



**EVALUASI *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE*
CERTIPORT MENGGUNAKAN METODE *USABILITY MATRIX FOR USER*
EXPERIENCE LITE (UMUX – LITE) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*
(STUDI KASUS PESERTA STUDI INDEPENDEN KAMPUS MERDEKA PT.DWI
INTI PUTRA)**

SKRIPSI

ZEFTA ALREDO JULIUS

1910512106

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2023



**EVALUASI *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA *WEBSITE*
CERTIPORT MENGGUNAKAN METODE *USABILITY MATRIX FOR USER*
EXPERIENCE LITE (UMUX – LITE) DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*
(STUDI KASUS PESERTA STUDI INDEPENDEN KAMPUS MERDEKA PT.DWI
INTI PUTRA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

DISUSUN OLEH:

ZEFTA ALREDO JULIUS

1910512106

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN

JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Zefta Alfredo Julius

NIM : 1910512106

Tanggal : 24 Oktober 2023

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

Jakarta, 24 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Zefta Alfredo Julius

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Zefta Alfredo Julius

NIM : 1910512106

Fakultas : Ilmu Komputer

Prodi : 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 Certiport Menggunakan Metode Usability Matrix for User Experience-Lite (UMUX – Lite) dan System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus Peserta Studi Independen Kampus Merdeka PT.Dwi Inti Putra)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/format, 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 : 24 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



Zefta Alfredo Julius

LEMBAR PENGESAHAN

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir berikut :

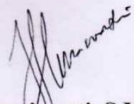
Nama : Zefra Alfredo Julius

NIM : 1910512106

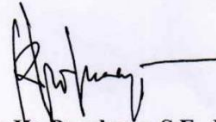
Program Studi : Sistem Informasi Program Sarjana

Judul : Evaluasi User Interface Dan User Experience Pada Website Certiport Menggunakan Metode Usability Matrix for User Experience (UMUX-Lite) dan System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus Peserta Studi Independen Kampus Merdeka PT. Dwi Inti Putra)

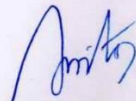
Telah diujikan dan dipertahankan di depan dosen penguji Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Komputer.



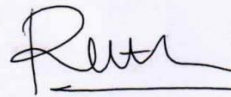
Theresiajwati, S.Kom., MTI
Dosen Penguji I



Rudhy Ho Purabaya, S.E., MMSI.
Dosen Penguji II



Anita Muliawati, S.Kom., M.TI
Dosen Pembimbing I



Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., M.M.S.I
Dosen Pembimbing 2



Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM.
Dekan



Anita Muliawati, S.Kom., M.TI
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 7 Desember 2023

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur dipanjatkan atas hadirat Tuhan YME. Atas karunianya Puji dan syukur dipanjatkan atas ke hadirat Tuhan YME. Atas karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik. Tugas Akhir ini ditempuh karena merupakan syarat untuk memperoleh 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. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan selama proses pembuatan Tugas Akhir ini.
3. Prof. Dr. Ir. Supriyanto, S.T., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., M.TI selaku Ketua Program Studi Sarjana Jurusan Sistem Informasi.
5. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., M.TI selaku Dosen Pembimbing 1.
6. Ibu Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom., M.M.S.I selaku Dosen Pembimbing 2.
7. PT. Dwi Inti Putra, selaku tempat penelitian.
8. 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, 23 Oktober 2023

Peneliti

**EVALUASI *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE* PADA WEBSITE
CERTIPOINT MENGGUNAKAN METODE *USABILITY MATRIX FOR USER
EXPERIENCE LITE (UMUX – LITE)* DAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)*
(STUDI KASUS PESERTA STUDI INDEPENDEN KAMPUS MERDEKA PT.DWI
INTI PUTRA)**

Zefta Alfredo Julius

ABSTRAK

Certiport merupakan perusahaan terkemuka dalam pengembangan, pengiriman, dan layanan manajemen program ujian sertifikasi. Certiport memiliki dedikasi untuk membantu orang – orang untuk mencapai kesuksesan melalui sertifikasi yang sudah berstandar internasional, sehingga mampu meningkatkan produktivitas, daya jual, dan *value* dari masyarakat. Dalam proses pengambilan sertifikasi, Certiport menggunakan media *website* sebagai wadah bagi masyarakat untuk mengambil ujian sertifikasi, dengan alamat *website* <https://app.certiport.com/portal/>. *Website* yang digunakan Certiport tentunya memiliki peranan penting dalam proses pelaksanaan ujian sertifikasi, maka dari itu perlu adanya optimalisasi dan *revamp* untuk meningkatkan fungsi dari *website*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan dapat memberikan *experience* yang baik bagi pengguna dalam menggunakan *website* ini. Dalam mencapai tujuan tersebut diperlukan adanya pengujian *usability* pada *website* untuk mengetahui permasalahan yang ada pada *website*. Hasil evaluasi responden kuisisioner pra – penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang dialami pengguna selama menggunakan *website* Certiport, baik dari segi kemudahan maupun kenyamanan. Untuk itu pihak peneliti akan menyebar kuisisioner untuk menguji dan mengevaluasi *website* Certiport menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* dengan 10 butir pertanyaan dan 2 pertanyaan tambahan sebagai tolak ukur *user interface* dan kinerja *website*. Untuk hasil *redesign website* Certiport akan di evaluasi menggunakan metode SUS dengan 10 butir pertanyaan dan metode UMUX-Lite dengan 2 butir pertanyaan. Dalam pengujian tingkat *usability* akan menggunakan metode *Usability Testing*. Hasil yang akan diperoleh nantinya akan menjadi referensi dan acuan bagi peneliti dalam pembuatan *prototype* desain rekomendasi

user interface dari *website* Certiport yang nantinya akan berfungsi sebagai gambaran dalam pengembangan *website* Certiport.

Kata Kunci : Certiport, Website, Interface, Experience, Prototype, System Usability Scale, UMUX-Lite, Usability Testing.

**EV ALUATION OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USING
USABILITY MATRIX FOR USER EXPERIENCE LITE (UMUX – LITE) AND
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (CASE STUDY IN KAMPUS MERDEKA
INDEPENDENT STUDY PARTICIPANT AT PT.DWI INTI PUTRA)**

Zefta Alfredo Julius

ABSTRACT

Certiport is a leading company in the development, delivery, and management services of certification exam programs. Certiport is dedicated to helping people achieve success through international standardized certification, so as to increase productivity, marketability, and value of the community. In the process of taking certification, Certiport uses website media as a forum for people to take certification exams, with the website address [https://app.certiport.com/portal/..](https://app.certiport.com/portal/) The website used by Certiport certainly has an important role in the process of implementing the certification exam, therefore it is necessary to optimize and revamp to improve the function of the website. This research was conducted with the aim of providing a good experience for users in using this website. In achieving this goal, usability testing is needed on the website to find out the problems that exist on the website. The results of the evaluation of pre-research questionnaire respondents show that there are several problems experienced by users while using the Certiport website, both in terms of convenience and comfort. For this reason, the researchers will distribute questionnaires to test and evaluate the website using the System Usability Scale (SUS) method with 10 questions as a benchmark and 2 added questions for user interface and website performance. The result of Certiport redesign website will be evaluated using the SUS method with 10 questions and UMUX-Lite method with 2 questions. In testing the level of usability will use the Usability Testing method. The results that will be obtained will later become a reference and reference for researchers in making prototype user interface recommendation designs from the Certiport website which will later serve as an illustration in the development of the Certiport website.

Keyword: *Certiport, Website, Interface, Experience, Prototype, System Usability Scale, UMUX-Lite, Usability Testing.*

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Luaran Yang Diharapkan	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Website	5
2.2 User Interface	5
2.3 User Experience	5
2.4 Usability Testing	6
2.4.1. Usability	6
2.4.2. Usability Testing	6
2.5 System Usability Scale (SUS)	7
2.6 UMUX – Lite	9
2.7 Populasi dan Sampel	10
2.8 Figma	10
2.9 Penelitian Terdahulu	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Tahapan Penelitian	14
3.2 Uraian Penelitian	14
3.2.1 Studi Literatur	15
3.2.2 Identifikasi Populasi dan Sampel	15
3.2.3 Evaluasi Desain Antarmuka Website Certiport	16
3.2.4 Identifikasi Masalah	16

3.2.5	Membuat Rancangan Perbaikan Tampilan Antarmuka Pengguna	16
3.2.6	Evaluasi Hasil Rancangan Prototype Perbaikan Antarmuka Certiport	16
3.2.7	Dokumentasi.....	17
3.3	Alat dan Bahan	17
3.4	Tahapan Kegiatan	18
3.4.1	Tempat dan Waktu Kegiatan	18
3.4.2	Jadwal Penelitian.....	18
BAB IV	PEMBAHASAN.....	20
4.1	Profil Perusahaan.....	20
4.1.1	Profil Singkat Perusahaan	20
4.1.2	Visi dan Misi	20
4.1.3	Struktur Organisasi	20
4.2	Analisis Sistem Berjalan.....	21
4.2.1	Proses Bisnis Website Certiport.....	21
4.2.2	Identifikasi Masalah.....	22
4.2.3	Identifikasi Aktor	23
4.2.4	User Interface Website Certiport Saat Ini	24
4.3	Pengujian Sistem Berjalan.....	30
4.3.1	Responden.....	30
4.3.2	Lembar Kuesioner.....	31
4.4	Evaluasi Sistem Berjalan	33
4.4.1	Uji Validitas	33
4.4.2	Uji Reliabilitas	34
4.4.3	Evaluasi Penyebaran Kuesioner.....	34
4.4.4	Hasil Skor SUS Website Certiport Saat Ini.....	35
4.4.5	Evaluasi Komponen Usability Sistem Berjalan.....	43
4.4.6	Evaluasi Komentar Responden	46
4.5	User Inteface Redesign Website Certiport.....	47
4.5.1	Halaman Login	47
4.5.2	Halaman Homepage.....	48
4.5.3	Halaman My Exam	49
4.5.4	Halaman My Certificate.....	53
4.5.5	Halaman My Pathway.....	55

4.5.6 Halaman My Profile.....	56
4.5.7 Menu Shop.....	57
4.6 Pengujian dan Evaluasi <i>Usability Redesign Website</i> Certiport.....	58
4.7 Perbandingan Hasil <i>Usability Website</i> Berjalan dengan <i>Redesign Website Certiport Redesign</i>	71
4.8 Pengujian <i>Prototype Redesign</i> Menggunakan Maze	72
BAB V PENUTUP	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	78
RIWAYAT HIDUP.....	163

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Skala Skor SUS	9
Gambar 2. Tahapan Penelitian.....	14
Gambar 3. Struktur Organisasi.....	19
Gambar 4. Diagram Fishbone Identifikasi Masalah.....	21
Gambar 5. Halaman Login Website Certiport.....	23
Gambar 6. Halaman Homepage Website Certiport.....	23
Gambar 7. Halaman My Transcript Website Certiport.....	24
Gambar 8. Halaman My Pathway Website Certiport.....	25
Gambar 9. Halaman My Onvou Website Certiport.....	26
Gambar 10. Halaman My Profile - Certiport.....	27
Gambar 11. Halaman My Profile - Roles.....	28
Gambar 12. Halaman My Profile - Profile.....	28
Gambar 13. Halaman My Profile - Programs.....	29
Gambar 14. Data Analisis Pathway Responden.....	34
Gambar 15. Data Analisis Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 16. Halaman Login Saat Ini (Atas) dan Redesign (Bawah).....	45
Gambar 17. Halaman Homepage Saat Ini (Atas) dan Redesign (Bawah).....	46
Gambar 18. Halaman My Transcript Saat Ini (Atas) dan My Exam Redesign (Bawah).....	48
Gambar 19. Halaman My Exam - Databases.....	48
Gambar 20. Halaman My Exam – Data Analytics.....	49
Gambar 21. Halaman My Exam – Microsoft Office Excel.....	49
Gambar 22. Halaman My Exam – Microsoft Office Excel Expert.....	50
Gambar 23. Halaman My Exam – Score Report.....	50
Gambar 24. Halaman My Certificate Saat Ini (Kiri) dan Redesign (Kanan).....	51
Gambar 25. Halaman My Pathway Saat Ini (Kiri) dan Redesign (Kanan).....	52
Gambar 26. Halaman My Profile Saat Ini.....	53
Gambar 27. Halaman My Profile Redesign.....	54
Gambar 28. Halaman My Onvou Saat Ini (Kiri) dan Halaman Shop Redesign (Kanan).....	55
Gambar 29. Hasil Pengujian Maze.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pernyataan System Usability Scale (SUS)	8
Tabel 2. Pernyataan Usability Matrix for User Experience (UMUX-Lite)	9
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. Jadwal Penelitian	18
Tabel 5. Identifikasi Aktor	22
Tabel 6. Lembar Kuisisioner	30
Tabel 7. Tabel Uji Validitas	32
Tabel 8. Tabel Uji Realibilitas	33
Tabel 1. Pertanyaan System Usability Scale (SUS)	8
Tabel 23. Evaluasi Komponen Usability Satisfaction Website Redesign	64
Tabel 24. Evaluasi Komponen Usability Efficiency Website Redesign	64
Tabel 25. Evaluasi Komponen Usability Learnability Website Redesign	65
Tabel 26. Evaluasi Komponen Usability Error Website Redesign	65
Tabel 27. Evaluasi Komponen Usability Memorability Website Redesign	66
Tabel 28. Perbandingan Nilai Usability Website Certiport dan Website Redesign	67
Tabel 29. Perbandingan Komponen Usability Website Certiport dan Website Redesign	67
Tabel 30. Profil Praktisi UI/UX	68