIGN (UCD) AND CARD SORTING METHODS

Arji Surya Maulana

ABSTRACT

CERIA is a product of PT. Bank Rakyat Indonesia, which was published in 2019. BRI CERIA maximizes the function of the website to offer and provide information about applications at CERIA. The CERIA website is currently no longer being developed, so it needs improvement. CERIA Interface Improvement uses a User Centered Design approach that is indeed user-centred on the web site for developers, newbies. and Card Sorting is done to determine the information architecture on the website. Data obtained by the System Usability Scale method as many as 50 respondents. The BRI CERIA website has the aim of conveying information that is in line with what is in the application as well as a promotional medium. But over time, it needs to be done to the level of usability on the web so that the purpose of creating a website is met. In the process, the researcher uses User Centered Design (UCD) as the method applied. The application of the UCD method is carried out by carrying out questionnaires, card sorting and prototyping which is also combined with measurement of the System Usability Scale level. In this study, the usability value increased by 65% and resulted in the form of a website that is expected to be used as an improvement.

Keywords: *User Centered Design, Card Sorting, System Usability Scale*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT. karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir (Seminar Teknologi Informasi) dengan baik. Proposal Tugas Akhir ini ditempuh karena merupakan prasyarat untuk pengambilan Tugas Akhir / Skripsi.

Dalam penyelesaian proposal ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan. Untuk itu peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan secara moral maupun materiil.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer
4. Helena Nurramdhani, S.Pd. M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Nur Hafifah Matondang, S.kom, MM., M.T.I. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Helena Nurramdhani, S.Pd. M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II
7. BRI, selaku tempat penelitian
8. Teman - teman yang sudah mau membantu skripsi saya.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu tanpa mengurangi rasa hormat,

Disadari bahwa masih banyaknya kekurangan dari tugas akhir ini, baik dari materi maupun teknik penulisan, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	I
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	II
PENGESAHAN	III
ABSTRAK	IV
ABSTRACT	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI	VII
DAFTAR TABEL	IX
DAFTAR GAMBAR.....	X
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. 1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1. 2 PERUMUSAN MASALAH.....	2
1. 3 RUANG LINGKUP PENELITIAN.....	2
1. 4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN	2
1. 5 LUARAN YANG DIHARAPKAN	3
1. 6 SISTEMATIKA PENULISAN	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	4
2. 1 WEBSITE	4
2. 2 USER INTERFACE	4
2. 3 USER EXPERIENCE	5
2. 4 USER CENTERED DESIGN (UCD)	5
2. 5 SYSTEM USABILITY SCALE.....	6
2. 6 CARD SORTING	9
2. 7 WIREFRAME.....	9
2. 8 REVIEW PENELITIAN TERDAHULU.....	9
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	11
3. 1 TAHAP PENELITIAN	11
3. 2 URAIAN PENELITIAN.....	12
3. 2. 1 <i>Studi Literatur</i>	12
3. 2. 2 <i>Analisis Sistem berjalan</i>	12
3. 2. 3 <i>Evaluasi Awal Desain Antarmuka Website (SUS)</i>	12
3. 2. 4 <i>Menspesifikasikan Kebutuhan Pengguna</i>	12
3. 2. 5 <i>Memahami dan Menentukan Konteks Pengguna</i>	13
3. 2. 6 <i>Membuat Rancangan Perbaikan Tampilan Antarmuka Pengguna</i>	13
3. 2. 7 <i>Evaluasi Akhir Hasil Rancangan Perbaikan Antarmuka (SUS)</i>	13
3. 2. 8 <i>Dokumentasi</i>	13
3. 3 ALAT DAN BAHAN YANG DIGUNAKAN	14
3. 4 TAHAPAN KEGIATAN	15
3. 4. 1 <i>Tempat dan Waktu Kegiatan</i>	15
3. 4. 2 <i>Waktu Kegiatan</i>	15
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	16
4. 1 PROFIL INSTANSI	16
4. 1. 1 <i>Sejarah Instansi</i>	16

4. 1. 2 <i>Visi Misi</i>	17
4. 1. 3 <i>Struktur Organisasi BRI</i>	18
4. 2 ANALISIS SISTEM BERJALAN.....	19
4. 2. 1 <i>Identifikasi Aktor</i>	19
4. 2. 2 <i>Tampilan Website</i>	19
4. 3 PENGUJIAN SISTEM BERJALAN	24
4. 3. 1 <i>Pemetaan Responden</i>	24
4. 3. 2 <i>Perancangan Kuesioner</i>	25
4. 4 EVALUASI SISTEM BERJALAN.....	26
4. 5 PERANCANGAN SISTEM REDESIGN	30
4. 5. 1 <i>Menentukan Konteks Pengguna</i>	30
4. 5. 2 <i>Menyusun Kebutuhan</i>	30
4. 6 PERBAIKAN DESIGN	34
4. 6. 1 <i>Pembuatan Wireframe</i>	34
4. 6. 2 <i>Pembuatan Design Prototype</i>	39
4. 7 EVALUASI AKHIR	46
4. 7. 1 <i>Evaluasi Hasil Perbaikan Antarmuka Pengguna</i>	46
4. 7. 2 <i>Perbandingan Hasil Evaluasi Awal dan Evaluasi Akhir</i>	50
4. 8 REKOMENDASI.....	52
4. 9 SARAN YANG DIBERIKAN OLEH PARA AHLI.	52
BAB 5 PENUTUP.....	53
5. 1 KESIMPULAN	53
5. 2 SARAN	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
RIWAYAT HIDUP	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pertanyaan System Usability Testing.....	7
Tabel 2. 2 Penilaian SUS.....	8
Tabel 2. 3 Peneliti Ika Aprilia H.N.P, Insap Sansoto	9
Tabel 2. 4 Peneliti Dini Pratiwi, Mochamad Chandra Saputra,	10
Tabel 2. 5 Nanik Triastuti, Lucia Dwi Krisnawati, Andronicus Riyono Raihan,	10
Tabel 3. 1 Kegiatan Penelitian Analisis dan Perbaikan Antarmuka Pengguna Website BRI CERIA	15
Tabel 4. 1 Tabel Akor.....	19
Tabel 4. 2 Pertanyaan Evaluasi Awal System Usability Scale.....	25
Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner awal dengan SUS.....	26
Tabel 4. 4 Hasil Evaluasi Awal menggunakan SUS	27
Tabel 4. 5 Kelompok Pengguna	30
Tabel 4. 6 Hasil Card Sorting Perbaikan Antarmuka	31
Tabel 4. 7 Pertanyaan Perbaikan Antarmuka Pengguna <i>Website</i> BRI CERIA.....	46
Tabel 4. 8 Kuesioner SUS Akhir.....	47
Tabel 4. 9 Hasil Evaluasi Akhir SUS	48
Tabel 4. 10 Tabel Pembandingan Hasil Awal dan Hasil Akhir	51
Tabel 4. 11 Saran dari Para Ahli.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Dari User Centerd Design	5
Gambar 2. 2 Skala Nilai pada <i>System Usability Scale</i>	8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian Analisis dan Perbaikan Antarmuka Pengguna.....	11
Gambar 4. 1. Struktur Organisasi.....	18
Gambar 4. 2 Tampilan Homepage Website BRI.....	20
Gambar 4. 3 Tampilan Merchant Website BRI CERIA	21
Gambar 4. 4 Tampilan Promo Websie BRI CERIA.....	22
Gambar 4. 5 Tampilan FAQ Website BRI CERIA	23
Gambar 4. 6 Web Visit Check Analitic	24
Gambar 4. 7 Hierarchcal Task Analysis Websie BRI CERIA	33
Gambar 4. 8 Wireframe Home	34
Gambar 4. 9 Wireframe About Us.....	35
Gambar 4. 10 Wireframe Merchant.....	36
Gambar 4. 11 Wireframe All Merchant.....	37
Gambar 4. 12 Wireframe Merchant Details	38
Gambar 4. 13 Prototype Tampilan Home.....	39
Gambar 4. 14 Tampilan Help Center.....	40
Gambar 4. 15 Prototype Tampilan Merchant	41
Gambar 4. 16 Protoype Tampilan All Merchant	42
Gambar 4. 17 Protoype Tampilan Promo	43
Gambar 4. 18 Prototype Tampilan Promo Detail	44
Gambar 4. 19 Prototype Tampilan About Us	45
Gambar 4. 20 Grafik Perbandingan Hasil Evaluasi.....	50