



**EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
PADA *WEBSITE* BRISMART MENGGUNAKAN *USABILITY*
TESTING DENGAN METODE SYSTEM *USABILITY* SCALE
(SUS) (STUDI KASUS PESERTA MAGANG KAMPUS
MERDEKA PT. BANK RAKYAT INDONESIA)**

SKRIPSI

GABRIELLA CLARISSA LEANDRA

1910512051

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI FAKULTAS
ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023



**EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
PADA *WEBSITE* BRISMART MENGGUNAKAN *USABILITY*
TESTING DENGAN METODE SYSTEM *USABILITY* SCALE
(SUS) (STUDI KASUS PESERTA MAGANG KAMPUS
MERDEKA PT. BANK RAKYAT INDONESIA)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Komputer**

GABRIELLA CLARISSA LEANDRA

1910512051

**PROGRAM STUDI S-1 SISTEM INFORMASI FAKULTAS
ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Gabriella Clarissa Leandra

NIM : 1910512051

Tanggal : 6 Juni 2023

Bilamana dikemudia hari ditemukan ketidak seusaian dengan pernyataan say aini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 6 Juni 2023

Yang Menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
6136FAKX490332821

Gabriella Clarissa Leandra

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Gabriella Clarissa Leandra

NIM : 1910512051

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : 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 :

Evaluasi User Interface Dan User Experience Pada *Website* Brismart Menggunakan Metode *Usability Testing* Dan System *Usability Scale* (SUS) (Studi Kasus Peserta Magang Kampus Merdeka PT. Bank Rakyat Indonesia)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 6 Juni 2023

Yang menyatakan,



Gabriella Clarissa Leandra

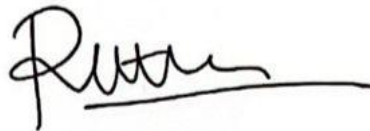
LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa skripsi berikut:

Nama : Gabriella Clarissa Leandra
Nim : 1910512051
Program Studi : S-1 Sistem Informasi
Judul : EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA WEBSITE BRISMART MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS PESERTA MAGANG KAMPUS MERDEKA PT. BANK RAKYAT INDONESIA)

Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti ujian Sidang Tugas Akhir pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Menyetujui,



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI

Dosen Pembimbing

Mengetahui,



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

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 31 Mei 2023

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Tugas Akhir berikut:

Nama : Gabriella Clarissa Leandra

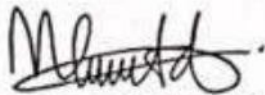
NIM : 1910512051

Judul : Evaluasi User Interface Dan User Experience Pada Website BRISmart Menggunakan Usability Testing Dengan Metode System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus Peserta Magang Kampus Merdeka PT. Bank Rakyat Indonesia)

Telah diujikan dan dipertahankan di depan dosen penguji Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer.



Theresia Wati, S.Kom., M.T.I.
Penguji I



Nur Hafifah Matondang, S.Kom., M.M., M.T.I.
Penguji II



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI
Pembimbing



Dr. Ermatita, M.Kom
Dekan



Helena Nurramdhani Irmanda, S. Pd., M. Kom.
Kepala Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 19 Juni 2023



**EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA
WEBSITE BRISMART MENGGUNAKAN *USABILITY* TESTING
DENGAN METODE SYSTEM *USABILITY* SCALE (SUS) (STUDI KASUS
PESERTA MAGANG KAMPUS MERDEKA PT. BANK RAKYAT
INDONESIA)**

Gabriella Clarissa Leandra

ABSTRAK

Kehadiran *Learning Management System* (LMS) pada PT. Bank Rakyat Indonesia membantu pemantauan terkait proses pengguna dalam mengakses materi dalam *E-Learning*. Hasil survey terhadap pengguna *website* BRISmart menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami pengguna seperti merasa *card* terlalu menyatu dengan *background* serta tidak mengetahui ada halaman *profile*. Untuk itu, sebagai layanan penunjang pembelajaran pada BRI, BRISmart membutuhkan pengukuran tingkat *usability* yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang tidak dapat terlihat secara langsung. Pelaksanaan evaluasi dilakukan menggunakan *Usability Testing* dengan metode *System Usability Scale* (SUS). Evaluasi dilakukan terhadap peserta magang kampus merdeka dengan tiga tahapan yaitu *usability testing*, *in-depth interview* dan *post testing questionnaire* menggunakan *system usability scale* (SUS). Proses evaluasi mengacu kepada tiga aspek *usability* yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *user satisfaction*. Hasil evaluasi *website* BRISmart saat ini mengatakan bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami seperti fitur yang belum banyak diketahui oleh pengguna dan juga pengguna merasa tampilan *website* BRISmart kurang *user friendly*. Setelah dilakukan *redesign website* BRISmart, hasil yang diperoleh perbandingan antara evaluasi *website* BRISmart saat ini dengan *redesign website* BRISmart yang menunjukkan peningkatan pada keseluruhan task, yaitu pada aspek *effectiveness* tiap task memperoleh hasil 100%, aspek *efficiency* meningkat mulai dari 5.02 hingga 17.53 detik, dan aspek *user satisfaction* meningkat sebesar 37.16 yaitu dari 43.23 menjadi 80.39 dan masuk kedalam *grade A* yaitu *acceptable*.

Kata Kunci: *Learning Management System, User Experience, User Interface, Usability Testing, System Usability Scale (SUS)*

**EVALUATION OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USING
USABILITY TESTING METHOD AND SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)
(A CASE STUDY IN KAMPUS MERDEKA INTERNSHIP PARTICIPANT
AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA)**

Gabriella Clarissa Leandra

ABSTRACT

The presence of Learning Management System (LMS) at PT. Bank Rakyat Indonesia assists in monitoring how users access materials in E-Learning. The results of a survey of BRISmart users show that there are several problems experienced by users such as feeling that the card is too integrated with the background and not knowing there is a profile page. For this reason, as a learning support service at BRI, BRISmart requires a usability level measurement that aims to find problems that cannot be seen directly. The evaluation is carried out using Usability Testing with the system Usability Scale (SUS). The evaluation was carried out on independent campus interns with three stages, namely usability testing, in-depth interview and post testing questionnaire. This evaluation process refers to three aspects of usability, namely effectiveness, efficiency, and user satisfaction. The results of the current BRISmart website evaluation say that there are several problems experienced such as features that are not widely known by users and also users feel the appearance of the BRISmart website is less user friendly. After the BRISmart website redesign, a comparison was obtained between the current BRISmart website evaluation and the BRISmart website redesign which showed an improvement in the overall task, namely in the effectiveness aspect each task gets 100% results, the efficiency aspect increases from 5.02 to 17.53 seconds, and the user satisfaction aspect increased by 37.16 from 43.23 to 80.39 and entered grade A which is acceptable.

Keyword: *Learning Management System, User Experience, User Interface, Usability Testing, System Usability Scale (SUS)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir ini ditempuh untuk melengkapi prasyarat untuk meraih gelar sarjana.

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

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Dr. Ermatita, M.Kom., selaku dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Helena Nurramadhan Irmanda, S.Pd., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., MMSI selaku Dosen Pembimbing.
6. PT. Bank Rakyat Indonesia, selaku tempat penelitian.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir ini, baik dari materi yang disajikan maupun teknik penulisan, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun akan sangat berarti bagi peneliti.

Jakarta, 31 Mei 2023

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT</i>	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR GAMBAR	13
BAB I.....	16
PENDAHULUAN	16
1.1. Latar Belakang	16
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Ruang Lingkup	17
1.4. Tujuan Penelitian.....	18
1.5. Manfaat Penelitian.....	18
1.6. Luaran Yang Diharapkan	18
1.7. Sistematika Penulisan.....	18
BAB II.....	20
LANDASAN TEORI.....	20
2.1. <i>Website</i>	20
2.2. <i>E-Learning</i>	20
2.3. <i>LMS (Learning Management System)</i>	20
2.4. <i>User Interface</i>	21
2.5. <i>User Experience</i>	21
2.6. <i>Usability Testing</i>	22
2.7. <i>Usability Metrics</i>	23
2.8. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	24
2.9. Skala Likert	27
2.10. Populasi dan Sampel.....	27
2.11. Figma	28
2.12. Penelitian Terdahulu	29
BAB III	32

METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Tahapan Penelitian	32
3.2. PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	33
3.3. <i>Website</i> BRISmart	34
3.4. Skala Likert	34
3.5. Populasi Dan Sampel.....	34
3.6. Kegiatan Penelitian.....	35
3.3. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	36
BAB IV	38
PEMBAHASAN	38
4.1. Hasil Evaluasi Pengguna Terhadap <i>Design</i> BRISmart	38
4.2. Analisis <i>website</i> BRISmart Saat Ini	40
4.3. Hasil Evaluasi <i>Usability website</i> BRISmart Saat Ini.....	54
4.4. User Interface Redesign <i>website</i> BRISmart	76
4.5. Hasil Evaluasi <i>Usability</i> Redesign <i>website</i> BRISmart	99
4.6. Perbandingan <i>website</i> Saat Ini dengan <i>Redesign website</i> BRISmart ...	113
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	117
5.1. Kesimpulan.....	117
5.2. Saran.....	117
DAFTAR PUSTAKA	118
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertanyaan SUS.....	25
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. Jadwal Kegiatan Penelitian	36
Tabel 4. Hasil Evaluasi Website Saat Ini	38
Tabel 5. Fitur Website BRISmart	40
Tabel 6. Permasalahan Pengguna.....	55
Tabel 7. Insights Pengguna	56
Tabel 8. . Rekomendasi Perbaikan	61
Tabel 9. <i>Task</i>	63
Tabel 10. Hasil Completion Rate	64
Tabel 11. Hasil Time Efficiency	67
Tabel 12. Hasil SUS Website BRISmart Saat ini	68
Tabel 13. Score SUS Website BRISmart Saat Ini	72
Tabel 14. Hasil SUS Scoring Website BRISmart Saat Ini.....	75
Tabel 15. Hasil Completion Rate Redesign	103
Tabel 16. Hasil Time Efficiency Redesign	105
Tabel 17. Hasil SUS Redesign	106
Tabel 18. Score SUS Redesign	110
Tabel 19. Hasil SUS Scoring Redesign.....	112
Tabel 20. Perbandingan Completion Rate	113
Tabel 21. Perbandingan Time Efficiency	114
Tabel 22. Perbandingan SUS Score	116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Usability System Scale Scoring	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. Tahapan Penelitian	32
Gambar 3. Struktur Organisasi BRI.....	33
Gambar 4. Halaman Login Website BRISmart Saat Ini	42
Gambar 5. Halaman Home Website BRISmart Saat Ini	43
Gambar 6. Halaman Profile Website BRISmart Saat Ini	44
Gambar 7. Halaman iLearn - Course Website BRISmart Saat Ini.....	44
Gambar 8. Halaman iLearn - Detail Course Website BRISmart Saat Ini	45
Gambar 9. Halaman iLearn - Video Website BRISmart Saat Ini	46
Gambar 10. Halaman iLearn - Detail Video Website BRISmart Saat Ini	47
Gambar 11. Halaman iLearn - Books Website BRISmart Saat Ini.....	48
Gambar 12. Halaman iLearn - Detail Books Website BRISmart Saat Ini	49
Gambar 13. Halaman iShare - Forum Website BRISmart Saat Ini.....	49
Gambar 14. Halaman iShare - Sharing Website BRISmart Saat Ini.....	50
Gambar 15. Halaman iShare - Sharing Website BRISmart Saat Ini.....	51
Gambar 16. Halaman iPractice Website BRISmart Saat Ini.....	51
Gambar 17. Halaman iCompete Website BRISmart Saat Ini	52
Gambar 18. Halaman iEvaluate Website BRISmart Saat Ini.....	53
Gambar 19. Halaman iAchieve Website BRISmart Saat Ini	53
Gambar 20. Halaman Poinku Website BRISmart Saat Ini	54
Gambar 21. Halaman Home Redesign Website BRISmart	76
Gambar 22. Halaman Profile Redesign Website BRISmart	77
Gambar 23. Halaman iLearn - Course Redesign Website BRISmart	78
Gambar 24. Halaman iLearn - Detail Course Redesign Website BRISmart	79
Gambar 25. Halaman iLearn - Video Redesign Website BRISmart.....	80
Gambar 26. Halaman iLearn - Detail Video Redesign Website BRISmart.....	81
Gambar 27. Halaman iLearn - Books Redesign Website BRISmart	82
Gambar 28. Halaman iShare - Reels Redesign Website BRISmart.....	83
Gambar 29. Halaman iShare - Document Redesign Website BRISmart	84
Gambar 30. Halaman iShare - Forum Redesign Website BRISmart	85
Gambar 31. Halaman iPractice - All Chat Redesign Website BRISmart	86
Gambar 32. Halaman iPractice - Group Chat Redesign Website BRISmart	86
Gambar 33. Halaman iPractice - Ask The Expert Redesign Website BRISmart..	87
Gambar 34. Halaman iCompete Redesign Website BRISmart.....	87
Gambar 35. Halaman iEvaluate- Internal Redesign Website BRISmart	88
Gambar 36. Halaman iEvaluate- External Redesign Website BRISmart	89
Gambar 37. Halaman Pencapaian Redesign Website BRISmart	90
Gambar 38. Halaman Poinku Redesign Website BRISmart	91
Gambar 39. Information Button Pada Halaman Pencapaian	92
Gambar 40. Information Button Pada Halaman iShare	93
Gambar 41. Information Button Pada Halaman iCompete	94
Gambar 42. Tampilan Pop Up Point.....	95

Gambar 43. Halaman Forum Dengan Fitur Menambah Forum Baru	96
Gambar 44. Halaman Forum Dengan Form Tambah Forum Baru	97
Gambar 45. Halaman Forum Dengan Form Yang Sudah Terisi.....	97
Gambar 46. Halaman Forum Setelah Forum Baru Ditambahkan	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Buku Bimbingan.....	120
Lampiran 2 Hasil Survey	122
Lampiran 3 Data Completion Rate Website BRISmart Saat Ini.....	124
Lampiran 4 Data Time On Task Website BRISmart Saat Ini.....	125
Lampiran 5 Perbandingan User Interface	126
Lampiran 6 Kuesioner SUS	140
Lampiran 7 Data Score SUS Website BRISmart Saat Ini	143
Lampiran 8 Data Completion Rate Redesign Website BRISmart	144
Lampiran 9 Data Time On Task Redesign Website BRISmart	145
Lampiran 10 Data Score SUS Redesign Website BRISmart.....	146
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	147