



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN WEBSITE PT ADIRA
DINAMIKA MULTIFINANCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER
CENTERED DESIGN***

SKRIPSI

ALBERINO FURQAN HASIBUAN

NIM. 2110512069

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2025



***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN WEBSITE PT ADIRA
DINAMIKA MULTIFINANCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER
CENTERED DESIGN***

SKRIPSI

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

ALBERINO FURQAN HASIBUAN

NIM. 2110512069

**PROGRAM STUDI S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA**

2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini merupakan hasil karya sendiri serta semua sumber referensi yang dikutip dan dirujuk telah saya nyatakan benar

Nama : Alberino Furqan

NIM : 2110512069

Tanggal : 26 Januari 2026

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

Jakarta, 26 Januari 2026

Yang menyatakan,


Alberino Furqan

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Alberino Furqan

NIM : 2110512069

Fakultas : Ilmu Komputer

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Demi pembangunan ilmu pengetahuan, saya 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 *REDESIGN WEBSITE* PT ADIRA DINAMIKA
MULTIFINANCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED
DESIGN***

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal: 26 Januari 2026

Yang menyatakan,



Alberino Furqan

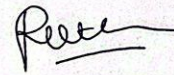
LEMBAR PENGESAHAN

Judul : ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *REDESIGN*
WEBSITE PT ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE
DENGAN MENGGUNAKAN METODE *USER CENTERED*
DESIGN

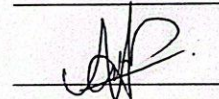
Nama : Alberino Furqan
NIM : 2110512069
Program Studi : S1 Sistem Informasi

Disetujui oleh:

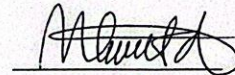
Penguji 1:
Ruth Mariana Bunga Wadu, S.Kom.,MMSI



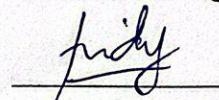
Penguji 2:
M. Bayu Wibisono, S.Kom.,MM



Pembimbing 1:
Nur Hafifah Matondang, S.Kom., MM., MTI




Pembimbing 2:
Nindy Irzavika, S.SI., M.T.



Diketahui oleh:

Koordinator Program Studi:
Anita Muliawati, S.Kom., MTI.
NIP. 197005212021212002

Dekan Fakultas Ilmu Komputer:
Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM
NIP. 197605082003121002



Tanggal Ujian Tugas Akhir:
14 Januari 2026



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dan melakukan perancangan ulang (*redesign*) antarmuka *website* PT Adira Dinamika Multifinance guna meningkatkan aspek *usability*. Masalah utama pada sistem berjalan meliputi struktur navigasi yang tidak intuitif, persepsi kerumitan sistem yang tinggi, serta tata letak informasi yang kurang sistematis. Penelitian ini menerapkan metode *User Centered Design* (UCD) yang berfokus pada kebutuhan pengguna melalui tahapan iteratif, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi. Tingkat *usability* diukur menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) dengan melibatkan 107 responden valid. Hasil pengujian pada sistem berjalan menunjukkan skor rata-rata **42,03**, yang masuk dalam kategori **Grade F** atau **Not Acceptable** dengan *adjective rating* **Poor**, sehingga memerlukan perbaikan fundamental. Setelah dilakukan *redesign* menjadi prototipe *high-fidelity*, skor SUS meningkat secara signifikan menjadi **67,52** (**Grade C** atau **Marginal High**) dengan *adjective rating* **Good**. Kenaikan sebesar **25,49 poin** ini membuktikan bahwa penerapan metode UCD berhasil meningkatkan kemudahan penggunaan, mereduksi kompleksitas interaksi, dan memberikan pengalaman digital yang lebih baik bagi pengguna *website* PT Adira Dinamika Multifinance.

Kata Kunci: *User Experience, Redesign, User Centered Design, System Usability Scale, Website.*

ABSTRACT

*This study aims to analyze the user experience and perform a redesign of the PT Adira Dinamika Multifinance website to enhance its usability aspects. The primary issues identified within the existing system include a non-intuitive navigation structure, a high perception of system complexity, and an unsystematic information layout. The research employs the User-Centered Design (UCD) method, focusing on user needs through an iterative process ranging from problem identification to evaluation. Usability levels were measured using the System Usability Scale (SUS) instrument with 107 valid respondents. The initial testing of the current system yielded an average score of **42.03**, categorized as **Grade F** or **Not Acceptable** with a **Poor** adjective rating, indicating a necessity for fundamental improvements. Following the redesign into a high-fidelity prototype, the SUS score significantly increased to **67.52** (**Grade C** or **Marginal High**) with a **Good** adjective rating. This improvement of **25.49 points** demonstrates that the application of the UCD method successfully enhanced ease of use, reduced interaction complexity, and provided a better digital experience for users of the PT Adira Dinamika Multifinance website.*

Keywords: *User Experience, Redesign, User Centered Design, System Usability Scale, Website.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya yang melimpah sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pabangnan Nasional Veteran Jakarta.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapat berbagai tantangan dan kendala dalam pengerjaannya. Namun, dengan banyaknya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak penulis dapat menghadapi dan mengatasi semua tantangan dan kendala tersebut. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan apresiasi kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer UPN Veteran Jakarta.
2. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI, selaku Ketua Program Studi Sarjana Sistem Informasi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Bambang Triwahyono, S.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan nasihat selama masa perkuliahan.
4. Ibu Nur Hafifah Matondang, S.Kom., MM., MTI, selaku dosen pembimbing 1, yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Nindy Irzavika, S.Si., M.T., selaku dosen pembimbing 2, yang juga telah memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, semangat, serta dukungan moral maupun materiil.
7. Teman-teman yang turut membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian proposal tugas akhir ini.

Saya menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi yang berarti dalam bidang keilmuan yang saya teliti.

Jakarta, 11 Desember
2025

Alberino Furqan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SIMBOL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang	13
1.2. Rumusan Masalah	15
1.3. Batasan Masalah.....	15
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	16
1.5. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Website.....	18
2.1.1. HTML	18
2.1.2. CSS.....	19
2.2. <i>User Interface</i>	20
2.2.1. <i>Redesign</i>	22
2.2.2. Figma	22
2.3. <i>User Experience</i>	23
2.4. Usability	24
2.5. <i>User Centered Design</i>	25
2.6. System Usability Scale (SUS).....	27
2.7. Penelitian Terdahulu	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
3.1. Tahapan Penelitian	33

3.2. Uraian Penelitian	34
3.2.1 Identifikasi Masalah	34
3.2.2. Studi Literatur	34
3.2.3. Analisis Sistem Berjalan	35
3.2.4. Identifikasi Populasi dan Sampel	35
3.2.5. Pengujian Tingkat <i>Usability</i> Menggunakan SUS	36
3.2.6. Analisis dan Pengolahan Data.....	37
3.2.7. Pembuatan Desain <i>Website</i> Baru	37
3.2.8. Pengujian Desain <i>Website</i> Baru	37
3.2.9. Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i>	38
3.3. Alat yang Digunakan.....	38
3.4. Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.5. Jadwal Penelitian.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Profil PT Adira Dinamika Multifinance	40
4.2. Identifikasi Masalah	41
4.3. Analisis Sistem Berjalan	41
4.4. Identifikasi Populasi dan Sampel	42
4.5. Pengujian Tingkat <i>Usability</i> Menggunakan SUS	44
4.6. Analisis dan Pengolahan Data.....	44
4.6.1. Karakteristik Responden	44
4.6.2. Deskripsi Umum <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	49
4.6.3. Uji Reliabilitas Instrumen	49
4.6.4. Pengukuran <i>Usability</i> Sistem Berjalan Menggunakan SUS	50
4.6.5. Identifikasi Permasalahan dan Perumusan Kebutuhan Pengguna	52
4.7. Pembuatan Desain <i>Website</i> Baru	54

4.7.1.	Halaman Utama.....	54
4.7.2.	Halaman Produk.....	56
4.7.3.	Halaman Layanan Digital	59
4.7.4.	Halaman Promo & Program.....	62
4.7.5.	Halaman Layanan Konsumen	65
4.7.6.	Halaman Karir	67
4.7.7.	Halaman <i>Recruitment</i>	70
4.8.	Pengujian Desain <i>Website</i> Baru	72
4.8.1.	Karakteristik Responden	72
4.8.2.	Pengujian Usability Desain Website Baru	77
4.8.3.	Analisis Perbandingan Skor SUS Desain Lama dan Desain Baru.	79
4.9.	Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i>	81
4.9.1.	Penyederhanaan Alur dan Tata Letak Informasi.....	81
4.9.2.	Peningkatan Keselarasan Antar Fitur.....	81
4.9.3.	Peningkatan Daya Tarik untuk Penggunaan Berulang.....	81
BAB V PENUTUP.....		83
5.1.	Kesimpulan	83
5.2.	Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA		86
LAMPIRAN.....		89

DAFTAR GAMBAR





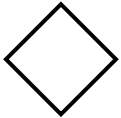
Gambar 2.1 Tahapan User Centered Design.....	26
Gambar 2.2 Adjective Rating dan Acceptability Range	28
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4.1 Jumlah Pengunjung Bulanan.....	43
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.4 Pengalaman Mengakses Website	47
Gambar 4.5 Waktu Terakhir Mengakses Website	48
Gambar 4.6 Intensitas Akses Website Adira	49
Gambar 4.7 Bagian Website Paling Menyulitkan Menurut Responden	53
Gambar 4.8 Aspek yang Paling Perlu Diperbaiki Menurut Responden.....	53
Gambar 4.9 Desain halaman utama website lama (1).....	55
Gambar 4.10 Desain halaman utama website lama (2).....	55
Gambar 4.11 Desain halaman utama website lama (3).....	55
Gambar 4.12 Desain halaman utama website baru (1)	56
Gambar 4.13 Desain halaman utama website baru (2)	56
Gambar 4.14 Desain halaman produk website lama (1)	57
Gambar 4.15 Desain halaman produk website lama (2)	57
Gambar 4.16 Desain halaman produk website lama (3)	58
Gambar 4.17 Desain halaman produk website lama (4)	58
Gambar 4.18 Desain halaman produk website baru (1).....	59
Gambar 4.19 Desain halaman produk website baru (2).....	59
Gambar 4.20 Desain halaman layanan digital website lama (1).....	60
Gambar 4.21 Desain halaman layanan digital website lama (2).....	60
Gambar 4.22 Desain halaman layanan digital website lama (3).....	61
Gambar 4.23 Desain halaman layanan digital website baru (1).....	62
Gambar 4.24 Desain halaman layanan digital website baru (2).....	62
Gambar 4.25 Desain halaman promo & program website lama	63
Gambar 4.26 Desain halaman promo & program website baru.....	64
Gambar 4.27 Desain halaman layanan konsumen website lama	66

Gambar 4.28 Desain halaman layanan konsumen website baru	67
Gambar 4.29 Desain halaman karir website lama (1)	68
Gambar 4.30 Desain halaman karir website lama (2)	68
Gambar 4.31 Desain halaman karir website lama (3)	69
Gambar 4.32 Desain halaman karir website baru (1).....	70
Gambar 4.33 Desain halaman karir website baru (2).....	70
Gambar 4.34 Desain halaman recruitment website lama.....	71
Gambar 4.35 Desain halaman recruitment website baru	71
Gambar 4.36 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Gambar 4.37 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4.38 Pengalaman Mengakses Website	75
Gambar 4.39 Waktu Terakhir Mengakses Website	76
Gambar 4.40 Intensitas Akses Website Adira.....	77
Gambar 4.41 Grafik Perbandingan Skor SUS Sistem Berjalan dan Pasca Redesign	80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Instrumen SUS.....	50
Tabel 4.2 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pra-Penelitian).....	51
Tabel 4.3 Ringkasan Pengujian Desain Website Baru.....	78
Tabel 4.4 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pasca Redesign).....	79
Tabel 4.5 Perbandingan Hasil Pengujian SUS Sebelum dan Sesudah Redesign...	80

DAFTAR SIMBOL

No.	Simbol	Nama	Keterangan
1		<i>Terminator</i>	Permulaan/akhir program
2		<i>Arrows</i>	Arah aliran program
3		<i>Process</i>	Menandakan sebuah proses
4		<i>Input/Output</i>	Menyatakan proses input dan output
5		<i>Decision</i>	Pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Pra Penelitian	89
Lampiran 2. Surat Riset.....	93
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 4. Kuesioner Pasca Redesign.....	95