



**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**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alberino Furqan Hasibuan

NIM : 2110512069

Program Studi : S1 Sistem Informasi

Judul Tugas Akhir : ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN WEBSITE
PT ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE DENGAN
MENGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN

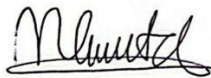
Dinyatakan telah memenuhi syarat dan menyetujui untuk mengikuti ujian sidang tugas akhir.

Jakarta, 11 Desember 2025

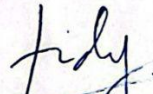
Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

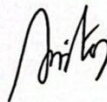


Nur Hafifah Matondang, S.Kom., MM.,
MTI.



Nindy Irzavika, S.SI., M.T.

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Anita Muliawati, S.Kom., MTI

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 Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

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

Jakarta, 11 Desember 2025

Alberino Furqan

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.*

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah.....	16
1.3. Batasan Masalah	17
1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian	17
1.5. Sistematika Penulisan	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1. Website	20
2.1.1. HTML	20
2.1.2. CSS	21
2.2. <i>User Interface</i>	22
2.2.1. <i>Redesign</i>	23
2.2.2. Figma	24
2.3. <i>User Experience</i>	24
2.4. Usability.....	25
2.5. <i>User Centered Design</i>	26
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	36
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>	37
3.3.	Alat yang Digunakan	37
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.....	40
4.3.	Analisis Sistem Berjalan	41
4.4.	Identifikasi Populasi dan Sampel.....	42
4.5.	Pengujian Tingkat <i>Usability</i> Menggunakan SUS	43
4.6.	Analisis dan Pengolahan Data	43
4.6.1.	Karakteristik Responden	43
4.6.2.	Deskripsi Umum <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	48
4.6.3.	Uji Reliabilitas Instrumen	48
4.6.4.	Pengukuran <i>Usability</i> Sistem Berjalan Menggunakan SUS	49
4.6.5.	Identifikasi Permasalahan dan Perumusan Kebutuhan Pengguna	51
4.7.	Pembuatan Desain Website Baru.....	52
4.7.1.	Halaman Utama	53
4.7.2.	Halaman Produk.....	55
4.7.3.	Halaman Layanan Digital	58
4.7.4.	Halaman Promo & Program.....	61
4.7.5.	Halaman Layanan Konsumen	64
4.7.6.	Halaman Karir.....	66
4.7.7.	Halaman <i>Recruitment</i>	69

4.8.	Pengujian Desain <i>Website</i> Baru	71
4.8.1.	Karakteristik Responden	71
4.8.2.	Pengujian Usability Desain Website Baru	76
4.8.3.	Analisis Perbandingan Skor SUS Desain Lama dan Desain Baru.....	78
4.9.	Rekomendasi Perbaikan <i>Website</i>	80
4.9.1.	Penyederhanaan Alur dan Tata Letak Informasi	80
4.9.2.	Peningkatan Keselarasan Antar Fitur.....	80
4.9.3.	Peningkatan Daya Tarik untuk Penggunaan Berulang	80
BAB V PENUTUP		82
5.1.	Kesimpulan	82
5.2.	Saran	83
DAFTAR PUSTAKA		85
LAMPIRAN.....		88

DAFTAR GAMBAR

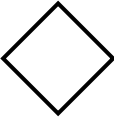
Gambar 2.1 Tahapan User Centered Design.....	27
Gambar 2.2 Adjective Rating dan Acceptability Range	29
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	33
Gambar 4.1 Jumlah Pengunjung Bulanan.....	42
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	46
Gambar 4.4 Pengalaman Mengakses Website	46
Gambar 4.5 Waktu Terakhir Mengakses Website	47
Gambar 4.6 Intensitas Akses Website Adira	48
Gambar 4.7 Bagian Website Paling Menyulitkan Menurut Responden	51
Gambar 4.8 Aspek yang Paling Perlu Diperbaiki Menurut Responden	52
Gambar 4.9 Desain halaman utama website lama (1).....	53
Gambar 4.10 Desain halaman utama website lama (2).....	53
Gambar 4.11 Desain halaman utama website lama (3).....	54
Gambar 4.12 Desain halaman utama website baru (1)	55
Gambar 4.13 Desain halaman utama website baru (2)	55
Gambar 4.14 Desain halaman produk website lama (1)	56
Gambar 4.15 Desain halaman produk website lama (2)	56
Gambar 4.16 Desain halaman produk website lama (3)	57
Gambar 4.17 Desain halaman produk website lama (4)	57
Gambar 4.18 Desain halaman produk website baru (1).....	58
Gambar 4.19 Desain halaman produk website baru (2).....	58
Gambar 4.20 Desain halaman layanan digital website lama (1).....	59
Gambar 4.21 Desain halaman layanan digital website lama (2).....	59
Gambar 4.22 Desain halaman layanan digital website lama (3).....	60
Gambar 4.23 Desain halaman layanan digital website baru (1)	61
Gambar 4.24 Desain halaman layanan digital website baru (2)	61
Gambar 4.25 Desain halaman promo & program website lama.....	62
Gambar 4.26 Desain halaman promo & program website baru.....	63
Gambar 4.27 Desain halaman layanan konsumen website lama	65
Gambar 4.28 Desain halaman layanan konsumen website baru.....	66

Gambar 4.29 Desain halaman karir website lama (1).....	67
Gambar 4.30 Desain halaman karir website lama (2).....	67
Gambar 4.31 Desain halaman karir website lama (3).....	68
Gambar 4.32 Desain halaman karir website baru (1)	69
Gambar 4.33 Desain halaman karir website baru (2)	69
Gambar 4.34 Desain halaman recruitment website lama.....	70
Gambar 4.35 Desain halaman recruitment website baru	70
Gambar 4.36 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	72
Gambar 4.37 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	73
Gambar 4.38 Pengalaman Mengakses Website	74
Gambar 4.39 Waktu Terakhir Mengakses Website	75
Gambar 4.40 Intensitas Akses Website Adira	76
Gambar 4.41 Grafik Perbandingan Skor SUS Sistem Berjalan dan Pasca Redesign	79

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	39
Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Instrumen SUS.....	49
Tabel 4.2 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pra-Penelitian).....	50
Tabel 4.3 Ringkasan Pengujian Desain Website Baru.....	77
Tabel 4.4 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pasca Redesign)	78
Tabel 4.5 Perbandingan Hasil Pengujian SUS Sebelum dan Sesudah Redesign.....	79

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	88
Lampiran 2. Surat Riset	92
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian	93
Lampiran 4. Kuesioner Pasca Redesign.....	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan teknologi digital telah mengubah pola interaksi manusia, cara memperoleh informasi, serta menjalankan aktivitas sehari-hari. Pada era modern ini, perusahaan dituntut untuk memiliki kehadiran digital agar mampu menjangkau dan memberikan layanan kepada konsumen secara lebih cepat, luas, dan efisien. *Website* merupakan salah satu bentuk utama representasi kehadiran digital sebuah perusahaan. Fungsi *website* tidak hanya sebagai media informasi, melainkan juga sebagai identitas digital yang mencerminkan profesionalitas, kredibilitas, dan kualitas layanan perusahaan. Dalam banyak situasi, *website* sering menjadi titik awal interaksi antara pengguna dengan perusahaan.

Menurut laporan Digital 2024 oleh We Are Social dan Meltwater, lebih dari 64 persen penduduk dunia telah menggunakan internet secara aktif, dan sebagian besar dari mereka mengakses informasi melalui perangkat *mobile*. Di Indonesia sendiri, penetrasi internet mencapai lebih dari 77 persen populasi, menjadikan kanal digital seperti *website* sebagai elemen kunci dalam strategi komunikasi dan pelayanan publik maupun bisnis. Dalam lingkungan kompetitif saat ini, *website* yang tidak dikelola dengan baik tidak hanya akan kehilangan daya tarik, tetapi juga berisiko membuat pengguna beralih ke penyedia layanan lain yang menawarkan pengalaman digital yang lebih baik.

Dalam konteks industri pembiayaan, kehadiran *website* menjadi sangat penting. PT Adira Dinamika Multifinance Tbk (Adira Finance) merupakan salah satu perusahaan multifinance terbesar di Indonesia. Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan bahwa Adira Finance memiliki lebih dari 600 outlet di seluruh Indonesia dan telah melayani jutaan pelanggan sejak didirikan. Adira Finance juga merupakan bagian dari Bank Danamon dan Grup MUFG, dua entitas keuangan ternama baik secara nasional maupun internasional. Dengan skala operasional sebesar itu, maka kebutuhan akan kanal informasi dan pelayanan digital yang andal menjadi sangat vital.

Website Adira Finance memiliki peran sentral dalam menyampaikan informasi terkait produk pembiayaan, simulasi kredit, serta akses pengajuan layanan secara daring. Dalam praktiknya, calon nasabah yang datang ke cabang Adira Finance sering kali akan diarahkan untuk mengakses *website* terlebih dahulu sebelum melanjutkan proses pengajuan atau konsultasi lebih lanjut. Hal ini menjadikan *website* sebagai pintu masuk utama dan titik interaksi pertama yang menentukan persepsi awal calon nasabah terhadap Adira Finance. Maka

dari itu, penting bagi perusahaan untuk memastikan bahwa tampilan, struktur, dan pengalaman yang diberikan oleh *website* tersebut benar-benar optimal.

Namun, berdasarkan observasi awal, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi dalam penggunaan *website* Adira Finance. Beberapa di antaranya adalah desain antarmuka pengguna (*user interface*) yang terlihat belum mengikuti tren desain modern, navigasi yang kurang intuitif, serta struktur informasi yang dirasa kurang sistematis. Menurut berbagai studi, pengalaman pengguna yang buruk seperti navigasi yang membingungkan dan tampilan yang tidak responsif dapat menyebabkan frustrasi, menurunkan kepercayaan pengguna, meningkatkan *bounce rate*, dan pada akhirnya mengurangi keterlibatan pengguna (Loopex Digital, 2025).

Untuk menjawab permasalahan tersebut, diperlukan pendekatan perancangan ulang (*redesign*) yang tidak hanya menekankan aspek estetika, tetapi juga memperhatikan kebutuhan, ekspektasi, serta perilaku pengguna. Salah satu pendekatan yang relevan dan telah terbukti efektif adalah metode *User Centered Design* (UCD). Menurut standar ISO 9241-210 (2019), UCD merupakan proses iteratif yang memusatkan perhatian pada pengguna, di mana pengguna terlibat aktif dalam setiap tahap pengembangan. Dengan metode ini, solusi desain yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan, mudah digunakan, dan berpotensi meningkatkan kepuasan serta loyalitas pengguna.

Penerapan UCD dalam *redesign website* memungkinkan dilakukannya eksplorasi lebih dalam terhadap konteks penggunaan, spesifikasi kebutuhan pengguna, hingga proses validasi desain berdasarkan masukan pengguna. Pendekatan ini tidak hanya menghasilkan desain yang fungsional dan menarik, tetapi juga meminimalkan risiko ketidaksesuaian antara sistem yang dikembangkan dengan ekspektasi pengguna. Meskipun metode ini telah banyak digunakan dalam berbagai konteks, masih relatif sedikit penelitian yang menerapkannya secara spesifik pada sektor pembiayaan di Indonesia, terutama yang melibatkan evaluasi kuantitatif seperti *System Usability Scale* (SUS) atau *User Experience Questionnaire* (UEQ).

1.2. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang, maka rumusan masalah pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dalam proses analisis dan perancangan ulang *website* PT Adira Dinamika Multifinance agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna?

2. Bagaimana rancangan antarmuka pengguna (*user interface*) yang dapat diusulkan berdasarkan karakteristik dan preferensi pengguna *website* PT Adira Dinamika Multifinance?
3. Bagaimana hasil evaluasi desain ulang *website* PT Adira Dinamika Multifinance dalam memenuhi indikator *usability* yang telah ditentukan?

1.3. Batasan Masalah

Untuk menjaga agar ruang lingkup penelitian tetap terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka batasan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Objek penelitian yang digunakan adalah *website* resmi PT Adira Dinamika Multifinance dengan alamat URL <https://www.adira.co.id>.
2. Penelitian ini hanya difokuskan pada perancangan ulang (*redesign*) antarmuka pengguna (*front-end* UI) dan tidak mencakup aspek teknis seperti perubahan pada struktur *backend* atau fungsionalitas sistem yang bersifat kompleks.
3. Penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dibatasi pada tahapan analisis kebutuhan pengguna, perancangan desain, pembuatan prototipe, serta evaluasi *usability*.
4. Responden dalam penelitian ini adalah orang yang pernah mengakses *website* PT Adira Dinamika Multifinance.
5. *Output* dari penelitian ini berupa usulan rancangan antarmuka pengguna dalam bentuk prototipe, bukan implementasi langsung ke dalam sistem operasional perusahaan.
6. Penelitian ini hanya difokuskan pada tampilan *desktop* (*desktop view*) dan tidak mencakup pengoptimalan antarmuka untuk perangkat mobile atau tablet.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam rangka menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan serta mencapai sasaran penelitian, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menerapkan metode *User Centered Design* (UCD) dalam menganalisis dan merancang ulang tampilan serta struktur *website* PT Adira Dinamika Multifinance agar sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.
2. Menghasilkan rancangan antarmuka pengguna (*user interface*) yang informatif, mudah digunakan, dan menarik secara visual berdasarkan karakteristik serta preferensi pengguna *website* PT Adira Dinamika Multifinance.

3. Melakukan evaluasi terhadap *usability* dari desain ulang *website* menggunakan instrumen pengukuran yang terstandarisasi, guna menilai sejauh mana desain yang diusulkan dapat meningkatkan kenyamanan dan efektivitas pengalaman pengguna.

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya referensi ilmiah terkait penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dan pengukuran *usability* dengan pendekatan kuantitatif, khususnya pada pengembangan antarmuka *website* perusahaan pembiayaan.

b) Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi masukan strategis bagi PT Adira Dinamika Multifinance dalam meningkatkan kualitas antarmuka *website*-nya. Selain itu, penelitian ini juga dapat dijadikan acuan oleh praktisi desain UX/UI dan pengembang sistem dalam merancang layanan digital yang lebih berpusat pada pengguna.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pemahaman pembaca terhadap isi dan alur penelitian, laporan ini disusun dengan pola penulisan yang sistematis. Adapun susunan sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas teori-teori yang mendukung penelitian, seperti *Website*, *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), *Usability*, metode *User Centered Design* (UCD), *System Usability Scale* (SUS), serta tinjauan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tahapan penelitian yang dilakukan, metode pengumpulan data, serta penerapan UCD mulai dari analisis sistem berjalan hingga evaluasi desain *website* baru.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian dan pembahasan yang meliputi analisis sistem berjalan, identifikasi permasalahan *usability*, perumusan kebutuhan pengguna, perancangan ulang antarmuka website, serta hasil pengujian dan evaluasi *usability* menggunakan metode SUS pada sistem berjalan dan sistem redesign.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk pengembangan website dan penelitian selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Website

Website adalah kumpulan halaman digital yang saling terhubung dan dapat diakses pengguna melalui *browser* internet. Dalam literatur manajemen digital, *website* sering dijelaskan sebagai sarana komunikasi strategis yang memfasilitasi interaksi antara perusahaan dan pemangku kepentingan, seperti pelanggan, mitra bisnis, dan masyarakat umum (Chaffey & Ellis-Chadwick, 2022). Untuk PT Adira Dinamika Multifinance, *website* menjadi jembatan utama dalam menyebarkan informasi produk pembiayaan, simulasi kredit, serta memberikan akses layanan digital.

Secara struktural, *website* dibangun atas tiga lapisan utama: konten (*content*), tata letak dan tampilan visual (*presentation*), dan logika interaktif (*behavior*). Persepsi pengguna terhadap sebuah *website* sangat dipengaruhi oleh bagaimana konten disajikan secara visual dan teknis agar mudah dipahami dan digunakan (Nielsen, 2023).

Menurut penelitian Yudhanto & Susilo (2024), kualitas *website* e-learning dapat ditingkatkan melalui evaluasi terhadap tampilan antarmuka serta tata letak, yang secara langsung memengaruhi tingkat *engagement* pengguna. Hal tersebut juga berlaku bagi *website* perusahaan pembiayaan; desain visual dan struktur informasi harus mampu memenuhi kebutuhan pengguna, seperti mencari simulasi kredit atau panduan layanan.

2.1.1. HTML

HyperText Markup Language (HTML) adalah bahasa *markup* standar yang digunakan untuk membuat dan mengatur struktur konten pada halaman web. HTML berfungsi sebagai kerangka dasar dalam membangun halaman web yang memungkinkan elemen-elemen seperti teks, gambar, tautan, formulir, dan media lainnya ditampilkan secara terstruktur pada browser (Rafi & Indahyanti, 2022). HTML tidak memiliki kemampuan logika seperti bahasa pemrograman, karena tujuannya adalah untuk menyusun tata letak dan hubungan antar elemen, bukan untuk memproses data atau perhitungan.

HTML memiliki dua komponen utama, yaitu *Hypertext* yang memungkinkan pembuatan tautan antar halaman atau bagian dari dokumen, dan *Markup Language* yang memungkinkan penggunaan *tag* untuk menandai serta mengelompokkan elemen konten sesuai fungsinya. Tag-tag HTML seperti `<h1>`, `<p>`, `<img>`, dan `<a>` digunakan untuk menandai *heading*, paragraf, gambar, dan *hyperlink*. Setiap *tag* memiliki struktur dan fungsi yang berbeda, namun saling mendukung dalam membentuk tampilan halaman web.

Dengan struktur yang jelas dan hierarkis, HTML tidak hanya mempermudah pengguna dalam memahami isi konten, tetapi juga mendukung *Search Engine Optimization* (SEO) dan aksesibilitas. Struktur HTML yang baik membantu mesin pencari mengenali konten penting sekaligus mendukung pembaca layar bagi pengguna dengan kebutuhan khusus (Rafi & Indahyanti, 2022).

Dalam konteks *website* PT Adira Dinamika Multifinance, HTML menjadi fondasi utama yang digunakan untuk menyusun halaman-halaman seperti informasi produk, simulasi pembiayaan, formulir pengajuan, dan panduan layanan. Penggunaan HTML yang tepat memastikan bahwa setiap elemen informasi dapat ditampilkan secara logis dan mudah diakses oleh pengguna dari berbagai latar belakang.

Dengan demikian, HTML dapat didefinisikan sebagai kerangka kerja fundamental dalam pengembangan web, yang memungkinkan penyusunan struktur konten secara efisien dan terorganisir guna mendukung tampilan antarmuka serta interaksi pengguna.

2.1.2. CSS

Cascading Style Sheets (CSS) adalah bahasa deklaratif yang digunakan untuk mengatur tampilan visual dan tata letak elemen-elemen HTML pada halaman web. CSS memungkinkan pemisahan struktur konten (HTML) dari presentasi visual, sehingga memudahkan pengembangan, pemeliharaan, dan konsistensi desain antarmuka. Dasar-dasar seperti definisi warna, *font*, spasi, serta transisi animasi bisa dikontrol dengan CSS tanpa mengubah struktur dokumen.

Penggunaan CSS mendukung beberapa fungsi esensial dalam desain web modern, seperti:

1. Memisahkan Konten dan Tampilan

CSS memungkinkan pengembang mengelola tampilan secara terpisah dari konten HTML, sehingga desain dapat diperbarui tanpa mengganggu struktur informasi.

2. Meningkatkan Konsistensi Desain

CSS mendukung penggunaan kelas dan selektor yang memungkinkan seluruh halaman memiliki gaya visual yang seragam, seperti skema warna, ukuran heading, dan tampilan tombol.

3. Mendukung Kustomisasi Lanjutan

CSS memberikan fleksibilitas dalam menciptakan interaksi visual seperti *hover*, *focus*, animasi, hingga efek *dark mode* yang tidak bisa dilakukan dengan HTML saja.

4. Mendukung Desain Responsif

Dengan media *queries*, CSS memungkinkan halaman web menyesuaikan tampilannya di berbagai perangkat, mulai dari desktop hingga perangkat mobile.

Dirgantara & Andrian (2022) menunjukkan bahwa penggunaan *framework* CSS seperti *Bootstrap* dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi desain dan konsistensi tampilan menuju desain yang responsif. Ini mendemonstrasikan pentingnya CSS modern sebagai alat bantu yang efisien dalam merancang antarmuka web yang adaptif dan profesional.

Dalam konteks perancangan ulang situs *website* PT Adira Dinamika Multifinance, CSS menjadi pilar utama dalam menciptakan antarmuka yang tidak hanya fungsional, tetapi juga responsif, konsisten, dan estetis. Dengan pendekatan *User Centered Design*, pemilihan dan implementasi *styling* yang sesuai akan meningkatkan interaksi pengguna serta menjaga keselarasan identitas merek perusahaan.

2.2. User Interface

User Interface (UI) merupakan elemen penting dalam pengembangan sistem maupun aplikasi, karena menjadi perantara utama antara pengguna dengan sistem yang digunakan. UI tidak hanya menampilkan informasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana interaksi yang menentukan kenyamanan dan efektivitas penggunaan suatu sistem. Menurut Dirgantara & Andrian (2022), perancangan UI yang responsif sangat diperlukan agar tampilan aplikasi dapat menyesuaikan dengan berbagai perangkat, baik desktop maupun *mobile*, sehingga pengalaman pengguna tetap konsisten.

Dalam konteks perancangan sistem, UI memiliki peran strategis dalam menciptakan pengalaman pengguna yang intuitif. Pengguna cenderung lebih menerima sebuah aplikasi apabila tampilan antarmuka yang disediakan mudah dipahami, tidak rumit, dan mampu memandu mereka menyelesaikan tugas secara efisien. Hal ini sesuai dengan pandangan Shneiderman & Plaisant (2010) yang menyatakan bahwa UI yang baik harus mampu meminimalisasi kesalahan, memberikan kontrol kepada pengguna, serta meningkatkan produktivitas dalam penggunaan sistem.

Lebih lanjut, UI juga berperan dalam mendukung ketercapaian tujuan bisnis maupun organisasi melalui peningkatan kepuasan pengguna. Aplikasi dengan UI yang buruk sering kali menimbulkan kebingungan, menambah waktu penyelesaian tugas, bahkan dapat membuat pengguna enggan melanjutkan penggunaan. Oleh karena itu, perancangan UI harus memperhatikan aspek fungsional, estetika, serta keterjangkauan bagi seluruh pengguna, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan.

Beberapa prinsip utama dalam perancangan UI menurut Yudhanto & Susilo (2024), meliputi:

1. Kesederhanaan (*Simplicity*): Menghindari elemen yang tidak perlu agar pengguna dapat fokus menyelesaikan tugas.
2. Konsistensi (*Consistency*): Menggunakan tata letak dan ikon yang seragam di seluruh halaman.
3. Umpan Balik (*Feedback*): Memberikan sinyal atau animasi sebagai respons atas tindakan pengguna.
4. Aksesibilitas (*Accessibility*): Menjamin bahwa semua pengguna, termasuk penyandang disabilitas, dapat mengakses dan memahami konten dengan mudah.
5. Efisiensi (*Efficiency*): Mengurangi jumlah langkah yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses, seperti *autofill* formulir atau navigasi cepat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa UI merupakan aspek krusial dalam pengembangan sistem yang tidak hanya berfungsi sebagai media interaksi, tetapi juga sebagai penentu kualitas pengalaman pengguna. Perancangan UI yang baik harus mampu mengintegrasikan prinsip-prinsip kesederhanaan, konsistensi, umpan balik, aksesibilitas, dan efisiensi, serta mengacu pada standar pengembangan yang diakui. Hal ini bertujuan agar sistem yang dibangun tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan dan inklusif bagi seluruh pengguna.

2.2.1. Redesign

Redesign atau perancangan ulang antarmuka merupakan proses untuk memperbaiki dan meningkatkan tampilan serta pengalaman pengguna berdasarkan hasil evaluasi dan masukan yang telah diperoleh. *Redesign* tidak semata-mata berfokus pada perubahan visual, tetapi juga menyentuh aspek fungsionalitas, struktur informasi, dan alur interaksi. Dalam pendekatan *User Centered Design* (UCD), proses *redesign* dilakukan secara sistematis melalui tahapan identifikasi kebutuhan pengguna, pembuatan solusi desain, pengujian, hingga iterasi berdasarkan hasil evaluasi sebelumnya (Subiyakto et al., 2022)

Redesign menjadi penting ketika sistem yang sudah berjalan mengalami penurunan efektivitas atau tidak lagi memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam konteks bisnis digital, UI yang *outdated* dapat menjadi hambatan dalam menjangkau pengguna baru maupun mempertahankan pengguna lama. Oleh sebab itu, desain ulang harus didasarkan pada pendekatan yang terukur, berorientasi pada pengguna, dan memperhatikan hasil evaluasi *usability* agar perbaikan yang dilakukan benar-benar memberikan dampak yang signifikan.

2.2.2. Figma

Figma merupakan perangkat lunak desain antarmuka berbasis web yang saat ini banyak digunakan oleh desainer UI/UX dalam pengembangan prototipe. Figma menawarkan keunggulan dalam hal kolaborasi secara *real-time*, integrasi antarmuka yang fleksibel, serta dukungan terhadap fitur *prototyping* dan komponen desain yang dapat digunakan kembali. Dengan Figma, desainer dapat membuat *wireframe* hingga prototipe interaktif yang dapat diuji langsung oleh pengguna tanpa perlu *coding*.

Dalam pendekatan berbasis UCD, Figma sangat relevan karena mendukung proses iteratif dalam desain. Setiap perubahan atau masukan dari pengguna dapat segera diterapkan dan divalidasi, sehingga proses pengembangan menjadi lebih efisien. Herniyanti et al. (2022) menyatakan bahwa penggunaan Figma memudahkan kolaborasi, meningkatkan efektivitas komunikasi tim, serta mempercepat proses desain karena dapat dilakukan secara bersamaan pada satu platform. Pada penelitian ini, Figma digunakan sebagai alat bantu utama untuk merancang ulang prototipe *website* Adira Finance berdasarkan kebutuhan dan preferensi pengguna.

2.3. User Experience

User Experience atau pengalaman pengguna adalah konsep yang menggambarkan keseluruhan persepsi dan reaksi pengguna ketika berinteraksi dengan suatu produk, sistem, atau layanan digital. Pengalaman ini tidak hanya terbentuk dari aspek visual atau teknis semata, melainkan mencakup respons emosional, psikologis, serta fisik pengguna terhadap sistem yang digunakan. Standar ISO 9241-210 menjelaskan bahwa UX mencakup persepsi menyeluruh seperti kenyamanan, kemudahan, serta nilai guna suatu sistem (ISO, 2019).

Selain itu, UX tidak semata-mata berbicara tentang *usability* atau kemudahan penggunaan, tetapi juga mempertimbangkan kepuasan pengguna, kenyamanan selama proses interaksi, dan nilai yang dirasakan setelah menggunakan produk digital tersebut. Hal ini ditegaskan oleh Bevan (2009), yang menyebutkan bahwa UX mencakup aspek yang lebih luas daripada *usability* karena mempertimbangkan faktor emosional dan pengalaman menyeluruh pengguna.

Menurut Hartson & Pyla (2019), terdapat empat elemen penting dalam membentuk *user experience*, yaitu:

1. *Usability* (Kemudahan Penggunaan): Menilai sejauh mana pengguna dapat menggunakan sistem dengan efektif dan efisien.
2. *Usefulness* (Fungsionalitas): Mengukur seberapa relevan dan bermanfaat fitur-fitur yang tersedia dalam mendukung kebutuhan pengguna.

3. *Emotional Impact* (Dampak Emosional): Melibatkan perasaan positif maupun negatif yang muncul selama proses interaksi.
4. *Meaningfulness* (Keterkaitan Personal): Menunjukkan sejauh mana sistem mampu terhubung secara personal dengan nilai atau preferensi pengguna.

Desain UX yang baik akan berdampak langsung terhadap loyalitas pengguna, meningkatkan kemungkinan penggunaan berulang, serta memperkuat hubungan antara pengguna dan sistem (Hassenzahl & Tractinsky, 2006)

Sebagai contoh, dalam konteks *website* PT Adira Dinamika Multifinance, UX yang optimal akan membantu pengguna menemukan informasi terkait produk pembiayaan dengan mudah, memahami alur pengajuan secara jelas, dan merasa percaya diri saat mengakses layanan digital perusahaan. Penelitian oleh Jamilah et al. (2022) juga menunjukkan bahwa UX yang dirancang secara sistematis dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat posisi kompetitif bisnis dalam jangka panjang.

UX memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan UI (*User Interface*). Garrett (2011) menyatakan bahwa UI merupakan bagian integral dari UX. Desain UI yang jelas, responsif, dan mudah dipahami akan mendukung terciptanya pengalaman pengguna yang positif. Misalnya, tombol yang mudah diakses, navigasi yang tidak membingungkan, dan tampilan yang konsisten akan meningkatkan kepuasan dan mempercepat pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Oleh karena itu, UX dapat dipahami sebagai pendekatan menyeluruh yang tidak hanya mengevaluasi kinerja sistem, tetapi juga menggambarkan sejauh mana sistem digital mampu memenuhi kebutuhan teknis, emosional, dan psikologis pengguna. Dalam dunia bisnis digital, desain UX yang kuat bukan hanya sekadar meningkatkan kenyamanan pengguna, melainkan menjadi investasi strategis dalam membangun kepercayaan dan keberlanjutan hubungan dengan pelanggan.

2.4. Usability

Usability adalah salah satu aspek kunci dalam *Human Computer Interaction* (HCI) yang mencerminkan seberapa mudah dan nyaman sebuah sistem digunakan oleh pengguna. Sukmasetya et al. (2020) menekankan bahwa *usability* mengukur efektivitas suatu sistem dalam membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efisien, serta mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman penggunaan sistem tersebut. Beberapa indikator utama dari *usability* meliputi *learnability* (kemudahan belajar), *efficiency* (efisiensi

penggunaan), *memorability* (kemampuan mengingat antarmuka), *error tolerance* (penanganan kesalahan), dan *satisfaction* (tingkat kepuasan)

Sejalan dengan itu, Nugraha & Fatwanto (2021) menegaskan bahwa *usability* bukan sekadar tentang tampilan atau estetika antarmuka, tetapi juga terkait dengan bagaimana desain membantu pengguna menyelesaikan tugas secara logis, mudah dipahami, dan minim risiko kesalahan. Hal ini menunjukkan bahwa *usability* juga merupakan penerapan prinsip desain yang berpusat pada pengguna sejak tahap awal perancangan.

Dalam konteks pengembangan *website* PT Adira Dinamika Multifinance, *usability* adalah aspek krusial mengingat kompleksitas layanan digital yang disediakan. Layanan seperti simulasi pembiayaan, formulir pengajuan, dan pembayaran online harus dirancang agar mudah diakses oleh berbagai kalangan pengguna. Sebaliknya, sistem yang sulit dinavigasi, menggunakan bahasa teknis yang tidak ramah, atau tidak memberikan umpan balik yang jelas terhadap tindakan pengguna berpotensi menurunkan *usability* dan membuat pengguna meninggalkan layanan tersebut.

Oleh karena itu, *usability* bukan hanya meningkatkan kenyamanan penggunaan, tetapi juga menjadi jembatan antara sistem yang kompleks dan kebutuhan beragam pengguna. Jika *usability* dirancang dan diuji dengan tepat, sistem digital akan lebih inklusif, berkelanjutan, dan mampu memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna.

Dengan demikian, *usability* menjadi fondasi dari pengalaman pengguna yang positif. Dalam praktiknya, *usability* bukan sekadar alat ukur teknis, melainkan pendekatan desain strategis untuk menciptakan sistem yang humanis, efektif, dan berorientasi pada solusi nyata bagi pengguna.

2.5. User Centered Design

User-Centered Design (UCD) adalah pendekatan desain yang menempatkan kebutuhan dan pengalaman pengguna sebagai pusat dari proses pengembangan. Dengan melibatkan pengguna sejak tahap awal hingga evaluasi, UCD bertujuan menciptakan sistem yang tidak hanya fungsional, tetapi juga mudah digunakan, efisien, serta memberikan kepuasan bagi pengguna akhir (Fitri, Afandi, & Fitri, 2024)..

Menurut Aryawan & Mahendra (2022), penerapan UCD pada pengembangan *website* Hai Doc dimulai dari tahap analisis kebutuhan pengguna, diikuti perencanaan desain, implementasi antarmuka, serta evaluasi melalui pengujian *usability*. Pendekatan iteratif ini memastikan desain antarmuka yang dihasilkan sesuai dengan preferensi serta kebutuhan nyata pengguna.

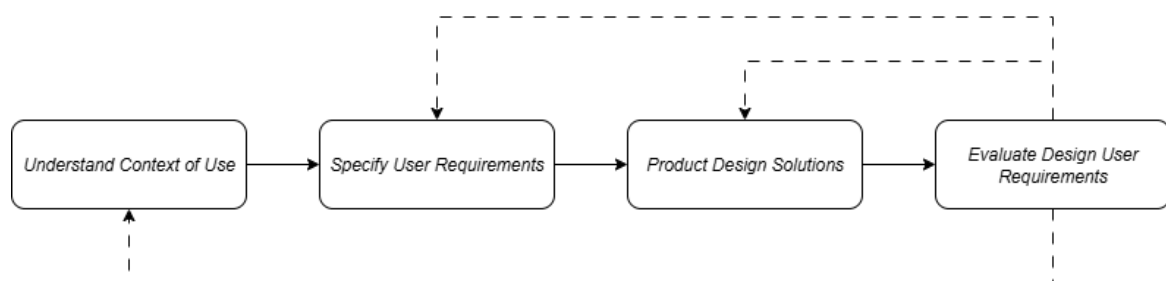
Prinsip-prinsip utama dalam UCD meliputi:

1. Fokus pada Pengguna: Pengguna menjadi pusat perhatian, mulai dari tahap identifikasi masalah hingga evaluasi akhir.
2. Proses Iteratif: Desain dikembangkan secara bertahap dan dievaluasi berulang untuk mencapai hasil yang optimal.
3. Pendekatan Kontekstual: Desain mempertimbangkan lingkungan dan kondisi aktual di mana sistem digunakan.
4. Pendekatan Holistik: Integrasi antara aspek visual, teknis, fungsional, dan psikologis dalam pengalaman pengguna

Tahapan-tahapan UCD secara umum terdiri dari:

1. *Understand Context of Use*
2. *Specify User Requirements*
3. *Product Design Solutions*
4. *Evaluate Design User Requirements*

Tahapan ini membentuk siklus iteratif, sehingga desain dapat terus diperbaiki berdasarkan data nyata dari pengguna. Tahapan penerapan User-Centered Design (UCD) disajikan dalam Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Tahapan *User Centered Design*

2.6. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu instrumen evaluasi *usability* yang dikembangkan oleh Brooke (1986). SUS dirancang sebagai metode yang sederhana, murah, dan cepat untuk menilai kegunaan suatu sistem, baik berupa produk digital, perangkat lunak, maupun layanan berbasis web. Metode ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui sepuluh pernyataan yang dijawab oleh pengguna menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" (Bangor et al., 2009).

System Usability Scale (SUS) dikenal memiliki keunggulan dalam hal efisiensi dan validitas meskipun digunakan pada jumlah responden yang relatif kecil. Metode ini banyak

digunakan dalam studi *usability* sebagai alat evaluasi standar karena mampu menghasilkan skor *usability* yang dapat dibandingkan lintas sistem. Sebagai contoh, Apriyani et al. (2020) menyatakan bahwa SUS merupakan metode “*quick and dirty*” yang terbukti valid dan cocok digunakan dengan sampel kecil. Sementara itu, Laksana & Suyoto (2019) menekankan bahwa skor SUS, yang dikonversikan dalam skala 0–100, merepresentasikan tingkat kegunaan sistem secara keseluruhan dengan baik.

Sepuluh pernyataan dalam SUS terdiri atas kombinasi antara pernyataan positif dan negatif yang disusun secara bergantian, yaitu:

1. *I think that I would like to use this system frequently.*
2. *I found the system unnecessarily complex.*
3. *I thought the system was easy to use.*
4. *I think that I would need the support of a technical person to be able to use this system.*
5. *I found the various functions in this system were well integrated.*
6. *I thought there was too much inconsistency in this system.*
7. *I would imagine that most people would learn to use this system very quickly.*
8. *I found the system very cumbersome to use.*
9. *I felt very confident using the system.*
10. *I needed to learn a lot of things before I could get going with this system.*

Setiap item pada pernyataan ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dihitung dengan rumus nilai respon dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan genap (2, 4, 6, 8, 10) dihitung dengan rumus 5 dikurangi nilai respon. Nilai total dari seluruh pernyataan kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir *usability* dari 0 hingga 100 (Lewis & Sauro, 2009).

$$x = ((n1 - 1) + (5 - n2) + (n3 - 1) + (5 - n4) + (n5 - 1) + (5 - n6) + (n7 - 1) + (5 - n8) + (n9 - 1) + (5 - n10)) \times 2.5$$

$$\tilde{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

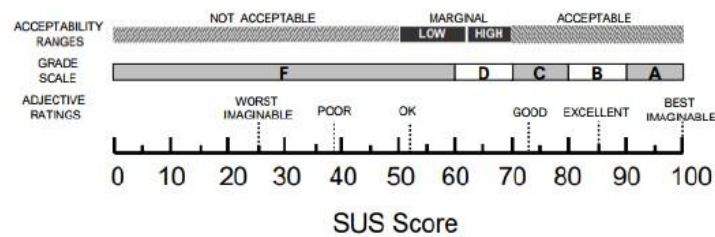
$\tilde{x}$ = Skor rata-rata, $\sum x$ = Jumlah Skor SUS, dan n = Jumlah Responden

Interpretasi dari nilai SUS dapat dilakukan menggunakan pendekatan *adjective ratings* dan *acceptability range*, yaitu:

- a. Skor $\geq 85,6$: *Excellent* (A)
- b. Skor 72,6 – 85,5: *Good* (B)

- c. Skor 52,6 – 72,5: *OK* (C)
- d. Skor 39 – 52,5: *Poor* (D)
- e. Skor < 39: *Awful* (F)

Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami seberapa besar penerimaan pengguna terhadap sistem yang diuji. Sistem dengan skor di atas 68 dianggap memiliki tingkat *usability* yang baik, sedangkan skor di bawah angka tersebut menunjukkan perlunya perbaikan dari sisi desain antarmuka maupun fungsionalitas sistem (Bangor et al., 2009). Klasifikasi tingkat *usability* berdasarkan skor System Usability Scale (SUS) disajikan dalam Gambar 2.2 berikut.



Gambar 2.2 *Adjective Rating dan Acceptability Range*

Dalam konteks penelitian ini, metode SUS digunakan sebagai alat utama untuk menilai tingkat kepuasan serta kemudahan penggunaan dari desain antarmuka baru yang akan dikembangkan untuk *website* PT Adira Dinamika Multifinance. Penggunaan SUS dianggap tepat karena mampu memberikan gambaran kuantitatif yang objektif terhadap persepsi pengguna serta mendukung proses evaluasi hasil *redesign* berdasarkan pendekatan berbasis pengguna.

2.7. Penelitian Terdahulu

Dibawah ini akan ditampilkan tabel mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi referensi dan sebagai parameter pembanding dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No	:	1
Penulis	:	(Madawara et al., 2023)
Judul	:	Evaluasi Ketergunaan <i>Website</i> Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Dengan Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i>
Metode	:	System Usability Scale (SUS)
Hasil	:	Berdasarkan hasil pengukuran menggunakan SUS terhadap 30 responden, <i>website</i> memperoleh skor rata-rata 59,51 yang masuk dalam kategori “OK” atau “ <i>marginal low</i> ”. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun <i>website</i> cukup

		dapat digunakan, namun masih terdapat beberapa aspek <i>usability</i> seperti navigasi dan tampilan visual yang perlu ditingkatkan.
Link	:	https://ojs.cbn.ac.id/index.php/jukanti/article/view/933
No	:	2
Penulis	:	(Ajamsaru et al., 2024)
Judul	:	Analisis UI/UX Pada <i>Website</i> Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i>
Metode	:	System Usability Scale (SUS)
Hasil	:	Penelitian ini mengevaluasi kenyamanan dan kemudahan penggunaan <i>website</i> menggunakan SUS terhadap 40 pengguna. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup puas terhadap tampilan dan struktur informasi yang disajikan, dan <i>website</i> dinyatakan masuk dalam kategori <i>acceptable</i> .
Link	:	https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/informatika/article/view/51375
No	:	3
Penulis	:	(Wibowo & Pratama, 2023)
Judul	:	EVALUASI DAN RANCANG ULANG TAMPILAN ANTARMUKA <i>WEBSITE</i> MENGGUNAKAN METODE <i>SYSTEM USABILITY SCALE</i> DAN <i>DESIGN THINKING</i> (Studi Kasus: Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Gianyar)
Metode	:	SUS + Design Thinking
Hasil	:	<i>Website</i> resmi Kabupaten Gianyar diuji menggunakan SUS dan memperoleh skor 45,28 (kategori “tidak memuaskan”). Setelah dilakukan <i>redesign</i> dengan pendekatan <i>Design Thinking</i> , skor meningkat drastis menjadi 88,78, menunjukkan peningkatan signifikan pada aspek kemudahan navigasi dan kejelasan informasi.
Link	:	https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/jicon/article/view/12654
No	:	4
Penulis	:	(Saputra et al., 2022)

Judul	:	<i>Usability Testing on the Simponik Website using the System Usability Scale (SUS)</i>
Metode	:	System Usability Scale (SUS)
Hasil	:	Evaluasi terhadap <i>website</i> SIMPONIK menunjukkan skor SUS sebesar 76,03 yang tergolong dalam kategori <i>acceptable</i> . Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas terhadap struktur dan fungsi <i>website</i> , meskipun masih ada ruang untuk perbaikan dari sisi kepraktisan.
Link	:	https://www.jurnal.polgan.ac.id/index.php/sinkron/article/view/11916
No	:	5
Penulis	:	(Pusponegoro et al., 2025)
Judul	:	Analisis tingkat usability dan kualitas <i>website</i> jurusan teknik industri menggunakan metode SUS (<i>System Usability Scale</i>) dan <i>webqual</i>
Metode	:	SUS + WebQual
Hasil	:	Penelitian menunjukkan bahwa skor SUS yang diperoleh adalah 54,9 yang tergolong dalam kategori <i>marginal low</i> . Hal ini menunjukkan adanya berbagai kendala dalam interaksi pengguna dengan sistem, seperti pencarian informasi yang kurang efisien dan struktur navigasi yang membingungkan.
Link	:	https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jutin/article/view/36196
No	:	6
Penulis	:	(Alifya & Wardani, 2025)
Judul	:	<i>Evaluating Usability of a Website-Based Learning Platform for Basic Programming Using the SUS Method</i>
Metode	:	SUS
Hasil	:	Platform pembelajaran <i>website</i> memperoleh skor SUS rata-rata 75, yang tergolong <i>Good/Acceptable</i> , menunjukkan kegunaan yang layak digunakan.
Link	:	https://journal.unm.ac.id/index.php/INTEC/article/view/6633
No	:	7
Penulis	:	(Olivia & Ibrahim, 2024)
Judul	:	<i>Evaluating User Experience and Usability of the USEPT Website Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale Method</i>

Metode	:	SUS + UEQ
Hasil	:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran <i>usability website</i> menggunakan <i>System Usability Scale</i> (SUS) memperoleh skor rata-rata sebesar 50 yang berada pada kategori <i>Not Acceptable</i> . Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat <i>usability website</i> masih rendah sehingga diperlukan perbaikan pada desain antarmuka dan navigasi sistem.
Link	:	https://journal-isi.org/index.php/isi/article/view/910

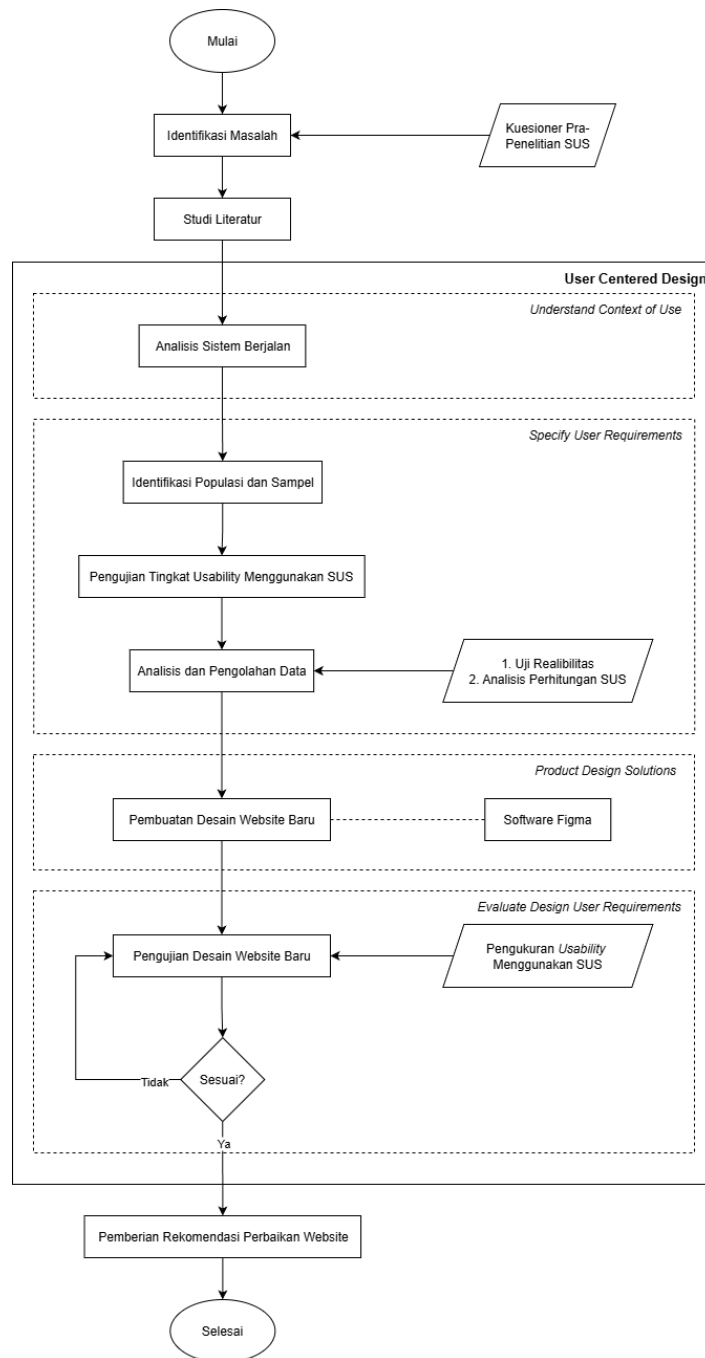
Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa evaluasi *usability* dan *user experience* pada website umumnya dilakukan menggunakan metode terstandarisasi seperti *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengukuran *usability* mampu mengidentifikasi tingkat kemudahan penggunaan sistem serta permasalahan pada desain antarmuka dan navigasi *website*. Selain itu, penelitian internasional terbaru juga menegaskan bahwa hasil evaluasi *usability* dapat dijadikan dasar dalam proses perbaikan dan pengembangan *website* agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi *usability* dan melakukan perbaikan desain *website* dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan *User Centered Design* (UCD) dengan evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Setiap tahapan disusun mulai dari identifikasi masalah hingga pemberian rekomendasi perbaikan *website*. Alur lengkap tahapan penelitian ditampilkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

3.2. Uraian Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *User Centered Design* (UCD), sebuah metode perancangan yang menitikberatkan pada keterlibatan pengguna sebagai pusat dari setiap proses. Tujuan penerapan UCD adalah mengidentifikasi kebutuhan dan pengalaman pengguna secara langsung, kemudian memanfaatkannya sebagai acuan dalam melakukan perancangan ulang antarmuka *website* PT Adira Dinamika Multifinance agar lebih optimal sesuai harapan dan kenyamanan pengguna. Tahapan penelitian yang ditempuh terdiri atas:

3.2.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan *usability* pada *website* PT Adira Dinamika Multifinance. Untuk mendukung proses identifikasi tersebut, peneliti melakukan pra-penelitian menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) kepada 40 responden. Pra-penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran awal (*baseline*) mengenai tingkat *usability website* sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka.

Berdasarkan prinsip Central Limit Theorem (CLT), untuk ukuran sampel yang relatif besar, distribusi rata-rata sampel akan mendekati distribusi normal meskipun distribusi populasi asal tidak diketahui. Dalam praktik statistik, ukuran sampel sekitar 40 responden sering digunakan sebagai pendekatan awal yang memadai untuk analisis deskriptif pada tahap awal penelitian (Walpole et al., 2012).

Selain itu, evaluasi *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) tidak menuntut ukuran sampel yang besar, karena berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa instrumen SUS tetap reliabel meskipun digunakan pada jumlah responden yang terbatas. Oleh karena itu, penggunaan 40 responden pada tahap pra-penelitian dinilai cukup untuk mengidentifikasi permasalahan utama *usability* serta menjadi dasar dalam perumusan kebutuhan perbaikan dan pengembangan desain antarmuka *website*.

Hasil dari pra-penelitian tersebut selanjutnya dianalisis dan disajikan pada Bab IV sebagai dasar dalam merumuskan rekomendasi perancangan ulang antarmuka *website* PT Adira Dinamika Multifinance.

3.2.2. Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti melakukan kajian literatur untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori-teori yang berkaitan dengan *usability*, desain antarmuka pengguna (*user interface*), serta metode evaluasi seperti *System Usability Scale* (SUS).

Literatur yang dikaji mencakup buku akademik, jurnal ilmiah, laporan penelitian terdahulu, serta standar internasional yang relevan dengan topik penelitian.

Hasil studi literatur ini dijadikan sebagai dasar dalam merancang pendekatan penelitian, menyusun instrumen pengumpulan data, serta membangun landasan teoritis yang kuat dalam proses analisis dan desain ulang *website* PT Adira Dinamika Multifinance.

3.2.3. Analisis Sistem Berjalan

Pada tahap ini, peneliti melakukan observasi terhadap sistem *website* PT Adira Dinamika Multifinance yang sedang berjalan, khususnya dalam aspek tampilan antarmuka, navigasi menu, alur pengguna (*user flow*), serta penyajian informasi produk dan layanan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang menjadi hambatan dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal.

Analisis ini menjadi landasan penting untuk memahami sejauh mana *website* saat ini telah memenuhi prinsip-prinsip *usability*, serta sebagai acuan dalam proses perancangan ulang (*redesign*) yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya.

3.2.4. Identifikasi Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna *website* PT Adira Dinamika Multifinance yang mengakses layanan pembiayaan secara daring. Populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Mengingat jumlah populasi yang bersifat dinamis dan tidak terukur secara pasti (*infinite population*), maka pengambilan sampel dilakukan untuk mewakili karakteristik populasi tersebut. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti memilih teknik ini agar sampel yang diambil benar-benar memiliki informasi atau pengalaman yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu evaluasi tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) sistem. Penggunaan kriteria khusus dalam *purposive sampling* sangat penting agar data yang diperoleh bersifat representatif dan tidak bias.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan batasan pengalaman minimal sebagai parameter validitas data untuk menjamin objektivitas hasil. Adapun kriteria responden yang dinyatakan valid ditetapkan sebagai berikut:

1. Status Pengalaman Akses

Responden harus merupakan pengguna yang sudah pernah mengakses *website* Adira Finance. Hal ini dilakukan untuk memastikan responden memiliki pengalaman empiris terhadap objek penelitian. Responden yang menyatakan tidak pernah melakukan akses akan dinyatakan gugur atau tidak valid.

2. Intensitas Interaksi Minimal

Responden yang dinyatakan valid adalah mereka yang telah mengakses *website* minimal 2 (dua) kali atau lebih dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Kriteria ini ditetapkan dengan pertimbangan bahwa pengguna memerlukan interaksi berulang untuk dapat memberikan penilaian *usability* yang mendalam. Pengguna yang baru melakukan akses sebanyak 1 (satu) kali dikhawatirkan memberikan penilaian yang bias akibat faktor ketidaktahuan (*unfamiliarity*) terhadap fitur dan navigasi sistem.

3. Kualitas dan Kelengkapan Data

Responden wajib mengisi seluruh 10 butir pernyataan pada instrumen *System Usability Scale* (SUS) secara lengkap. Penentuan sampel yang berkualitas sangat bergantung pada keutuhan data yang diberikan oleh responden untuk diolah pada tahap selanjutnya.

Penetapan kriteria yang eksplisit ini bertujuan agar hasil evaluasi *usability* benar-benar mencerminkan pengalaman pengguna yang memiliki tingkat literasi sistem yang memadai. Rincian mengenai prosedur perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Slovin serta hasil akhir pengumpulan data yang memenuhi kriteria validitas akan dijabarkan secara mendetail pada Bab IV.

3.2.5. Pengujian Tingkat *Usability* Menggunakan SUS

Evaluasi *usability* dilakukan dengan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner SUS terdiri dari 10 pernyataan dengan skala Likert lima poin, digunakan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan sistem dari perspektif pengguna. Dalam penelitian ini, kuesioner SUS akan disebarakan sekali kepada responden untuk menilai desain *website* hasil *redesign*. Hasil pra-penelitian pada 30 responden akan digunakan sebagai data pendukung kondisi awal.

3.2.6. Analisis dan Pengolahan Data

Data awal yang diperoleh dari pra-penelitian pada 40 responden digunakan untuk analisis awal tingkat *usability website* PT Adira Dinamika Multifinance sebelum dilakukan *redesign*. Instrumen yang digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS) yang merupakan instrumen terstandarisasi untuk mengukur *usability* secara keseluruhan (*overall usability*), sehingga pada penelitian ini uji validitas instrumen tidak dilakukan.

Pengujian yang dilakukan pada tahap ini adalah uji reliabilitas menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan IBM SPSS Statistics untuk mengetahui konsistensi internal kuesioner. Data selanjutnya diolah dengan menghitung skor SUS sesuai ketentuan standar untuk memperoleh nilai *usability* sebagai *baseline*, serta dilakukan analisis deskriptif menggunakan Microsoft Excel dan SPSS sesuai kebutuhan penelitian.

3.2.7. Pembuatan Desain Website Baru

Setelah kebutuhan pengguna teridentifikasi, peneliti mulai merancang ulang antarmuka *website* Adira Finance menggunakan pendekatan *User Centered Design* (UCD). Desain dikembangkan dalam bentuk prototipe menggunakan Figma, dengan fokus pada perbaikan struktur navigasi, tata letak informasi, dan tampilan visual yang lebih modern serta responsif terhadap kebutuhan pengguna.

3.2.8. Pengujian Desain Website Baru

Setelah prototipe dikembangkan, tahap berikutnya adalah melakukan evaluasi terhadap desain tersebut menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Kuesioner disebarikan kepada responden yang telah mencoba desain baru, untuk mengukur sejauh mana peningkatan tingkat *usability* tercapai dibandingkan versi sebelumnya. Apabila hasil pengujian menunjukkan skor SUS yang tinggi dan peningkatan signifikan dibandingkan desain lama, maka desain dapat dinyatakan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna dan siap untuk direkomendasikan. Sebaliknya, apabila skor masih berada di bawah standar atau tidak menunjukkan peningkatan yang cukup, maka diperlukan iterasi lanjutan guna memperbaiki aspek-aspek yang belum optimal berdasarkan masukan pengguna.

3.2.9. Rekomendasi Perbaikan Website

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan pengembangan lebih lanjut bagi pengelola *website* Adira Finance guna memperbaiki mutu layanan berbasis digital serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

3.3. Alat yang Digunakan

Alat-alat yang digunakan oleh peneliti guna mendukung penelitian adalah:

a. Perangkat Keras (*Hardware*)

Penelitian ini menggunakan perangkat keras berupa laptop dengan spesifikasi sebagai berikut:

- 1) Processor : AMD Ryzen 7 5700U
- 2) RAM : 8 GB
- 3) Storage : 512 GB

b. Perangkat Lunak (*Software*)

- 1) OS (Windows 11 Home SL)
- 2) Figma
- 3) Google Forms
- 4) Microsoft Excel
- 5) SPSS
- 6) Draw.io

3.4. Waktu dan Tempat Penelitian

Berikut adalah rincian tempat dan waktu pelaksanaan penelitian ini:

Waktu : Juli 2025 – November 2025

Tempat : Head Office PT Adira Dinamika Multi Finance, Tbk., Jl. Jenderal Sudirman
No.kav 28 10, RT.12/RW.1, Kuningan, Karet, Kecamatan Setiabudi, Kota
Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

3.5. Jadwal Penelitian

Adapun jadwal kegiatan yang dibuat oleh peneliti disajikan dalam tabel 3.1. Berikut.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Nama Kegiatan	Bulan																			
		Juli				Agustus				September				Oktober				November			
1	Identifikasi Masalah																				
2	Studi Literatur																				
3	Analisis Sistem Berjalan																				
4	Identifikasi Populasi dan Sampel																				
5	Pengujian Tingkat Usability																				
6	Analisis dan Pengolahan Data																				
7	Pembuatan Desain Website Baru																				
8	Pengujian Desain Website Baru																				
9	Pemberian Rekomendasi Perbaikan Website																				
10	Dokumentasi																				

<i>Understand Context of Use</i>	
<i>Specify User Requirements</i>	
<i>Product Design Solutions</i>	
<i>Evaluate Design User Requirements</i>	

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil PT Adira Dinamika Multifinance

Adira Finance adalah salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1990. Perusahaan ini berfokus pada penyediaan layanan pembiayaan untuk kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, serta pembiayaan multiguna yang ditujukan untuk membantu masyarakat memenuhi kebutuhan finansialnya secara fleksibel dan terstruktur. Seiring berjalannya waktu, Adira Finance berkembang menjadi perusahaan pembiayaan dengan jaringan layanan yang luas serta portofolio produk yang semakin beragam.

Sebagai bagian dari ekosistem layanan digitalnya, Adira Finance mengoperasikan platform berbasis web dan aplikasi *mobile* yang berfungsi untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan berbagai aktivitas, seperti pengecekan angsuran, simulasi kredit, pengajuan pembiayaan, serta akses layanan pelanggan. Platform digital ini menjadi salah satu kanal utama perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat, mudah, dan terjangkau bagi pengguna di seluruh Indonesia.

Dalam konteks penelitian ini, platform digital Adira Finance dipilih sebagai objek studi karena memiliki peran strategis dalam mendukung interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta tata letak antarmukanya menjadi faktor penting yang menentukan efektivitas layanan digital tersebut. Berdasarkan temuan awal dan hasil pra-penelitian, beberapa aspek pada tampilan antarmuka dan pengalaman pengguna dinilai masih membutuhkan peningkatan, terutama terkait navigasi, keterbacaan informasi, serta konsistensi visual.

Melalui analisis dan perancangan ulang antarmuka menggunakan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) serta evaluasi kuantitatif menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan desain antarmuka baru yang lebih intuitif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Profil perusahaan ini menjadi landasan penting untuk memahami konteks penggunaan sistem, karakteristik layanan yang didukung, serta urgensi peningkatan kualitas pengalaman pengguna pada platform digital Adira Finance.

4.2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini didasarkan pada hasil pra-penelitian usability terhadap website PT Adira Dinamika Multifinance menggunakan instrumen *System Usability*

Scale (SUS). Tahap ini bertujuan untuk memetakan kendala utama yang dihadapi pengguna sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka.

Hasil pengolahan data terhadap 40 responden awal menunjukkan nilai rata-rata skor SUS sebesar 42,03. Berdasarkan standar penilaian SUS, skor tersebut diklasifikasikan ke dalam *Grade F* dengan kategori *Not Acceptable* dan *Adjective Rating "Poor"*. Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat *usability website* saat ini berada pada level yang sangat rendah, di mana pengguna mengalami hambatan signifikan dalam aspek efisiensi interaksi dan kemudahan navigasi.

Temuan tersebut menegaskan adanya urgensi untuk melakukan perbaikan fundamental pada desain antarmuka guna menekan tingkat kerumitan sistem. Oleh karena itu, diperlukan perancangan ulang (*redesign*) dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) untuk mentransformasi pengalaman pengguna menuju tingkat yang lebih optimal dan dapat diterima (*acceptable*). Hasil identifikasi ini menjadi landasan utama bagi proses perancangan desain usulan pada tahap penelitian berikutnya.

4.3. Analisis Sistem Berjalan

Analisis sistem berjalan dilakukan untuk memahami kondisi aktual *website* PT Adira Dinamika Multifinance (adira.co.id) dari sisi antarmuka, navigasi, alur pengguna, dan penyajian informasi layanan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang berpotensi menghambat pengalaman pengguna serta menjadi dasar dalam proses perancangan ulang antarmuka.

Pada halaman produk ditemukan permasalahan pada aspek antarmuka, khususnya ukuran teks informasi yang relatif kecil serta tata letak (*layout*) halaman yang kurang menarik dan kurang mendukung keterbacaan. Kondisi ini menyulitkan pengguna dalam memahami informasi produk secara cepat dan efisien.

Dari sisi navigasi, menu *dropdown* “Layanan Digital” sebagian besar mengarahkan pengguna ke *website* lain untuk masing-masing produk. Peralihan ke domain yang berbeda ini berpotensi mengganggu kontinuitas alur pengguna dan menimbulkan persepsi pengalaman yang terfragmentasi, sehingga menurunkan konsistensi interaksi pengguna terhadap *website* utama.

Dari perspektif *usability*, permasalahan tersebut menunjukkan rendahnya kejelasan status sistem, konsistensi antarmuka, serta efektivitas penyajian informasi. *Website* belum sepenuhnya berfungsi sebagai media informasi yang efektif dalam membantu pengguna memahami produk dan layanan yang ditawarkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem berjalan masih belum optimal dalam mendukung pengalaman pengguna. Permasalahan utama terletak pada keterbacaan konten, konsistensi alur pengguna, serta kejelasan penyajian informasi, sehingga diperlukan perancangan ulang antarmuka untuk meningkatkan *usability* dan efektivitas *website* sebagai platform layanan digital.

4.4. Identifikasi Populasi dan Sampel

Berdasarkan 2020 Digital Experience Benchmark Report (2020), yang menganalisis perilaku pengunjung situs web di berbagai sektor termasuk layanan keuangan, proporsi pengunjung baru (*new visitors*) adalah sekitar 52 persen, sedangkan pengunjung yang kembali (*returning visitors*) sekitar 48 persen. Dengan menggunakan data tersebut sebagai acuan, dapat diasumsikan bahwa sekitar setengah dari total kunjungan pada *website* pembiayaan merupakan pengguna unik. Misalnya, apabila total kunjungan selama periode tertentu adalah 193.534 kunjungan, maka estimasi jumlah pengguna unik dapat dihitung sebesar 52 persen dari total tersebut, yaitu sekitar 100.640 pengguna. Gambaran jumlah pengunjung website PT Adira Dinamika Multifinance per bulan disajikan dalam Gambar 4.1 berikut.



Gambar 4.1 Jumlah Pengunjung Bulanan

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi tersebut, peneliti menggunakan Rumus Slovin. Perhitungan dilakukan dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10%. Penentuan tingkat kesalahan 10% ini merujuk pada pendapat Sugiyono (2019), yang menyatakan bahwa dalam penelitian sosial atau penelitian yang tidak berisiko tinggi terhadap nyawa, tingkat kesalahan sebesar 10% (0,1) masih dapat ditoleransi selama sampel tersebut tetap representatif terhadap populasi yang besar. Adapun rumus Slovin yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{100.640}{1 + 100.640(0,1)^2} = \frac{100.640}{1.007,4} \approx 100$$

Dengan memasukkan nilai populasi dan tingkat kesalahan yang telah ditentukan, diperoleh jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah responden yang digunakan pada tahap pengujian usability adalah sebanyak 100 responden.

Responden yang terlibat dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria sebagaimana telah dijelaskan pada Bab III. Seluruh responden tersebut kemudian dilibatkan dalam pengujian *usability website* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) terhadap desain *website* hasil *redesign*.

Selain itu, penelitian ini juga memanfaatkan data pra-penelitian yang diperoleh dari 40 responden sebagai data pendukung untuk menggambarkan kondisi awal *usability website* sebelum dilakukan perbaikan desain.

4.5. Pengujian Tingkat Usability Menggunakan SUS

Pengujian tingkat usability pada tahap pra-penelitian dilakukan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) untuk memperoleh gambaran awal mengenai tingkat kemudahan penggunaan *website* sebelum dilakukan perbaikan desain. Kuesioner SUS diberikan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian dan telah memiliki pengalaman menggunakan *website*.

Pengisian kuesioner SUS dilakukan satu kali oleh setiap responden setelah mengakses *website*. Data yang diperoleh dari tahap pra-penelitian ini selanjutnya diolah sesuai dengan prosedur perhitungan skor SUS untuk mengetahui kondisi awal tingkat *usability website*.

Hasil pengujian *usability* pada tahap pra-penelitian ini digunakan sebagai data pendukung dan acuan dalam proses perancangan ulang (*redesign*) *website*. Analisis hasil pengujian tersebut akan disajikan pada subbab berikutnya.

4.6. Analisis dan Pengolahan Data

Pengujian tingkat *usability* pada penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan *website*. Pengujian dilakukan terhadap responden yang memenuhi kriteria penelitian dan telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Data yang diperoleh dari pengujian ini selanjutnya dianalisis untuk mengetahui tingkat *usability website* berdasarkan persepsi pengguna.

4.6.1. Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, peneliti mengumpulkan data pra-penelitian dengan menyebarkan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) kepada pengguna *website* PT Adira Dinamika Multifinance melalui Google Form. Kuesioner ini ditujukan untuk memperoleh gambaran awal (*baseline*) tingkat *usability* website sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka. Dari proses pengumpulan data tersebut, diperoleh sebanyak 40 responden yang mengisi kuesioner.

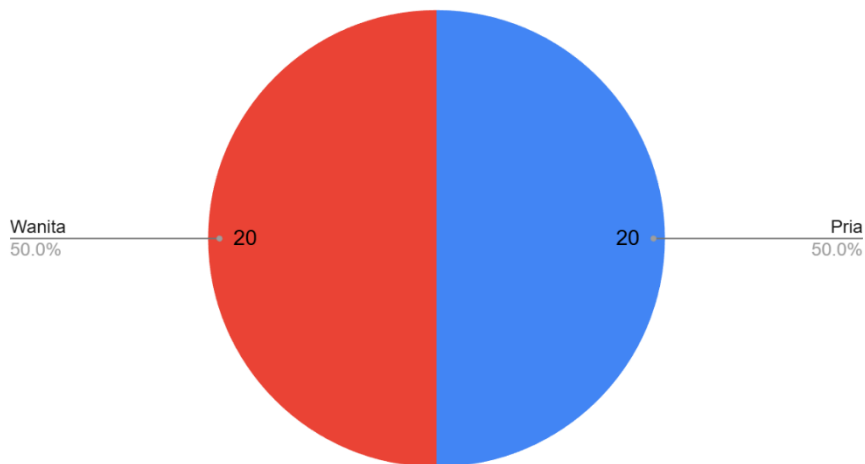
Setelah dilakukan proses *screening* data berdasarkan kriteria inklusi yang telah ditetapkan (pernah mengakses website Adira Finance dalam 3 bulan terakhir dengan intensitas minimal 2 kali akses), terdapat 8 responden yang dinyatakan tidak valid. Dengan demikian, diperoleh total 32 responden valid yang datanya digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

Jumlah responden pada tahap pra-penelitian ini ditetapkan karena pengukuran yang dilakukan bersifat *baseline* dan berfokus pada identifikasi kendala penggunaan yang dialami oleh pengguna aktif. Jumlah 32 responden ini dinilai sangat memadai untuk evaluasi *usability*, mengingat dalam praktik umum evaluasi pengalaman pengguna (*User Experience*), sampel berjumlah lebih dari 30 orang sudah mampu memberikan hasil yang stabil dan signifikan untuk mendeteksi masalah pada antarmuka pengguna melalui instrumen terstandarisasi seperti SUS. Dengan demikian, data yang terkumpul dinilai layak dan kredibel untuk mendeskripsikan kondisi awal *usability website* sebelum proses *redesign*. Karakteristik para responden kemudian diklasifikasikan sebagaimana penjelasan berikut.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Ditinjau dari aspek jenis kelamin, responden pada penelitian ini terdiri atas 20 orang pria (50,0%) dan 20 orang wanita (50,0%). Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin disajikan dalam Gambar 4.2 berikut.

Jenis Kelamin

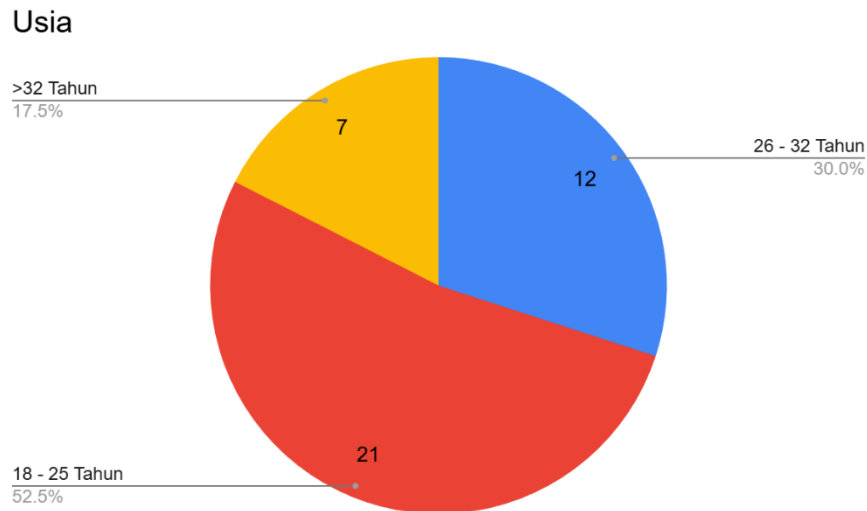


Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Komposisi tersebut menunjukkan distribusi responden yang seimbang antara pria dan wanita. Persebaran yang seimbang ini penting untuk meminimalkan bias berdasarkan jenis kelamin, sehingga penilaian *usability* yang diperoleh dapat mencerminkan pengalaman pengguna secara lebih menyeluruh tanpa didominasi oleh salah satu perspektif gender tertentu.

2. Responden Berdasarkan Usia

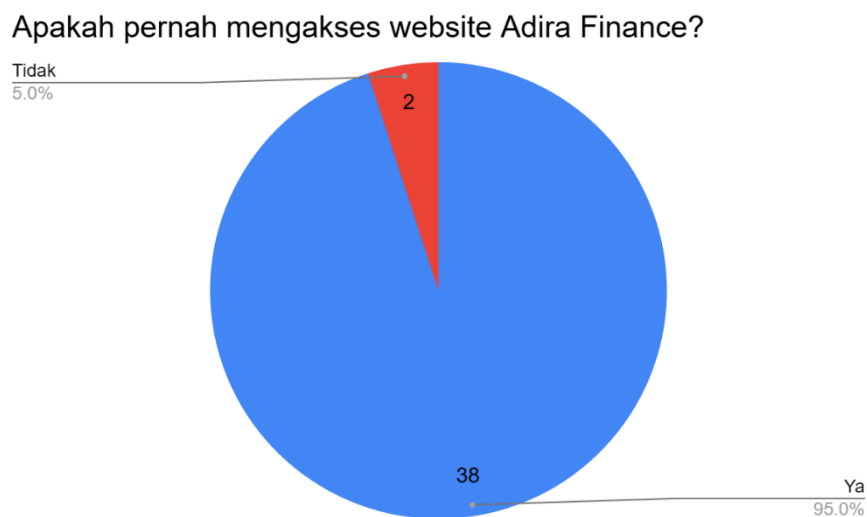
Berdasarkan usia, responden pada penelitian ini didominasi oleh kelompok usia 18–25 tahun, yaitu sebanyak 21 orang (52,5%). Kelompok usia 25–32 tahun berjumlah 12 orang (30,0%). Sementara itu, kelompok usia >32 tahun berjumlah 7 orang (17,5%), dan tidak terdapat responden dengan usia <18 tahun (0%). Dominasi responden pada rentang usia 18–32 tahun ini menunjukkan bahwa pengguna website Adira Finance mayoritas berasal dari kalangan Gen Z dan Milenial yang merupakan kelompok usia produktif dan memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan platform digital. Distribusi responden berdasarkan kelompok usia disajikan dalam Gambar 4.3 berikut.



Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

3. Pengalaman Mengakses Website Adira Finance

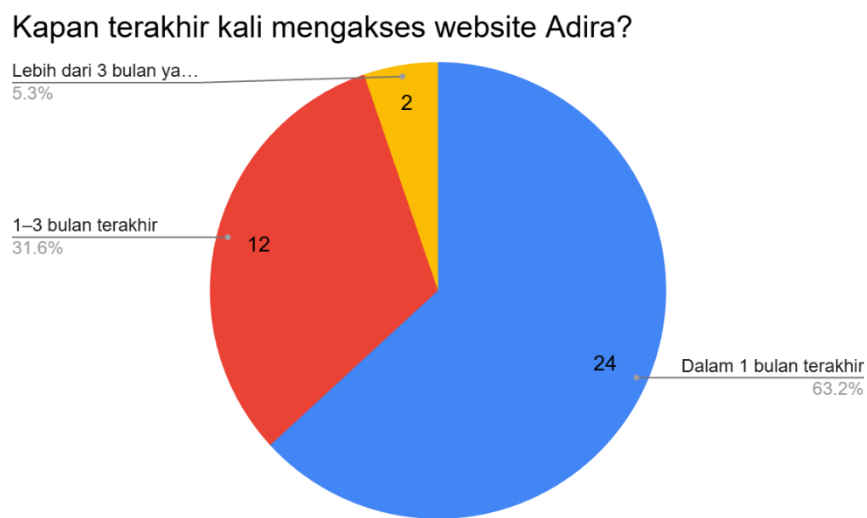
Responden diminta untuk mengonfirmasi apakah mereka pernah mengakses *website* Adira Finance untuk memastikan bahwa penilaian *usability* yang diberikan didasarkan pada pengalaman riil. Berdasarkan data yang terkumpul, sebanyak 38 responden (95,0%) menyatakan pernah mengakses *website*, sementara 2 responden (5,0%) menyatakan tidak pernah. Responden yang tidak memiliki pengalaman akses langsung dikategorikan sebagai invalid dan tidak dilanjutkan ke tahap pengisian instrumen SUS untuk menjaga objektivitas hasil evaluasi. Visualisasi data mengenai pengalaman akses responden dapat dilihat pada Gambar 4.4 berikut.



Gambar 4.4 Pengalaman Mengakses Website

4. Waktu Terakhir Mengakses Website

Untuk memastikan relevansi ingatan responden terhadap antarmuka *website*, dilakukan klasifikasi berdasarkan kapan terakhir kali mereka mengaksesnya. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden, yaitu sebanyak 24 orang (60,0%), mengakses *website* dalam 1 bulan terakhir. Sebanyak 12 orang (30,0%) mengakses dalam 1–3 bulan terakhir, dan hanya 2 orang (5,0%) yang mengakses lebih dari 3 bulan yang lalu. Hal ini menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki tingkat relevansi yang tinggi karena sebagian besar responden masih memiliki ingatan yang segar mengenai struktur dan visual *website*. Distribusi responden berdasarkan waktu akses terakhir disajikan pada Gambar 4.5 berikut.

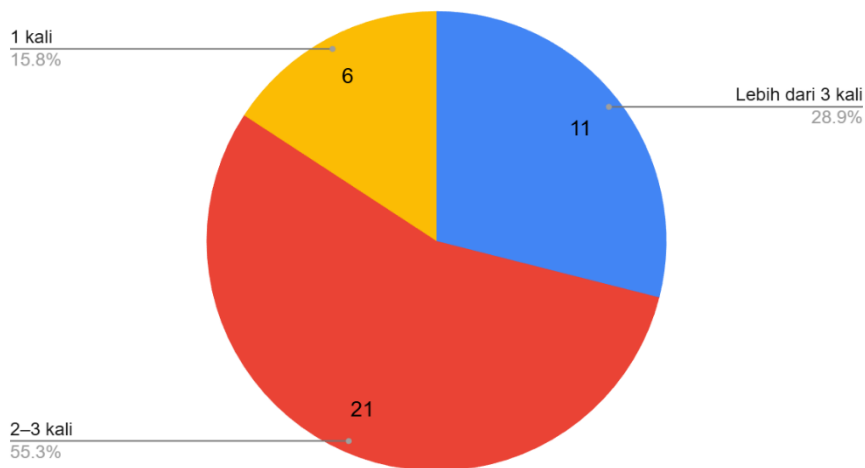


Gambar 4.5 Waktu Terakhir Mengakses Website

5. Intensitas Akses dalam 3 Bulan Terakhir

Tingkat familiaritas responden terhadap *website* diukur melalui frekuensi akses dalam 3 bulan terakhir. Data menunjukkan bahwa 21 responden (52,5%) mengakses sebanyak 2–3 kali, dan 11 responden (27,5%) mengakses lebih dari 3 kali. Sementara itu, terdapat 6 responden (15,0%) yang hanya mengakses sebanyak 1 kali. Dalam penelitian ini, hanya responden dengan intensitas akses minimal 2 kali yang dinyatakan Valid untuk diolah skor SUS-nya. Hal ini dilakukan agar penilaian tidak bersifat superfisial dan benar-benar mencerminkan pengalaman pengguna yang telah mencoba mengeksplorasi fitur-fitur di dalam *website*. Frekuensi kunjungan responden ke *website* Adira Finance dalam kurun waktu 3 bulan terakhir dapat dilihat pada Gambar 4.6 di bawah ini.

Seberapa sering mengakses website Adira dalam 3 bulan terakhir?



Gambar 4.6 Intensitas Akses Website Adira

4.6.2. Deskripsi Umum *System Usability Scale* (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan instrumen evaluasi *usability* yang digunakan untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Instrumen ini terdiri atas 10 pernyataan dengan skala Likert lima poin, yaitu dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). SUS menghasilkan satu skor *usability* keseluruhan (*overall usability score*) yang merepresentasikan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem secara umum.

Dalam penelitian ini, SUS digunakan untuk mengevaluasi *usability website* PT Adira Dinamika Multifinance pada kondisi sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka. Skor SUS berada pada rentang nilai 0 sampai 100 dan dapat diinterpretasikan menggunakan *acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective rating* sebagai acuan penilaian tingkat *usability* sistem.

4.6.3. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur konstruk yang sama. Pada penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan terhadap instrumen *System Usability Scale* (SUS) menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Uji reliabilitas ini bertujuan untuk memastikan bahwa butir-butir pernyataan pada kuesioner SUS memiliki tingkat konsistensi internal yang baik berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Hasil uji reliabilitas instrumen *System Usability Scale* (SUS) disajikan dalam Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1 Uji Reliabilitas Instrumen SUS

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	32	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	32	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,749	10

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada Tabel 4.1, pengolahan data dilakukan terhadap 32 responden valid tanpa ada data yang dieksklusi (100%). Hasil statistik menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,749 dengan jumlah item sebanyak 10 pernyataan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa instrumen SUS dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang reliabel, karena nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh telah melampaui ambang batas minimum sebesar 0,60 hingga 0,70.

Dengan demikian, kuesioner SUS yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan memiliki konsistensi internal yang memadai dan layak digunakan sebagai alat ukur tingkat *usability* pada *website* PT Adira Dinamika Multifinance. Hasil uji reliabilitas ini memberikan dasar yang kuat bahwa data yang dihasilkan dapat dipercaya untuk dianalisis lebih lanjut pada tahap evaluasi berikutnya.

4.6.4. Pengukuran *Usability* Sistem Berjalan Menggunakan SUS

Pengukuran *usability* sistem berjalan dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk memperoleh nilai awal (*baseline*) tingkat kemudahan penggunaan *website* PT Adira Dinamika Multifinance sebelum dilakukan perancangan ulang antarmuka. Perhitungan skor SUS dilakukan sesuai dengan ketentuan standar, yaitu untuk pernyataan bernomor ganjil dihitung dengan rumus (jawaban dikurangi 1), sedangkan untuk pernyataan bernomor genap dihitung dengan rumus (5 dikurangi jawaban). Total skor dari seluruh pernyataan kemudian dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor akhir dalam rentang nilai 0 sampai 100.

Berdasarkan hasil perhitungan terhadap data kuesioner pra-penelitian yang diolah dari 32 responden valid, diperoleh nilai rata-rata skor SUS sebesar 42,03, dengan skor terendah 30,0

dan skor tertinggi 52,5. Untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi pengguna terhadap tiap aspek *usability*, distribusi rata-rata skor untuk setiap pernyataan SUS disajikan pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pra-Penelitian)

Kode	Pernyataan SUS	Jenis Pernyataan	Rata-rata Skor
Q1	Saya akan sering menggunakan website ini	Positif	2,97
Q2	Website ini terasa terlalu kompleks	Negatif	3,28
Q3	Website ini mudah digunakan	Positif	2,78
Q4	Saya membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website ini	Negatif	3,59
Q5	Fitur-fitur pada website terintegrasi dengan baik	Positif	2,88
Q6	Website ini terlalu membingungkan	Negatif	3,56
Q7	Pengguna dapat dengan cepat mempelajari penggunaan website ini	Positif	2,84
Q8	Website ini terasa tidak konsisten	Negatif	3,69
Q9	Saya merasa percaya diri menggunakan website ini	Positif	2,91
Q10	Saya perlu membiasakan diri sebelum menggunakan website ini	Negatif	3,44

Berdasarkan Tabel 4.2 di atas, analisis terhadap rata-rata skor per pernyataan memberikan gambaran spesifik mengenai kendala yang dihadapi pengguna. Pada pernyataan negatif (genap), skor tertinggi terdapat pada pernyataan Q8 (3,69) dan Q4 (3,59). Hal ini mengindikasikan bahwa responden cenderung setuju bahwa *website* saat ini membingungkan dan memerlukan upaya lebih (*effort*) bantuan pihak lain agar dapat dioperasikan. Sejalan dengan hal tersebut, pada pernyataan positif (ganjil), skor terendah terdapat pada pernyataan Q3 (2,78) dan Q5 (2,88), yang menunjukkan bahwa responden masih meragukan kemudahan penggunaan serta kinerja fitur-fitur yang ada.

Selanjutnya, hasil skor SUS tersebut diinterpretasikan menggunakan acuan *acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective rating*. Skor rata-rata 42,03 berada pada tingkat penerimaan

Not Acceptable dengan *grade scale* kategori *Grade F* dan *adjective rating* dalam kategori "*Poor*".

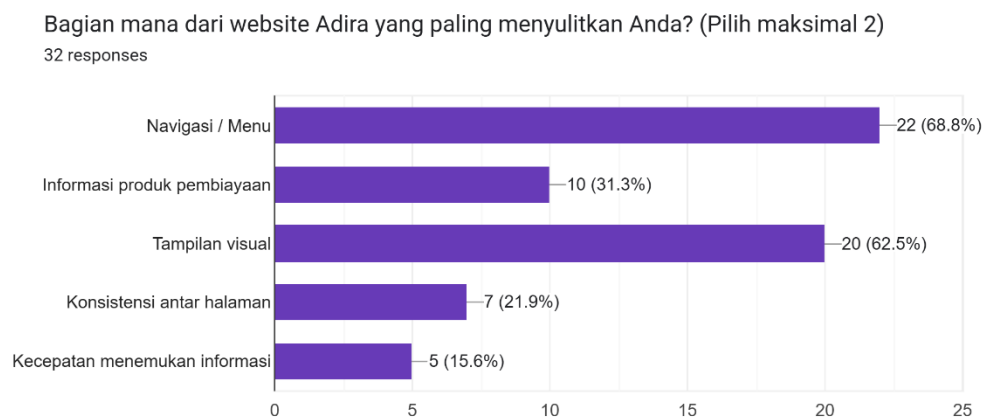
Klasifikasi ini menunjukkan bahwa sistem berjalan saat ini memiliki hambatan *usability* yang sangat signifikan dan belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang layak bagi responden. Kategori *Not Acceptable* dan "*Poor*" dalam konteks ini menandakan bahwa sistem memiliki masalah fundamental pada aspek kemudahan dan efisiensi, sehingga pengguna merasa kesulitan dalam mengoperasikannya. Hal ini mempertegas adanya urgensi yang sangat tinggi untuk melakukan perancangan ulang (*redesign*) antarmuka secara menyeluruh guna meningkatkan kualitas interaksi, meminimalisir kebingungan pengguna, serta mencapai standar *usability* yang lebih baik.

4.6.5. Identifikasi Permasalahan dan Perumusan Kebutuhan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis sistem berjalan serta pengukuran *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang menghasilkan skor 42,03, dilakukan identifikasi masalah lebih lanjut untuk mengetahui penyebab rendahnya tingkat kemudahan penggunaan tersebut. Identifikasi ini didasarkan pada keluhan langsung responden terkait bagian *website* yang dianggap paling menyulitkan serta aspek prioritas yang perlu diperbaiki.

1. Bagian Website yang Paling Menyulitkan

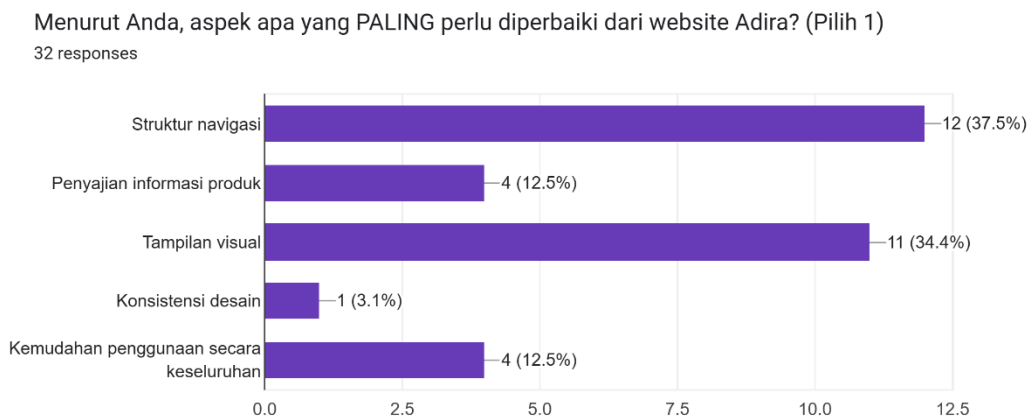
Responden diminta untuk memilih bagian dari *website* Adira Finance yang menurut mereka paling sulit untuk digunakan atau dipahami. Berdasarkan data yang terkumpul, sebagian besar responden menunjuk pada bagian navigasi dan penyajian informasi produk sebagai kendala utama. Hal ini mengonfirmasi bahwa alur antarmuka yang ada saat ini masih cukup membingungkan bagi pengguna. Distribusi jawaban responden mengenai bagian *website* yang paling menyulitkan dapat dilihat pada Gambar 4.7 berikut.



Gambar 4.7 Bagian Website Paling Menyulitkan Menurut Responden

2. Prioritas Perbaikan Berdasarkan Perspektif Pengguna

Untuk menentukan arah perancangan ulang (*redesign*), responden juga diminta memberikan masukan mengenai aspek yang paling mendesak untuk diperbaiki. Hasil menunjukkan bahwa Struktur Navigasi menempati urutan pertama sebagai prioritas perbaikan, disusul oleh aspek Tampilan Visual. Temuan ini menjadi dasar bagi peneliti dalam merumuskan kebutuhan pengguna (*user requirements*) agar hasil perancangan ulang nantinya benar-benar mampu menjawab masalah yang dialami oleh pengguna secara nyata. Data mengenai prioritas perbaikan disajikan pada Gambar 4.8 berikut.



Gambar 4.8 Aspek yang Paling Perlu Diperbaiki Menurut Responden

Secara keseluruhan, temuan dari kuesioner ini menunjukkan adanya keselarasan antara rendahnya skor SUS dengan kendala teknis pada navigasi dan visual website. Oleh karena itu, kebutuhan utama pengguna dalam penelitian ini difokuskan pada penyederhanaan struktur menu, optimalisasi tata letak informasi, serta pembaruan estetika antarmuka agar lebih modern dan intuitif.

4.7. Pembuatan Desain Website Baru

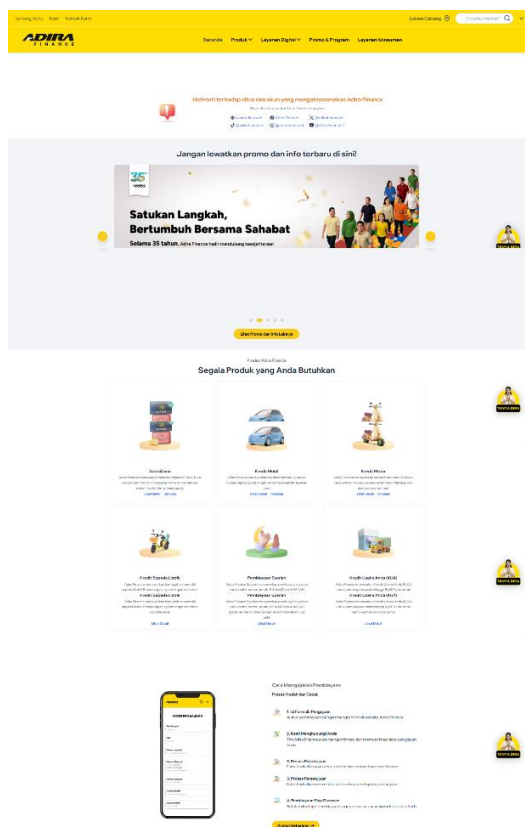
Perancangan sistem *redesign website* PT Adira Dinamika Multifinance dilakukan sebagai tindak lanjut dari hasil pengujian *usability* sistem berjalan serta perumusan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi pada subbab sebelumnya. Tahap ini bertujuan untuk menghasilkan rancangan antarmuka *website* yang mampu mengatasi permasalahan *usability* yang ditemukan dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Proses perancangan difokuskan pada perbaikan struktur navigasi, penyajian informasi, serta tampilan antarmuka agar lebih mudah digunakan, efisien, dan nyaman bagi pengguna.

Pada subbab ini, perancangan sistem *redesign* disajikan melalui perbandingan antara desain lama (sistem berjalan) dan desain baru (hasil *redesign*). Penyajian tersebut bertujuan untuk memperlihatkan perubahan yang dilakukan secara jelas dan sistematis, serta menunjukkan keterkaitan antara permasalahan yang ditemukan dengan solusi desain yang diusulkan.

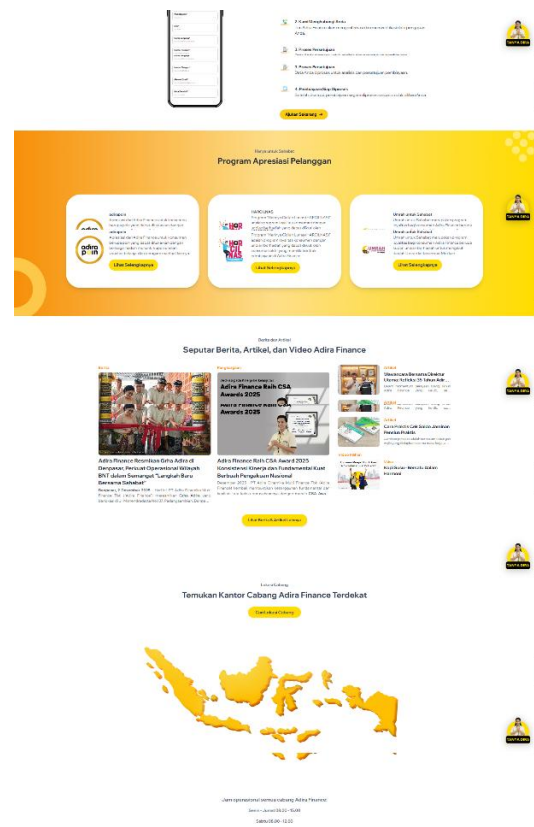
4.7.1. Halaman Utama

Halaman utama (*homepage*) merupakan halaman awal yang pertama kali diakses oleh pengguna ketika mengunjungi website PT Adira Dinamika Multifinance. Halaman ini berperan penting dalam memberikan kesan awal serta membantu pengguna memahami informasi dan navigasi utama *website*. Oleh karena itu, perancangan ulang pada halaman utama difokuskan pada peningkatan kejelasan informasi, kemudahan navigasi, dan kenyamanan tampilan antarmuka.

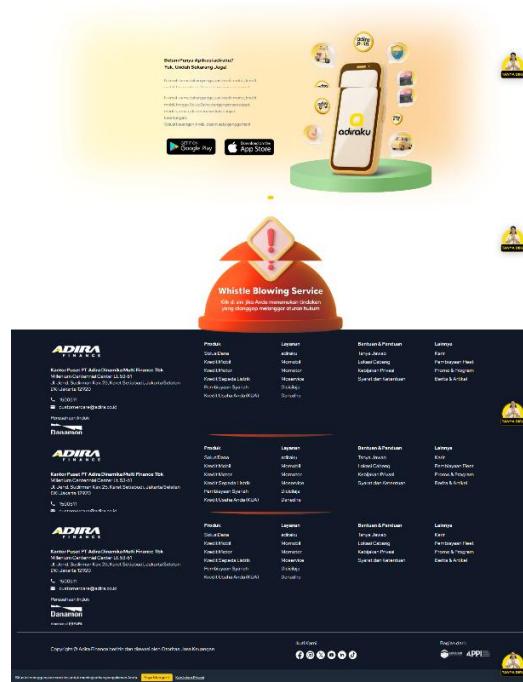
A. Desain Lama



Gambar 4.9 Desain halaman utama *website* lama (1)



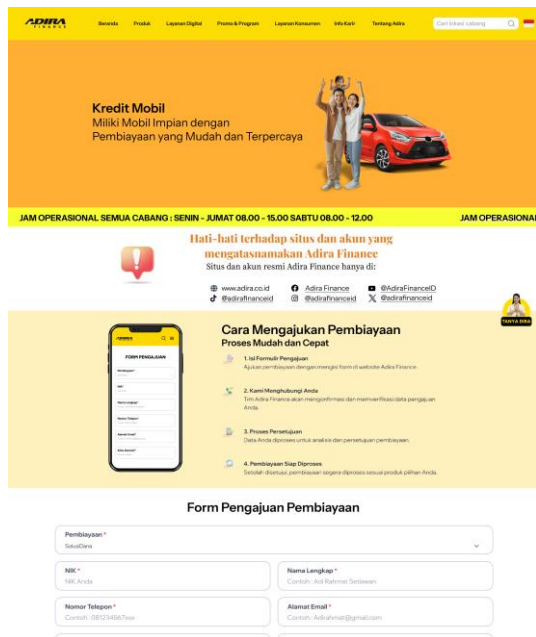
Gambar 4.10 Desain halaman utama *website* lama (2)



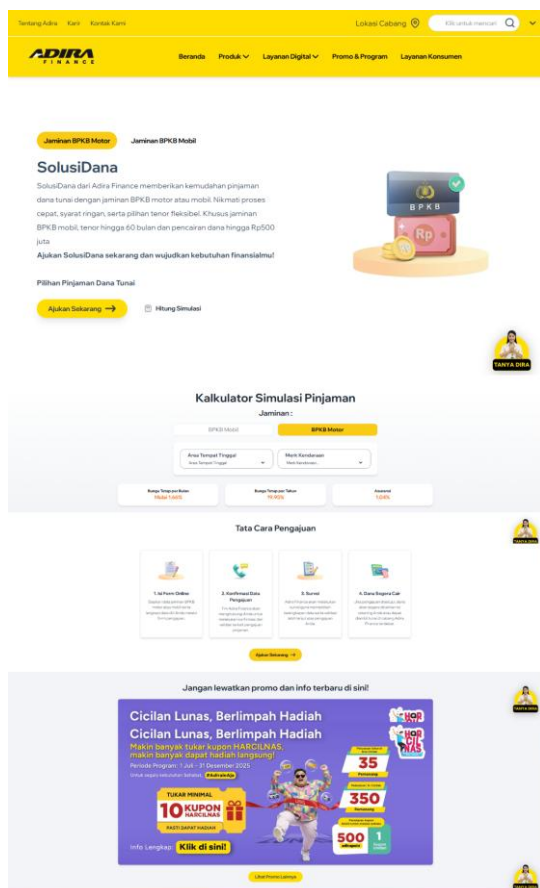
Gambar 4.11 Desain halaman utama *website* lama (3)

Tampilan desain halaman utama *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.9, Gambar 4.10, dan Gambar 4.11 berikut. Pada sistem berjalan, halaman utama *website* PT Adira Dinamika Multifinance menampilkan berbagai informasi dan fitur dalam satu halaman panjang (*long scrolling page*), mulai dari banner promosi, informasi produk pembiayaan, program pelanggan, hingga artikel dan informasi layanan lainnya. Meskipun informasi yang disediakan tergolong lengkap, penyajiannya belum terfokus dan memiliki hierarki visual yang jelas, sehingga pengguna perlu melakukan *scrolling* cukup panjang untuk menemukan informasi atau tindakan utama, seperti pengajuan pembiayaan.

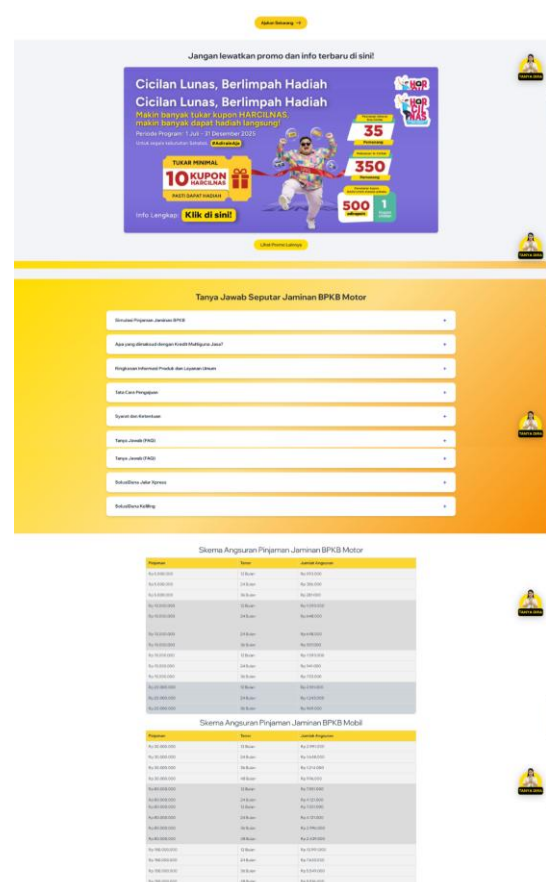
B. Desain Baru

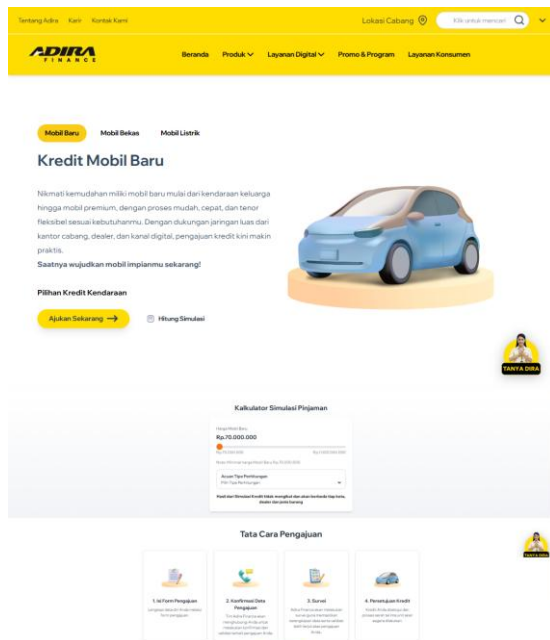


relatif serupa, namun memuat informasi yang cukup panjang, seperti deskripsi produk, simulasi pinjaman, tata cara pengajuan, promosi, serta informasi tambahan lainnya. Kondisi ini mengharuskan pengguna berpindah halaman dan melakukan *scrolling* yang cukup panjang untuk memahami informasi produk secara menyeluruh. Tampilan desain halaman produk *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.14 sampai dengan Gambar 4.17 berikut.

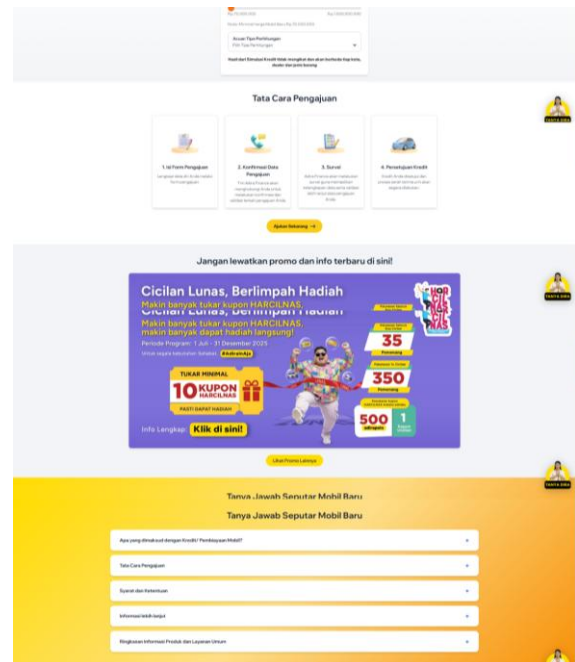


Gambar 4.14 Desain halaman produk *website* lama (1)





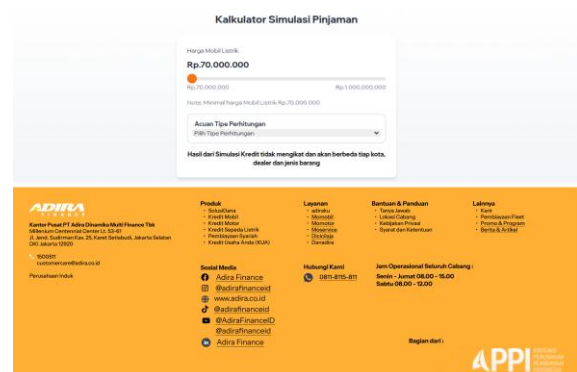
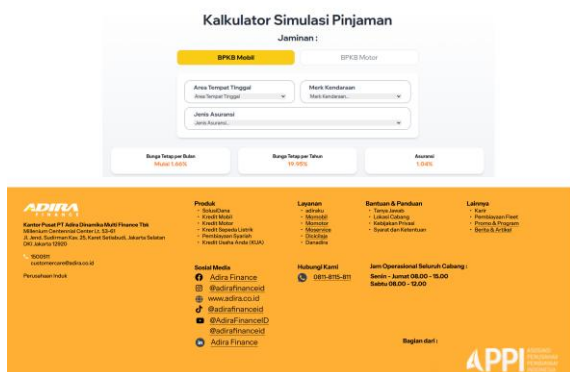
Gambar 4.16 Desain halaman produk *website* lama (3)



Gambar 4.17 Desain halaman produk *website* lama (4)

B. Desain Baru

Pada desain baru, halaman produk dirancang dengan pendekatan penyederhanaan konten (*content simplification*) yang disusun secara berurutan dalam satu halaman tunggal. Informasi untuk setiap jenis produk diringkas menjadi penjelasan singkat mengenai keunggulan produk yang disertai dengan fitur kalkulator simulasi pembiayaan. Seluruh informasi tersebut disajikan memanjang ke bawah, sehingga pengguna dapat mengeksplorasi berbagai pilihan produk dan melakukan simulasi pinjaman hanya dengan melakukan *scrolling* tanpa perlu berpindah halaman. Pendekatan ini bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan gambaran umum produk secara cepat, meningkatkan efisiensi navigasi, serta memberikan pengalaman pengguna yang lebih fokus dan tidak membebani (*cognitive load*) dengan teks yang terlalu panjang. Tampilan desain halaman produk *website* baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.18 dan Gambar 4.19 berikut.



Gambar 4.18 Desain halaman produk website baru (1)

Gambar 4.19 Desain halaman produk website baru (2)

4.7.3. Halaman Layanan Digital

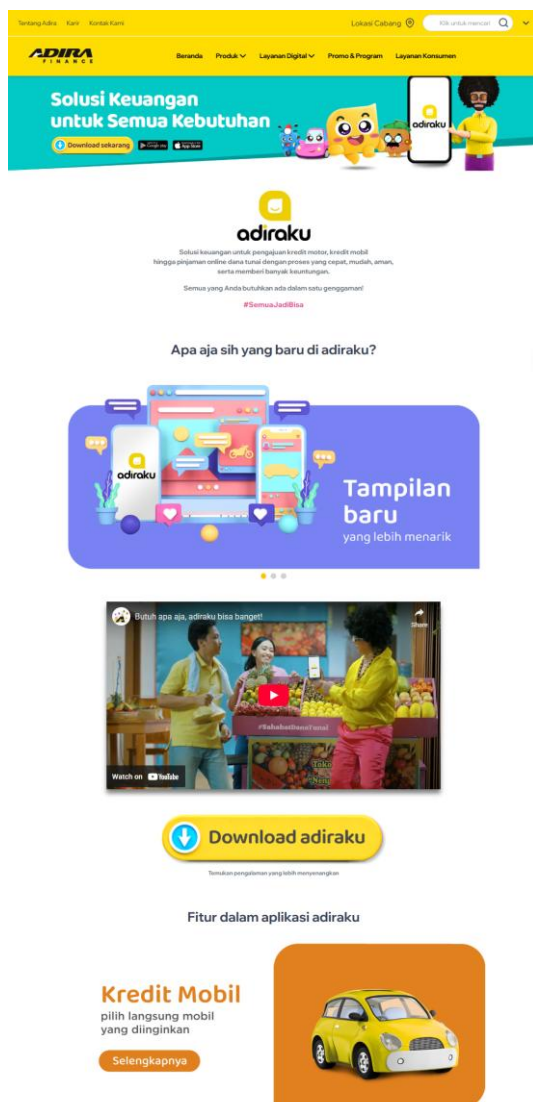
Halaman layanan digital berfungsi untuk menyajikan informasi mengenai berbagai layanan digital yang disediakan oleh PT Adira Dinamika Multifinance maupun entitas terkait. Pada penelitian ini, perancangan ulang halaman layanan digital difokuskan pada penyederhanaan tampilan antarmuka dan peningkatan kejelasan alur interaksi pengguna, tanpa membahas aspek implementasi teknis atau *backend*.

A. Desain Lama

Pada desain lama, akses ke layanan digital dilakukan melalui menu Layanan Digital pada *header website* yang menampilkan beberapa pilihan layanan dalam bentuk *dropdown*, seperti adiraku, momobil, momotor, moservice, dicicilaja, dan danadira. Ketika pengguna memilih layanan adiraku, sistem menampilkan halaman khusus yang berisi informasi aplikasi adiraku, fitur-fitur yang tersedia, serta tautan unduhan aplikasi. Sementara itu, apabila pengguna

memilih layanan digital lainnya, pengguna akan langsung diarahkan ke *website* masing-masing layanan tersebut.

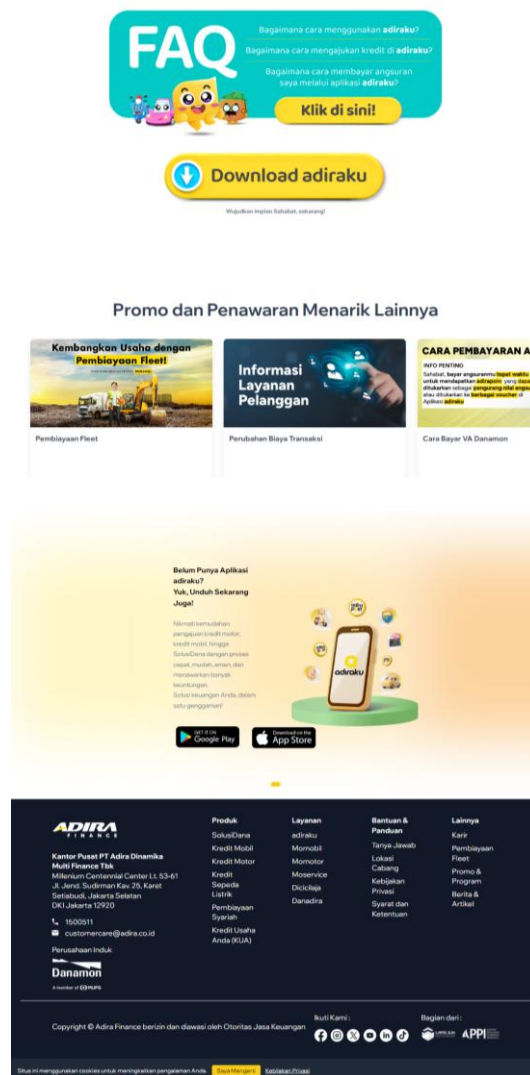
Perbedaan mekanisme akses ini menyebabkan pengalaman pengguna yang kurang konsisten, karena tidak semua layanan digital disajikan dalam satu konteks tampilan yang sama. Pengguna perlu berpindah antarwebsite untuk memahami layanan digital yang berbeda, yang berpotensi menimbulkan kebingungan serta meningkatkan beban navigasi, terutama bagi pengguna yang belum familiar dengan ekosistem layanan digital Adira Finance. Tampilan desain halaman layanan digital *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.20, Gambar 4.21 dan Gambar 4.22 berikut.



Gambar 4.20 Desain halaman layanan digital *website* lama (1)



Gambar 4.21 Desain halaman layanan digital *website* lama (2)



Gambar 4.22 Desain halaman layanan digital *website* lama (3)

B. Desain Baru

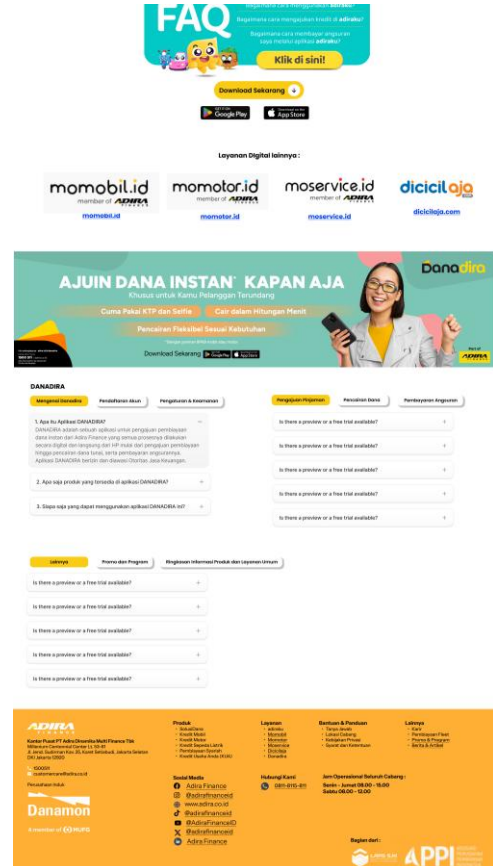
Pada desain baru, halaman layanan digital dirancang dengan pendekatan yang lebih terintegrasi dalam satu halaman utama. Seluruh informasi mengenai layanan adiraku ditampilkan secara lengkap pada halaman ini, mulai dari deskripsi layanan, fitur utama, hingga tautan unduhan aplikasi. Selain itu, layanan digital lainnya seperti momobil, momotor, moservice, dicicilaja, dan danadira juga disajikan dalam halaman yang sama dalam bentuk tautan atau bagian khusus, meskipun tetap mengarah ke *website* masing-masing layanan tersebut.

Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai ekosistem layanan digital Adira Finance dalam satu konteks tampilan. Dengan menyatukan informasi layanan digital dalam satu halaman, pengguna dapat memahami pilihan layanan yang tersedia dengan lebih mudah sebelum memutuskan untuk mengakses layanan lanjutan.

Perancangan ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi pengalaman pengguna serta mengurangi kebutuhan navigasi yang terpisah-pisah antarhalaman atau antarwebsite. Tampilan desain halaman layanan digital *website* baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.23 dan Gambar 4.24 berikut.



Gambar 4.23 Desain halaman layanan digital *website* baru (1)



Gambar 4.24 Desain halaman layanan digital *website* baru (2)

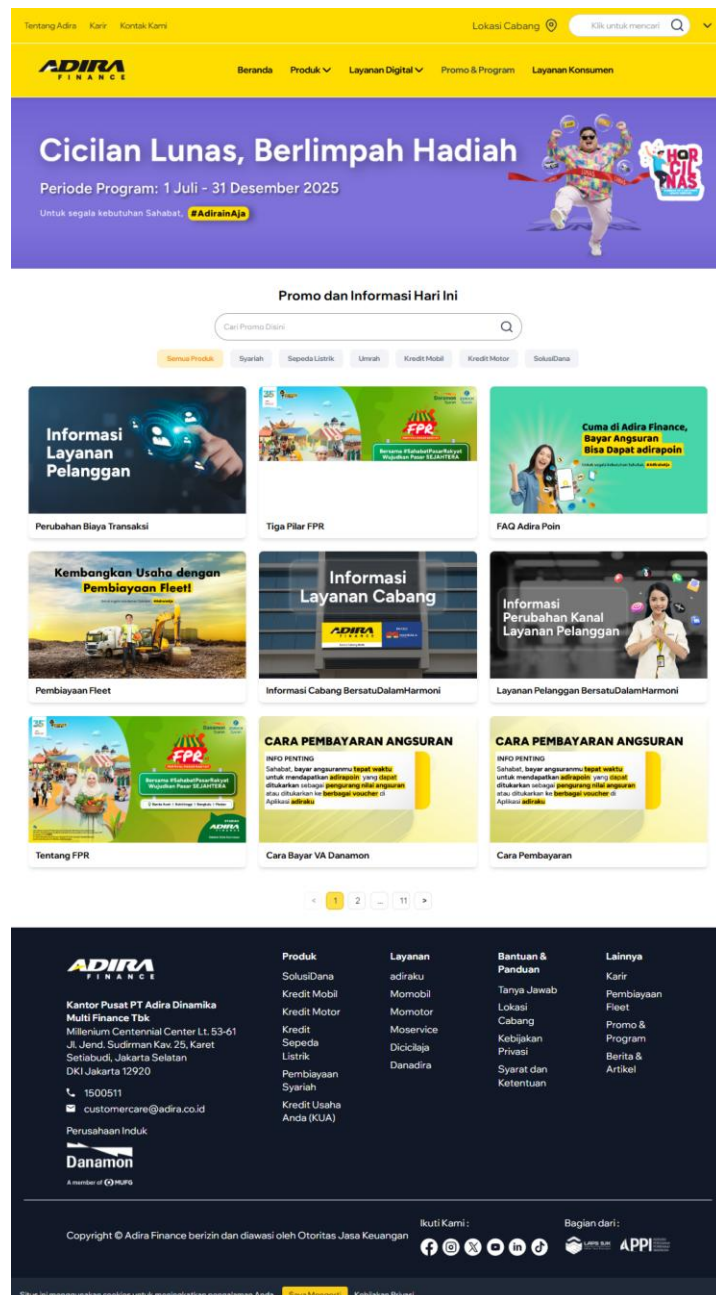
4.7.4. Halaman Promo & Program

Halaman promo dan program berfungsi sebagai media penyampaian informasi terkait promosi, program, dan informasi terbaru yang ditawarkan oleh PT Adira Dinamika Multifinance kepada pengguna. Pada penelitian ini, perancangan ulang halaman promo dan program difokuskan pada perbaikan tampilan antarmuka serta kemudahan pengguna dalam menemukan dan menyaring informasi promo yang relevan.

A. Desain Lama

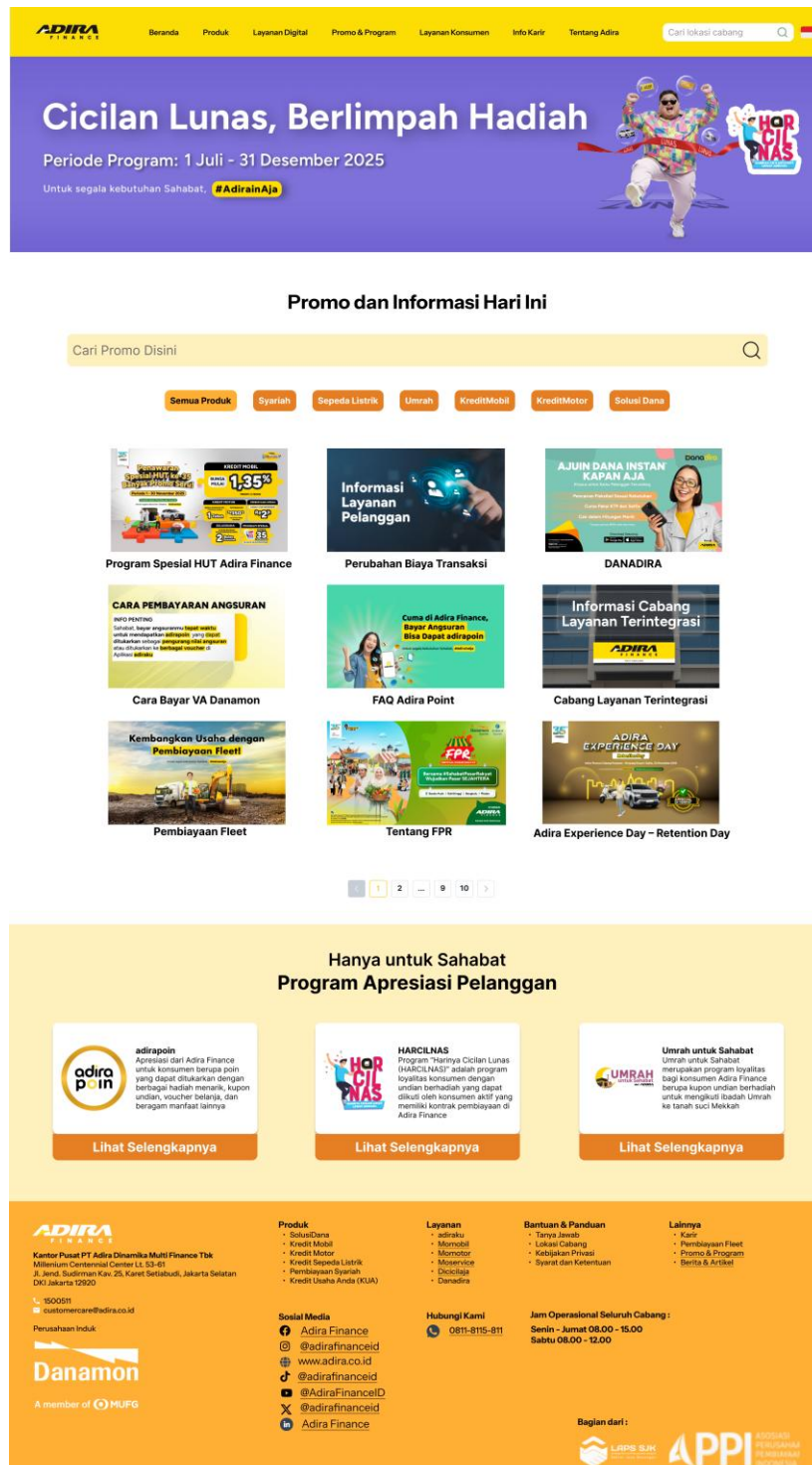
Pada desain lama, halaman promo dan program menampilkan berbagai informasi promosi dan layanan dalam bentuk kumpulan kartu (*card layout*) yang disusun dalam satu halaman. Pengguna dapat melihat daftar promo yang tersedia, namun mekanisme pencarian dan penyaringan informasi masih terbatas. Tampilan informasi yang cukup padat dan minim pengelompokan kategori berpotensi menyulitkan pengguna dalam menemukan promo atau

program tertentu secara cepat, terutama ketika jumlah konten yang ditampilkan cukup banyak. Tampilan desain halaman promo & program *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.25 berikut.



Gambar 4.25 Desain halaman promo & program *website* lama

B. Desain Baru



Gambar 4.26 Desain halaman promo & program *website* baru

Tampilan desain halaman promo & program *website* baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.26 berikut. Pada desain baru, halaman promo dan program dirancang dengan struktur yang lebih terorganisasi dan berorientasi pada kemudahan pencarian informasi. Fitur pencarian (*search*) dan penyaringan berdasarkan kategori produk ditampilkan secara jelas pada bagian atas halaman, sehingga pengguna dapat dengan mudah menyesuaikan

konten yang ditampilkan sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, promo dan program disajikan dengan tata letak yang lebih rapi dan konsisten, serta dilengkapi dengan navigasi halaman (*pagination*) untuk mengelola jumlah konten yang ditampilkan.

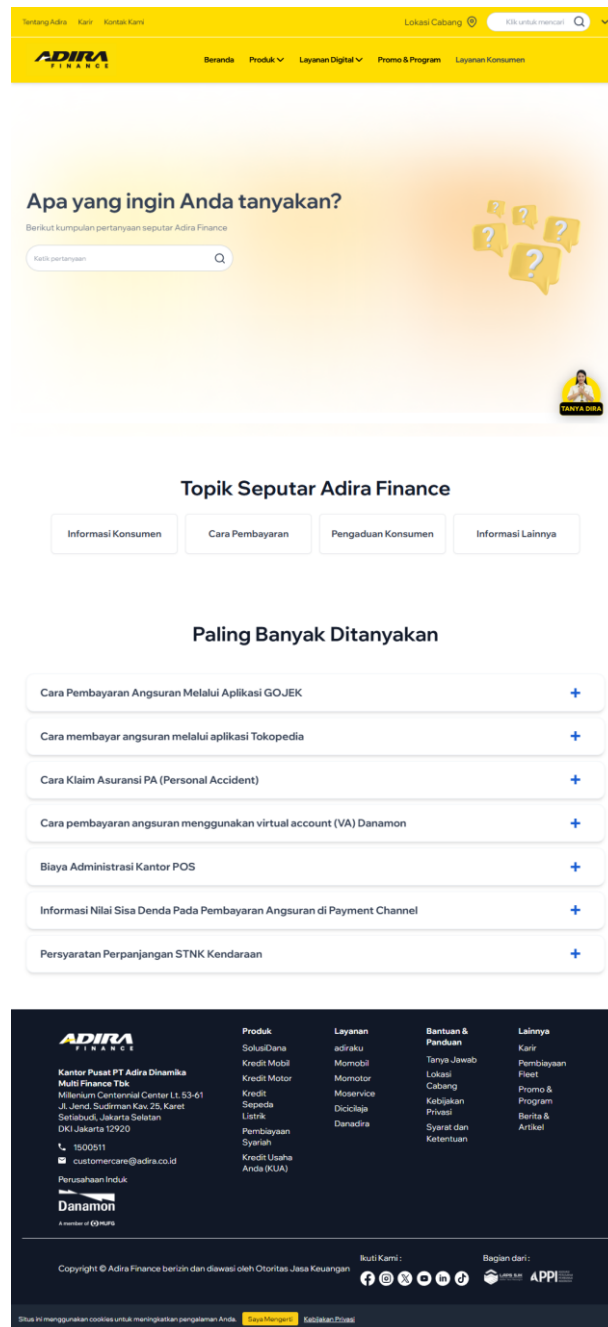
Sebagai tambahan, pada bagian bawah halaman disertakan *section* “Hanya untuk Sahabat – Program Apresiasi Pelanggan” yang berisi informasi khusus mengenai program apresiasi bagi pelanggan. Penambahan *section* ini bertujuan untuk memisahkan konten promosi umum dengan program apresiasi secara lebih jelas, sehingga pengguna dapat memahami perbedaan jenis program yang ditawarkan tanpa mengganggu fokus utama pencarian promo dan informasi.

4.7.5. Halaman Layanan Konsumen

Halaman layanan konsumen berfungsi sebagai media bagi pengguna untuk memperoleh informasi bantuan terkait layanan PT Adira Dinamika Multifinance, seperti pertanyaan yang sering diajukan (*Frequently Asked Questions/FAQ*), informasi pembayaran, pengaduan konsumen, serta informasi lainnya. Pada penelitian ini, perancangan ulang halaman layanan konsumen dilakukan secara terbatas dengan fokus pada peningkatan keterbacaan tampilan antarmuka, tanpa mengubah struktur dan fungsi utama halaman.

A. Desain Lama

Pada desain lama, halaman layanan konsumen telah menyajikan informasi secara terstruktur melalui fitur pencarian pertanyaan, pengelompokan topik, serta daftar pertanyaan yang paling sering diajukan. Namun, pada bagian atas halaman, teks judul dan deskripsi ditampilkan dengan ukuran dan kontras warna yang relatif rendah terhadap latar belakang, sehingga kurang menonjol secara visual. Kondisi ini berpotensi menyulitkan pengguna dalam mengenali konteks halaman secara cepat ketika pertama kali mengakses halaman layanan konsumen. Tampilan desain halaman layanan konsumen *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.27 berikut.

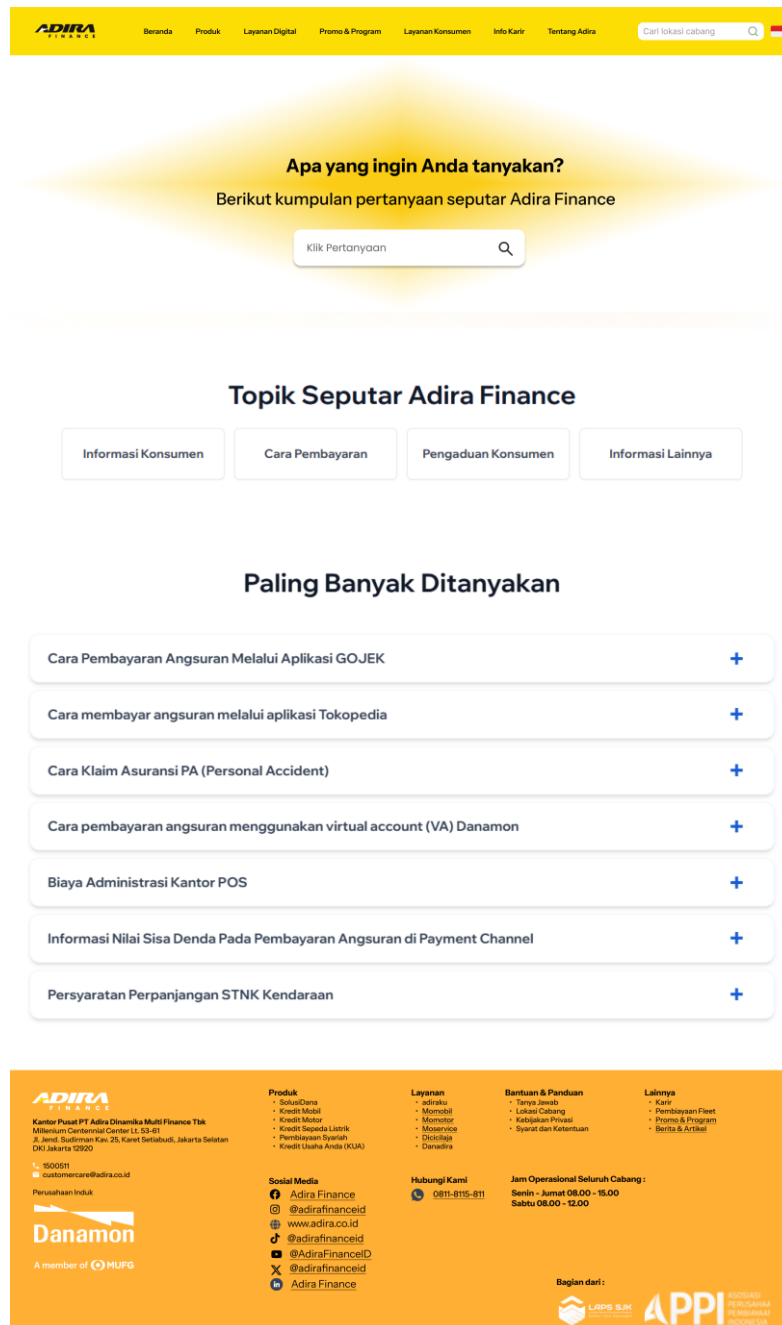


Gambar 4.27 Desain halaman layanan konsumen *website* lama

B. Desain Baru

Pada desain baru, perancangan ulang difokuskan pada peningkatan keterbacaan teks pada bagian atas halaman dengan penyesuaian warna dan penegasan tipografi. Judul dan deskripsi halaman ditampilkan dengan warna teks yang lebih kontras terhadap latar belakang, sehingga informasi utama dapat terlihat lebih jelas oleh pengguna. Perubahan ini dilakukan tanpa mengubah struktur konten, tata letak, maupun fungsi interaksi pada halaman layanan konsumen. Dengan demikian, desain baru diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan visual pengguna serta membantu pengguna memahami konteks halaman dengan lebih cepat.

Tampilan desain halaman layanan konsumen website baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.28 berikut.



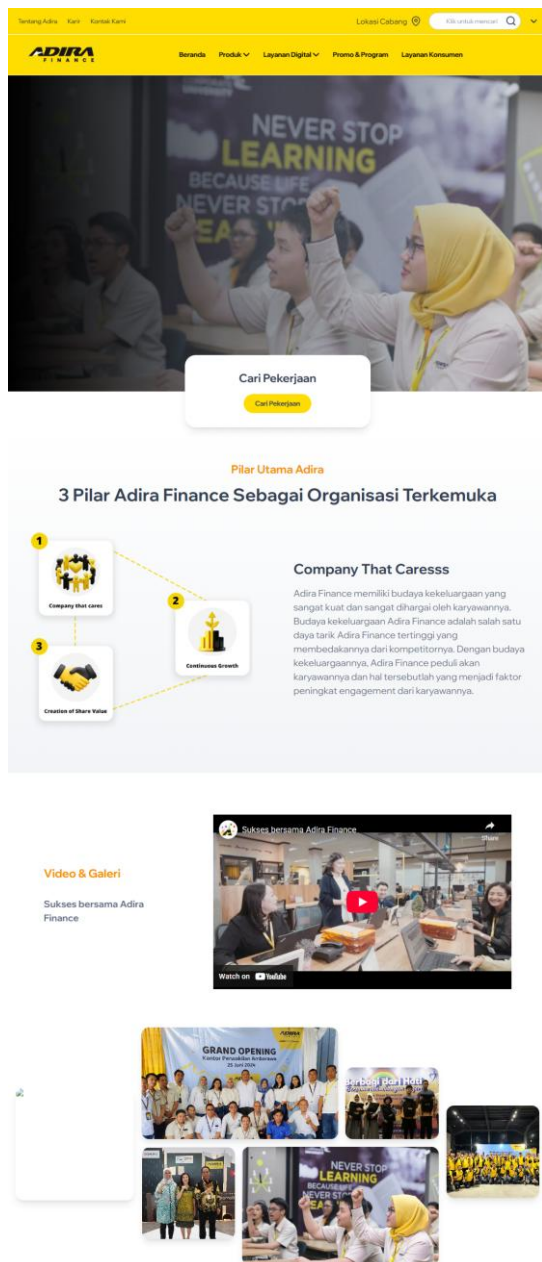
Gambar 4.28 Desain halaman layanan konsumen *website* baru

4.7.6. Halaman Karir

Halaman karir berfungsi sebagai media informasi bagi pengguna yang ingin mengetahui peluang kerja serta gambaran lingkungan kerja di PT Adira Dinamika Multifinance. Pada penelitian ini, perancangan ulang halaman karir difokuskan pada peningkatan kejelasan informasi dan kemudahan akses terhadap fitur pencarian lowongan, tanpa mengubah fungsi

utama halaman. Pembahasan pada subbab ini disajikan melalui perbandingan antara desain lama dan desain baru.

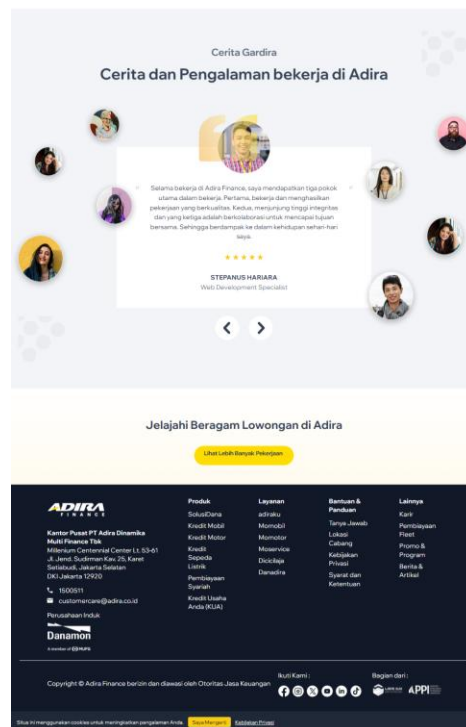
A. Desain Lama



Gambar 4.29 Desain halaman karir *website* lama (1)



Gambar 4.30 Desain halaman karir *website* lama (2)

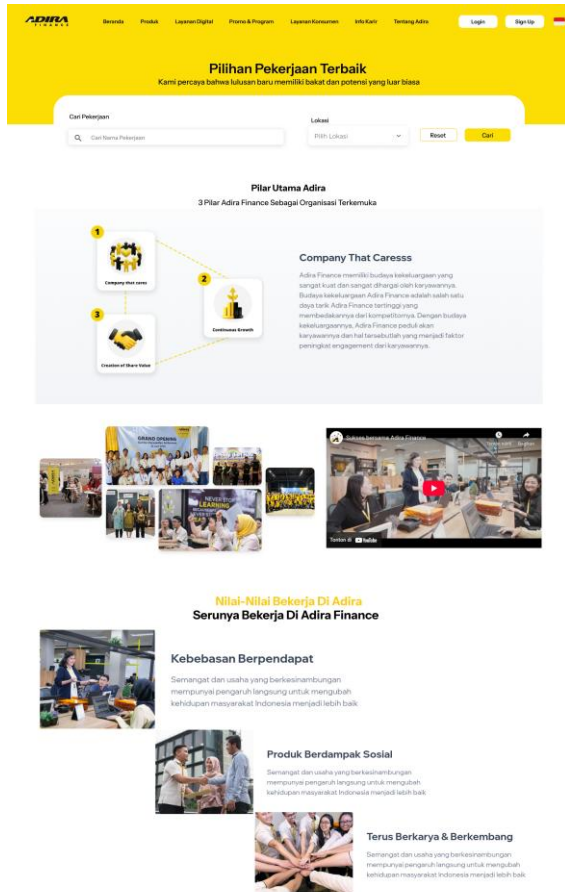


Gambar 4.31 Desain halaman karir *website* lama (3)

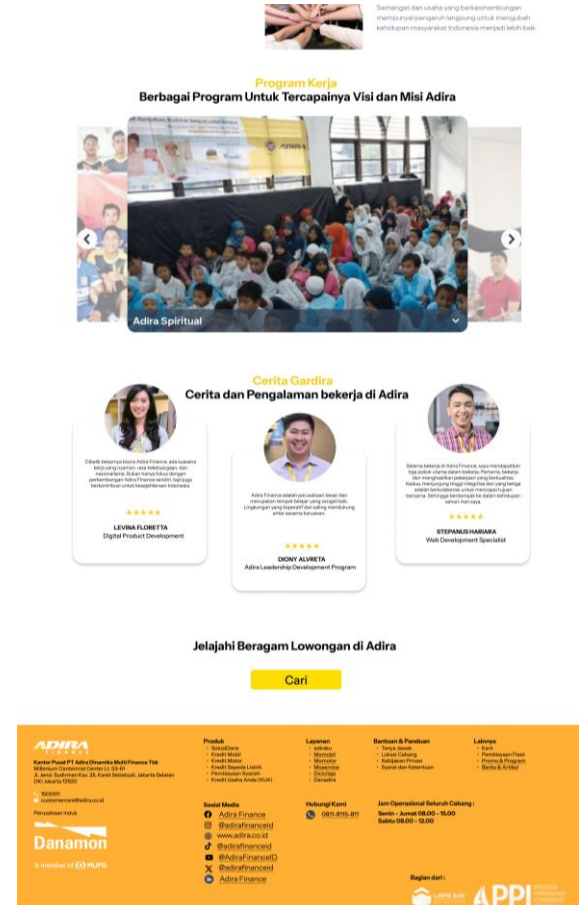
Tampilan desain halaman karir *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.29, Gambar 4.30, dan Gambar 4.31 berikut. Pada desain lama, halaman karir menampilkan berbagai informasi terkait perusahaan, seperti nilai-nilai kerja, program kerja, dokumentasi kegiatan, serta cerita dan pengalaman karyawan. Informasi lowongan kerja disajikan pada bagian bawah halaman melalui tombol pencarian lowongan. Meskipun konten yang disediakan cukup lengkap, posisi fitur pencarian pekerjaan belum menjadi fokus utama pada bagian awal halaman, sehingga pengguna perlu melakukan *scrolling* untuk menemukan akses menuju informasi lowongan kerja.

B. Desain Baru

Pada desain baru, halaman karir dirancang dengan penekanan yang lebih jelas pada tujuan utama pengguna, yaitu pencarian lowongan pekerjaan. Fitur pencarian pekerjaan ditampilkan secara langsung pada bagian atas halaman melalui kolom pencarian dan filter lokasi, sehingga pengguna dapat segera melakukan pencarian lowongan tanpa harus menelusuri halaman lebih jauh. Konten pendukung seperti informasi nilai-nilai perusahaan, program kerja, serta pengalaman karyawan tetap dipertahankan dengan tata letak yang lebih ringkas dan terstruktur. Perancangan ini diharapkan dapat mempermudah pengguna dalam mengakses informasi lowongan kerja sekaligus tetap memperoleh gambaran mengenai lingkungan dan budaya kerja di Adira Finance. Tampilan desain halaman karir *website* baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.32 dan Gambar 4.33 berikut.



Gambar 4.32 Desain halaman karir *website* baru (1)



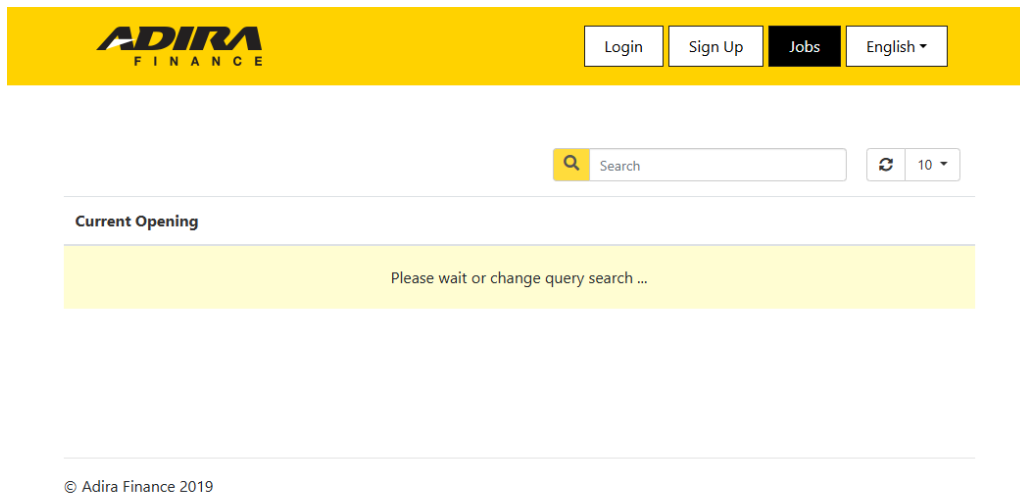
Gambar 4.33 Desain halaman karir *website* baru (2)

4.7.7. Halaman *Recruitment*

Halaman recruitment berfungsi sebagai media bagi pengguna untuk melihat dan mencari informasi lowongan pekerjaan yang tersedia di PT Adira Dinamika Multifinance. Pada *website* utama, halaman ini diakses melalui fitur Cari Pekerjaan pada halaman karir dan mengarahkan pengguna ke *website recruitment* yang terpisah. Pada penelitian ini, perancangan ulang halaman *recruitment* difokuskan pada perbaikan tampilan antarmuka dan kemudahan pencarian lowongan kerja, tanpa membahas aspek implementasi sistem atau *backend*.

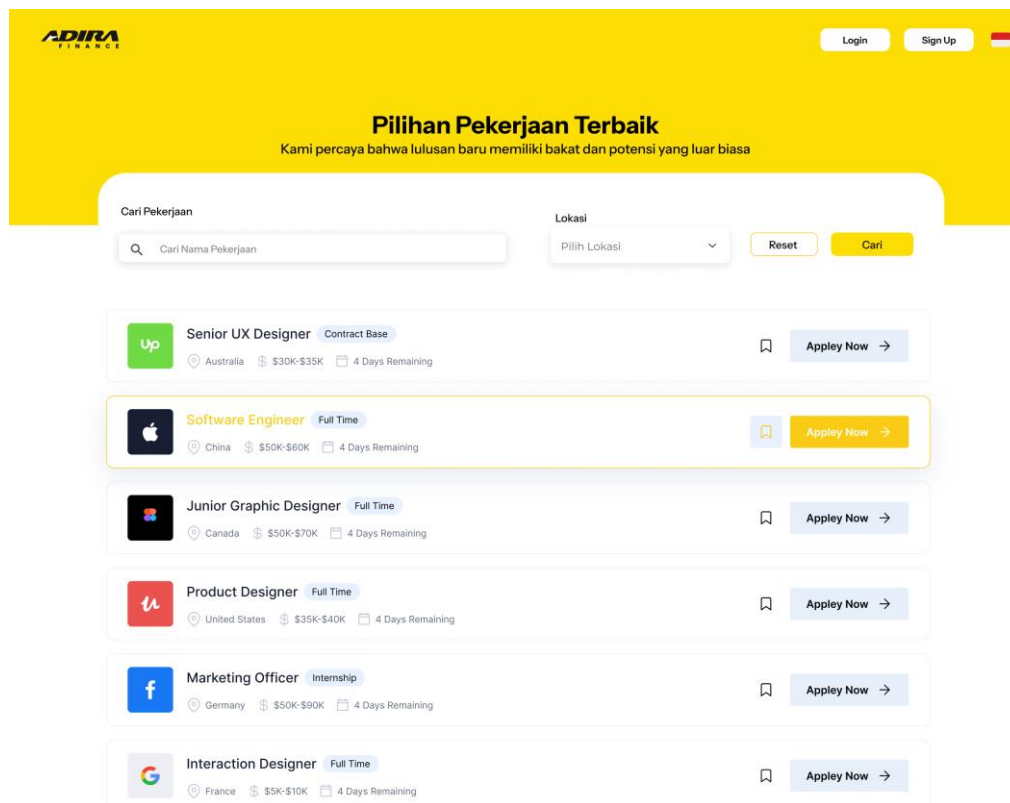
A. Desain Lama

Pada desain lama, halaman *recruitment* menampilkan tampilan yang sangat sederhana dengan informasi lowongan kerja yang terbatas. Fitur pencarian dan penyaringan lowongan belum tersaji secara jelas, sementara tampilan visual cenderung minim hierarki dan kontras. Kondisi tersebut berpotensi menyulitkan pengguna dalam menemukan lowongan pekerjaan yang sesuai, serta memberikan pengalaman penggunaan yang kurang menarik dan kurang informatif. Tampilan desain halaman recruitment *website* lama PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.34 berikut.



Gambar 4.34 Desain halaman *recruitment website* lama

B. Desain Baru



Gambar 4.35 Desain halaman *recruitment website* baru

Tampilan desain halaman recruitment website baru PT Adira Dinamika Multifinance ditunjukkan pada Gambar 4.35 berikut. Pada desain baru, halaman recruitment dirancang dengan tampilan yang lebih modern dan terstruktur, dengan penekanan pada kemudahan pencarian lowongan kerja. Fitur pencarian pekerjaan dan penyaringan berdasarkan lokasi ditampilkan secara jelas pada bagian atas halaman, diikuti dengan daftar lowongan yang disajikan dalam format kartu yang informatif. Setiap kartu lowongan menampilkan informasi penting secara ringkas, seperti posisi pekerjaan, jenis pekerjaan, lokasi, dan tenggat waktu, serta dilengkapi dengan tombol aksi yang mudah dikenali. Perancangan ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menelusuri lowongan kerja serta memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan pada tahap pencarian pekerja

4.8. Pengujian Desain *Website* Baru

Setelah tahapan perancangan ulang (*redesign*) antarmuka selesai dilakukan, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian untuk mengukur efektivitas dan tingkat *usability* dari desain baru tersebut. Pengujian ini bertujuan untuk memvalidasi apakah solusi desain yang diusulkan telah berhasil menjawab permasalahan yang ditemukan pada tahap pra-penelitian, seperti kerumitan navigasi dan tampilan visual yang kurang optimal. Hasil dari pengujian ini akan dibandingkan dengan skor *baseline* (sistem berjalan) untuk melihat sejauh mana peningkatan kualitas pengalaman pengguna yang dihasilkan.

4.8.1. Karakteristik Responden

Tahap pengujian akhir ini melibatkan partisipasi responden guna memperoleh data yang komprehensif mengenai kualitas desain website yang baru. Secara keseluruhan, kuesioner berhasil menjaring 114 responden. Setelah dilakukan proses data cleaning untuk memastikan kualitas jawaban, diperoleh 107 responden valid yang datanya layak untuk diolah lebih lanjut, sementara 7 responden dinyatakan tidak valid. Adapun rincian responden yang dinyatakan tidak valid terdiri dari:

- 2 responden dinyatakan gugur karena belum pernah mengakses website Adira Finance sama sekali (gagal tahap screening).
- 5 responden dinyatakan tidak valid karena hanya mengakses website sebanyak satu kali dalam tiga bulan terakhir, sehingga dianggap tidak memiliki pengalaman interaksi yang cukup untuk memberikan penilaian objektif terhadap perubahan sistem.

Dalam kelompok 107 responden valid tersebut, peneliti memastikan seluruh responden dari tahap pra-penelitian (sebanyak 32 orang) tetap terlibat. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan perbandingan langsung (*before-after*) dari pengguna yang sebelumnya sudah

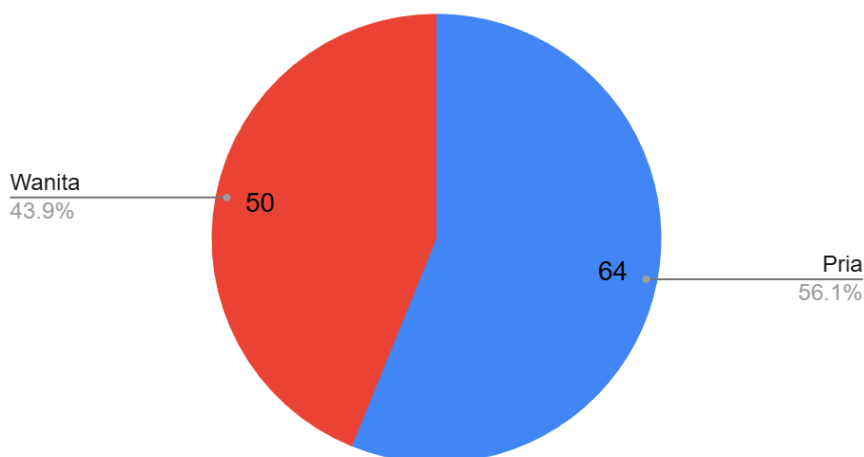
mengidentifikasi kendala pada sistem lama. Sementara itu, tambahan 75 responden baru digunakan untuk memperkuat validitas statistik dan mengukur tingkat learnability desain baru bagi pengguna yang belum pernah melakukan penilaian sebelumnya.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin digunakan untuk melihat distribusi partisipan yang terlibat dalam pengujian desain baru website Adira Finance. Berdasarkan data yang terkumpul dari 114 responden, terdapat 64 responden pria (56,1%) dan 50 responden wanita (43,9%).

Distribusi yang cukup berimbang ini menunjukkan bahwa hasil pengujian usability pasca-*redesign* telah mencakup perspektif dari kedua gender, sehingga penilaian terhadap antarmuka yang baru tidak hanya berfokus pada satu kelompok tertentu. Hal ini penting mengingat layanan pembiayaan PT Adira Dinamika Multifinance digunakan secara luas oleh masyarakat tanpa memandang latar belakang gender. Data mengenai pembagian proporsi responden berdasarkan jenis kelamin secara lebih jelas dapat dilihat pada Gambar 4.36 berikut ini.

Jenis Kelamin

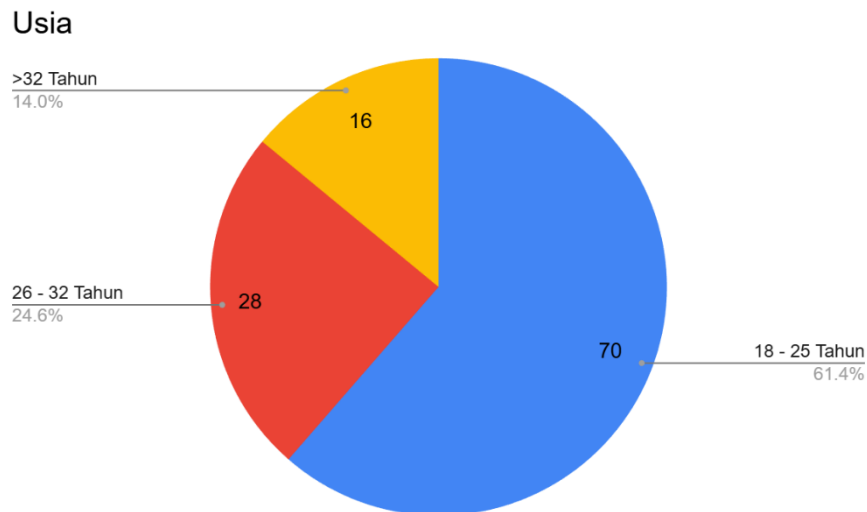


Gambar 4.36 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2. Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia bertujuan untuk mengetahui rentang umur partisipan yang memberikan penilaian terhadap hasil redesign website. Berdasarkan data yang diperoleh, mayoritas responden berada pada kategori usia produktif yang sangat akrab dengan penggunaan teknologi informasi. Rincian distribusi usia dari 114 responden adalah sebagai berikut: kategori 18-25 tahun sebanyak 70 responden (61,4%), kategori 26-32 tahun sebanyak 28 responden (24,6%), dan kategori di atas 32 tahun sebanyak 16 responden (14%), sedangkan untuk kategori di bawah 18 tahun tidak ditemukan responden (0%).

Dominasi responden pada rentang usia 18-25 tahun menunjukkan bahwa pengujian ini sangat relevan dengan target audiens utama website, yaitu generasi muda yang mengutamakan kecepatan dan kemudahan akses dalam berinteraksi dengan platform digital. Data mengenai pembagian proporsi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada Gambar 4.37 berikut ini.



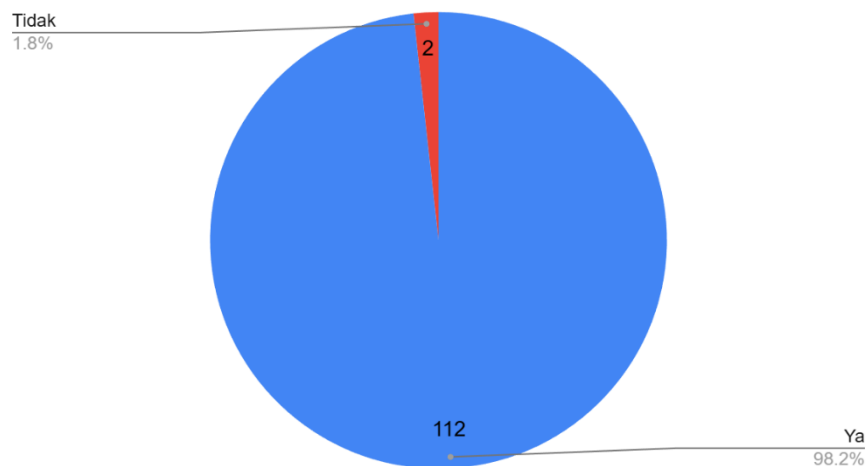
Gambar 4.37 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

3. Pengalaman Mengakses Website Adira Finance

Karakteristik ini merupakan bagian dari tahap penyaringan (*screening*) responden untuk memastikan bahwa partisipan memiliki pengalaman nyata dalam berinteraksi dengan sistem. Berdasarkan data hasil kuesioner, sebanyak 112 responden (98,2%) menjawab Ya, yang berarti mereka pernah mengakses website Adira Finance. Sementara itu, terdapat 2 responden (1,8%) yang menjawab Tidak.

Responden yang menjawab "Tidak" secara otomatis dinyatakan tidak valid dan tidak dilibatkan dalam pengolahan skor SUS, karena penilaian *usability* memerlukan pengalaman langsung terhadap antarmuka sistem. Data mengenai proporsi jawaban responden terkait pengalaman akses dapat dilihat pada Gambar 4.38 berikut ini.

Apakah pernah mengakses website Adira Finance



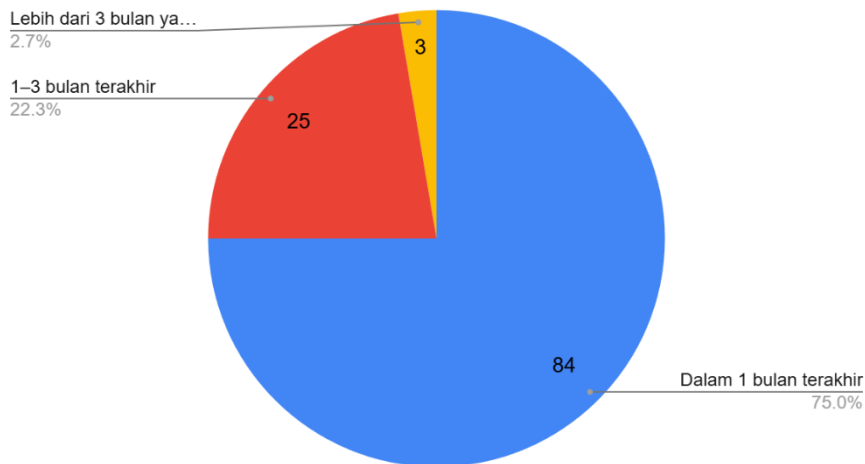
Gambar 4.38 Pengalaman Mengakses Website

4. Waktu Terakhir Mengakses Website

Pertanyaan ini bertujuan untuk memastikan aktualitas pengalaman responden dalam menggunakan *website* Adira Finance. Semakin baru interaksi dilakukan, maka semakin akurat persepsi yang diberikan oleh responden terhadap sistem yang diuji. Berdasarkan data yang diperoleh dari 112 responden yang telah lolos tahap penyaringan awal, sebanyak 84 responden (75%) mengakses *website* dalam satu bulan terakhir, 25 responden (22,3%) mengakses dalam rentang 1–3 bulan terakhir, dan sebanyak 3 responden (2,7%) mengakses lebih dari tiga bulan yang lalu.

Tingginya persentase responden yang mengakses dalam satu bulan terakhir menunjukkan bahwa mayoritas partisipan memiliki ingatan yang segar terhadap fungsi dan tampilan sistem, sehingga penilaian yang diberikan pada tahap pengujian pasca-redesign memiliki reliabilitas yang baik. Data mengenai waktu akses terakhir responden dapat dilihat pada Gambar 4.39 berikut ini.

Kapan terakhir kali mengakses website Adira?



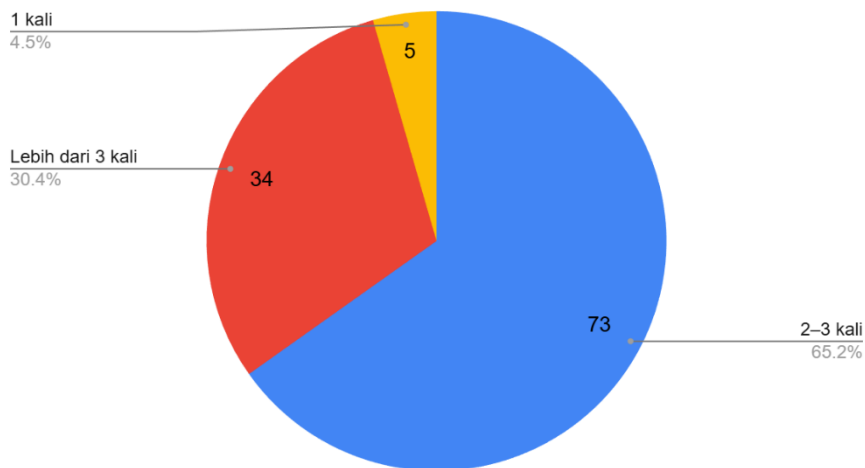
Gambar 4.39 Waktu Terakhir Mengakses Website

5. Intensitas Akses dalam 3 Bulan Terakhir

Karakteristik intensitas akses digunakan untuk mengukur tingkat kedekatan dan pengalaman interaksi responden terhadap website Adira Finance dalam jangka waktu tertentu. Berdasarkan data yang diperoleh dari 112 responden, sebanyak 73 responden (65,2%) mengakses sebanyak 2–3 kali, 34 responden (30,4%) mengakses lebih dari 3 kali, dan sebanyak 5 responden (4,5%) mengakses hanya sebanyak 1 kali.

Responden yang memilih jawaban "1 kali" dinyatakan tidak memenuhi kriteria intensitas minimum untuk memberikan penilaian *usability* yang mendalam, sehingga sistem mengarahkan responden tersebut untuk langsung mengirimkan kuesioner (*submit*). Sementara itu, responden dengan frekuensi akses 2–3 kali dan lebih dari 3 kali (total 107 responden valid) diarahkan untuk melanjutkan ke bagian pengisian instrumen *System Usability Scale* (SUS). Data mengenai frekuensi akses responden dapat dilihat pada Gambar 4.40 berikut ini.

Seberapa sering mengakses website Adira dalam 3 bulan terakhir?



Gambar 4.40 Intensitas Akses Website Adira

4.8.2. Pengujian Usability Desain Website Baru

Setelah mengidentifikasi profil responden, dilakukan pengukuran tingkat usability menggunakan instrumen System Usability Scale (SUS) terhadap desain website yang baru. Pengujian ini melibatkan seluruh responden yang telah lolos tahap penyaringan (screening). Dari total 114 responden, terdapat 107 responden valid yang memberikan penilaian lengkap terhadap 10 pernyataan dalam instrumen SUS, sementara 7 responden dinyatakan tidak valid (2 responden tidak pernah mengakses dan 5 responden memiliki intensitas akses yang tidak mencukupi).

Berdasarkan hasil pengolahan data terhadap 107 responden valid, diperoleh nilai skor SUS terendah sebesar 50 dan nilai skor SUS tertinggi sebesar 77,5. Setelah dilakukan perhitungan secara menyeluruh, diperoleh rata-rata skor SUS akhir sebesar 67,52.

Skor 67,52 ini menunjukkan adanya peningkatan yang sangat signifikan dibandingkan dengan skor pra-penelitian yang hanya sebesar 42,03. Secara interpretasi, skor ini menempatkan website hasil redesign pada kategori Marginal High dalam rentang Acceptability, atau berada pada Grade C dengan Adjective Rating "Good". Hasil ini memvalidasi bahwa perancangan ulang yang dilakukan telah berhasil meningkatkan kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna secara nyata.

Ringkasan pengujian SUS dari seluruh responden valid dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Ringkasan Pengujian Desain Website Baru

No	Parameter Pengujian	Nilai / Hasil
1	Jumlah Responden Valid	107 responden
2	Skor SUS Terendah (Min)	55
3	Skor SUS Tertinggi (Max)	77,5
4	Rata-rata Skor SUS Akhir	67,52
5	Adjective Rating	Good
6	Grade Scale	Grade C
7	Acceptability Ranges	Marginal High

Pencapaian skor rata-rata sebesar 67,52 merupakan akumulasi dari penilaian responden terhadap sepuluh butir pernyataan instrumen SUS. Untuk memahami lebih dalam mengenai persepsi pengguna terhadap aspek-aspek spesifik seperti kemudahan penggunaan, kompleksitas, hingga konsistensi sistem setelah dilakukan perancangan ulang, perlu dilakukan analisis terhadap distribusi skor pada masing-masing pernyataan.

Nilai rata-rata dari setiap butir pernyataan mencerminkan respons positif pengguna, di mana terdapat peningkatan pada poin-poin kemudahan interaksi dan penurunan pada poin-poin yang berkaitan dengan hambatan teknis. Distribusi nilai rata-rata untuk setiap instrumen pernyataan SUS berdasarkan hasil penilaian 107 responden valid disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini.

Tabel 4.4 Distribusi Skor Per Pernyataan (Pasca *Redesign*)

Kode	Pernyataan SUS	Jenis Pernyataan	Rata-rata Skor
Q1	Saya akan sering menggunakan website ini	Positif	3,38
Q2	Website ini terasa terlalu kompleks	Negatif	2,24
Q3	Website ini mudah digunakan	Positif	3,60
Q4	Saya membutuhkan bantuan teknis untuk menggunakan website ini	Negatif	2,12
Q5	Fitur-fitur pada website terintegrasi dengan baik	Positif	3,40
Q6	Website ini terlalu membingungkan	Negatif	2,08
Q7	Pengguna dapat dengan cepat mempelajari penggunaan website ini	Positif	3,79
Q8	Website ini terasa tidak konsisten	Negatif	2,18
Q9	Saya merasa percaya diri menggunakan website ini	Positif	3,41
Q10	Saya perlu membiasakan diri sebelum menggunakan website ini	Negatif	1,94

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, terlihat adanya pola penilaian yang konsisten di mana skor pernyataan positif (ganjil) berada pada rentang yang tinggi, dan skor pernyataan negatif (genap) berada pada rentang yang rendah. Hal ini menandakan respons pengguna yang cenderung positif terhadap hasil *redesign*.

Ditinjau dari nilai rata-ratanya, skor tertinggi terdapat pada pernyataan Q3 (3,75) dan Q9 (3,80), yang menunjukkan bahwa responden merasa desain baru ini lebih mudah digunakan serta memberikan rasa percaya diri saat berinteraksi dengan sistem. Di sisi lain, skor terendah pada pernyataan negatif terdapat pada Q8 (2,10) dan Q2 (2,15), yang berarti aspek kebingungan dan kerumitan telah berhasil direduksi secara signifikan. Secara umum, persepsi pengguna per instrumen ini mencerminkan adanya perbaikan fungsionalitas yang merata pada seluruh aspek *usability*.

4.8.3. Analisis Perbandingan Skor SUS Desain Lama dan Desain Baru

Tahap analisis perbandingan dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas hasil perancangan ulang antarmuka *website* PT Adira Dinamika Multifinance. Perbandingan ini

didasarkan pada dua hasil pengujian *usability* menggunakan instrumen yang sama, yaitu *System Usability Scale* (SUS), yang dilakukan sebelum (*baseline*) dan sesudah proses *redesign*.

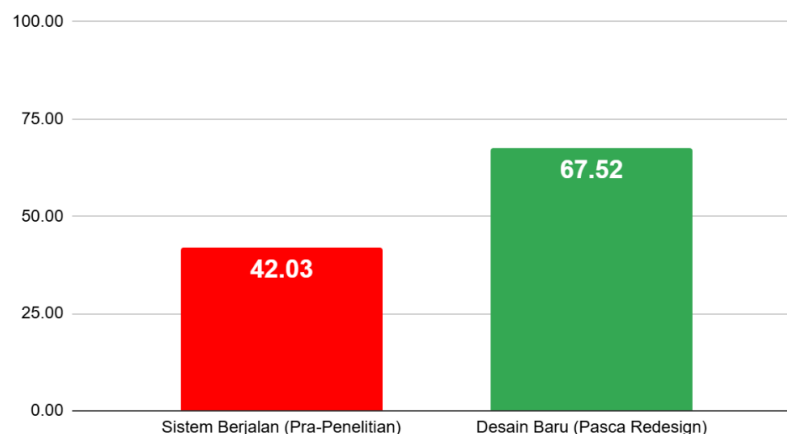
Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, terlihat adanya peningkatan skor yang sangat signifikan pada seluruh parameter penilaian. Skor rata-rata SUS meningkat dari 42,03 pada tahap pra-penelitian menjadi 67,52 pada tahap pasca-*redesign*. Kenaikan sebesar 25,49 poin ini mengindikasikan bahwa perubahan pada struktur navigasi, penyederhanaan informasi produk, dan pembaruan visual yang diusulkan telah memberikan dampak positif yang nyata terhadap pengalaman pengguna. Perbandingan ringkasan hasil pengujian tersebut disajikan secara lebih terperinci pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5 Perbandingan Hasil Pengujian SUS Sebelum dan Sesudah Redesign

Parameter Perbandingan	Pra-Penelitian (Sistem Berjalan)	Pasca-Redesign (Desain Baru)	Keterangan Peningkatan
Rata-rata Skor SUS	42,03	67,52	Naik 25,49 Poin
<i>Acceptability Ranges</i>	<i>Not Acceptable</i>	<i>Marginal High</i>	Meningkat 1 Tingkat
<i>Grade Scale</i>	<i>Grade F</i>	<i>Grade C</i>	Meningkat 3 Tingkat
<i>Adjective Rating</i>	<i>Poor</i>	<i>Good</i>	Meningkat 2 Tingkat

Peningkatan ini membuktikan bahwa hambatan-hambatan utama yang sebelumnya dirasakan pengguna, seperti rasa bingung saat mencari menu dan tampilan yang kaku, telah berhasil diminimalisir. Transisi dari kategori *Not Acceptable* menuju *Marginal High* menunjukkan bahwa desain baru saat ini sudah masuk dalam kategori layak atau dapat diterima oleh pengguna secara fungsional. Visualisasi perbandingan skor rata-rata SUS antara sistem berjalan dengan desain baru dapat dilihat pada Gambar 4.41 berikut ini.

Perbandingan Skor SUS



Gambar 4.41 Grafik Perbandingan Skor SUS Sistem Berjalan dan Pasca *Redesign*

Visualisasi di atas menunjukkan bahwa transformasi desain dari sistem berjalan menuju desain baru telah mencapai target peningkatan *usability* yang diharapkan. Dengan kenaikan skor sebesar 25,49 poin, desain usulan terbukti mampu mengubah persepsi pengguna dari kategori yang sebelumnya tidak dapat diterima (*Not Acceptable*) menjadi kategori yang dapat diterima secara fungsional (*Marginal High*). Temuan ini menjadi landasan kuat untuk merumuskan rekomendasi perbaikan lebih lanjut guna menyempurnakan aspek-aspek spesifik yang masih memiliki ruang untuk dioptimalkan, sebagaimana akan dibahas pada sub-bab berikutnya.

4.9. Rekomendasi Perbaikan *Website*

Berdasarkan hasil pengujian *usability* menggunakan instrumen SUS, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi perbaikan. Rekomendasi ini disusun berdasarkan analisis terhadap butir pernyataan yang memiliki skor rata-rata yang masih dapat dioptimalkan guna meningkatkan kualitas antarmuka *website* Adira Finance.

4.9.1. Penyederhanaan Alur dan Tata Letak Informasi

Berdasarkan penilaian pada pernyataan Q2 ("*Website* ini terasa terlalu kompleks") yang memperoleh skor 2,24, ditemukan bahwa sebagian pengguna masih menganggap beberapa bagian antarmuka terlalu padat. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada penyederhanaan tata letak dengan mengelompokkan informasi secara lebih sistematis. Peneliti menyarankan penggunaan ruang kosong (*white space*) yang lebih konsisten serta pengurangan elemen visual yang tidak esensial agar pengguna dapat lebih fokus pada tugas utama mereka tanpa merasa terbebani oleh tampilan yang rumit.

4.9.2. Peningkatan Keselarasan Antar Fitur

Ditinjau dari pernyataan Q5 ("Fitur-fitur pada *website* terintegrasi dengan baik") dengan skor 3,40 dan Q8 ("*Website* ini terasa tidak konsisten") sebesar 2,18, diperlukan adanya peningkatan keselarasan antar halaman. Rekomendasi yang diusulkan adalah standarisasi seluruh komponen desain, seperti bentuk tombol, ukuran *font*, dan gaya ikon di setiap menu. Hal ini penting dilakukan agar pengguna tidak merasa bingung saat berpindah dari satu layanan ke layanan lainnya, sehingga tercipta pengalaman penggunaan yang seragam di seluruh bagian *website*.

4.9.3. Peningkatan Daya Tarik untuk Penggunaan Berulang

Pernyataan Q1 ("Saya akan sering menggunakan *website* ini") memperoleh skor rata-rata sebesar 3,38. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem sudah mudah digunakan, keinginan pengguna untuk kembali mengakses *website* masih perlu diperkuat. Rekomendasi perbaikan

dapat dilakukan dengan menghadirkan konten yang lebih interaktif atau fitur personalisasi, seperti informasi promo terbaru yang sesuai dengan minat pengguna dan kemudahan dalam memantau status pengajuan secara langsung di halaman utama untuk meningkatkan nilai guna *website* bagi nasabah.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai perancangan ulang antarmuka website PT Adira Dinamika Multifinance dengan pendekatan *User Centered Design* (UCD) serta evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan metode *User Centered Design* (UCD) dalam penelitian ini telah dilaksanakan secara sistematis melalui tahapan identifikasi masalah, analisis sistem berjalan, penggalan kebutuhan pengguna, perancangan antarmuka, hingga evaluasi akhir. Pendekatan ini memastikan bahwa proses perancangan ulang *website* sepenuhnya berfokus pada kebutuhan, karakteristik, dan pengalaman pengguna, sehingga solusi desain yang dihasilkan mampu menjawab permasalahan *usability* yang nyata ditemukan pada sistem lama.
2. Rancangan antarmuka pengguna (*user interface*) yang diusulkan telah disusun dengan merujuk pada temuan hambatan utama pengguna, seperti kerumitan alur dan kurangnya kejelasan informasi. Perancangan ulang difokuskan pada perbaikan struktur navigasi yang lebih efisien, konsistensi elemen visual, serta penguatan hierarki informasi pada fitur-fitur layanan utama. Desain antarmuka yang dihasilkan kini lebih sesuai dengan preferensi pengguna dan mampu mendukung kemudahan akses layanan secara lebih intuitif.
3. Hasil evaluasi terhadap desain ulang *website* menunjukkan adanya peningkatan tingkat *usability* yang sangat signifikan. *Website* pada kondisi awal (sistem berjalan) memperoleh nilai rata-rata skor SUS sebesar 42,03 yang termasuk dalam kategori *Not Acceptable* dengan *adjective rating Poor* (Grade F). Setelah dilakukan perancangan ulang antarmuka, nilai rata-rata skor SUS meningkat menjadi 67,52 dan masuk ke dalam kategori penerimaan *Marginal High* dengan *adjective rating Good* (Grade C). Hasil ini membuktikan bahwa desain baru memberikan pengalaman pengguna yang jauh lebih baik dibandingkan sistem sebelumnya.
4. Secara keseluruhan, peningkatan skor SUS sebesar 25,49 poin membuktikan bahwa penerapan pendekatan *User-Centered Design* (UCD) efektif dalam meningkatkan kualitas interaksi pengguna pada *website* Adira Finance. Meskipun telah mencapai kategori *Good*, hasil evaluasi menunjukkan adanya ruang untuk optimasi lebih lanjut,

khususnya pada aspek penyederhanaan alur informasi dan penguatan konsistensi antar fitur. Hal ini penting untuk memastikan tingkat kepercayaan diri pengguna semakin meningkat sehingga sistem tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga memberikan kepuasan penggunaan yang maksimal.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait serta penelitian selanjutnya, antara lain sebagai berikut:

1. Saran untuk Pengembangan *Website*

Meskipun perancangan ulang antarmuka *website* PT Adira Dinamika Multifinance telah menunjukkan peningkatan signifikan ke kategori *Marginal High* dengan rating *Good*, terdapat beberapa aspek yang masih dapat dioptimalkan. Pengembangan selanjutnya disarankan untuk fokus pada penyederhanaan alur informasi guna menekan persepsi kompleksitas sistem. Hal ini dapat dilakukan dengan konsistensi penggunaan *design system* pada seluruh modul layanan agar tercipta keselarasan visual yang lebih baik. Selain itu, penambahan fitur personalisasi dan penajaman hierarki navigasi perlu dilakukan agar pengguna merasa lebih percaya diri dan tertarik untuk menggunakan *website* secara berulang. Pengujian *usability* secara berkala dengan melibatkan pengguna aktif sangat disarankan untuk menjaga relevansi desain terhadap kebutuhan nasabah yang dinamis.

2. Saran untuk Implementasi Sistem

Penelitian ini berfokus pada perancangan ulang antarmuka dari sisi *front-end* sebagai solusi atas permasalahan *usability* yang ditemukan. Oleh karena itu, disarankan bagi pihak pengembang untuk mengimplementasikan rancangan desain ini ke dalam sistem *website* yang berjalan secara utuh, termasuk melakukan integrasi pada sisi *back-end*. Setelah tahap implementasi selesai, perlu dilakukan evaluasi *usability* lanjutan menggunakan instrumen SUS atau metode lainnya untuk memastikan bahwa efektivitas desain yang telah dirancang secara konseptual dapat memberikan dampak nyata pada kemudahan transaksi dan interaksi pengguna di platform Adira Finance.

3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan evaluasi dengan menggunakan metode yang lebih variatif, seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) untuk mengukur aspek hedonik pengguna, atau *Usability Testing* secara

langsung melalui metode *Think Aloud* untuk menangkap kendala spesifik secara kualitatif. Selain itu, penelitian berikutnya dapat melibatkan basis responden yang lebih luas dengan klasifikasi demografi yang lebih spesifik, serta mulai mengevaluasi korelasi antara *usability* dengan aspek bisnis lainnya, seperti tingkat kepuasan nasabah (*customer satisfaction*) dan loyalitas pengguna terhadap layanan digital perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ajamsaru, N., Paturusi, S. D., & Tulenan, V. (2024). Analisis UI/UX Pada Website Program Studi Teknik Informatika Menggunakan Metode System Usability Scale: UI/UX Analysis on Informatics Study Program Website Using the System Usability Scale Method. *Jurnal Teknik Informatika*, 19(01), 45–50. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/informatika/article/view/51375>
- Alifya, N. F. H., & Wardani, A. T. (2025). Evaluating usability of a website-based learning platform for basic programming using the SUS method. *Information Technology Education Journal*, 4(1), 45–50. <https://doi.org/10.59562/intec.v4i1.6633>
- Apriyani, N. P. E., Mentayani, N. P. A., Gunawan, I. M. A., & Indrawan, G. (2020). System Usability Scale (SUS) untuk Pengujian Usability pada Pijar Career Center. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 131–138. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i2.2873>
- Aryawan, A. G. K., & Mahendra, I. B. M. (2022). Penerapan User Centered Design (UCD) pada Website Hai Doc. *Jurnal Nasional Teknologi Informasi Dan Aplikasinya*, 1(1), 77–88. <https://doi.org/10.24843/JNATIA.2022.v01.i01.p77>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *J. Usability Stud.*, 4, 114–123.
- Bevan, N. (2009). What is the difference between the purpose of usability and user experience evaluation methods. *Proceedings of the Workshop UXEM*, 1–4.
- Brooke, J. (1996). *SUS -- a quick and dirty usability scale* (pp. 189–194).
- Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2022). *Digital marketing: Strategy, implementation and practice* (8th, Ed.). Pearson Education Limited.
- Dirgantara, A., & Andrian, R. (2022). Pengembangan responsif website untuk Semarang Heritage Family Run 2022 dengan framework Bootstrap. *Jurnal Media Infotama*, 19(2). <https://doi.org/10.37676/jmi.v19i2.4346>
- Garrett, J. J. (2011). *The elements of user experience: User-centered design for the web and beyond* (2nd ed.). New Riders.
- Hartson, R., & Pyla, P. S. (2019). *The UX book: Agile UX design for a quality user experience* (2nd ed.). Morgan Kaufmann.
- Hassenzahl, M., & Tractinsky, N. (2006). User experience – a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>

- Herniyanti, L., Agustin, R., & Rachmawati, F. (2022). Analisis perilaku desainer dalam menggunakan aplikasi Figma. *Atasi: Jurnal Teknologi Informasi Dan Sistem Informasi*, 2(3), 109–118. <https://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/atasi/article/view/374>
- Jamilah, N., Purnama, B. E., & Wijoyo, S. H. (2022). Analisis user experience dalam pengembangan sistem berbasis web untuk meningkatkan kepuasan pengguna. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 9(2), 245–254. <https://doi.org/10.25126/jtiik.202295845>
- Laksana, F. F., & Suyoto, S. (2019). Pengukuran kualitas UX website menggunakan System Usability Scale (SUS). *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 4(2), 138–144. <https://doi.org/10.24114/cess.v4i2.12928>
- Lewis, J., & Sauro, J. (2009). The Factor Structure of the System Usability Scale. In *Proceedings of the 1st International Conference on Human Centered Design: Held as Part of HCI International* (Vol. 5619). https://doi.org/10.1007/978-3-642-02806-9_12
- Madawara, H. Y., Manongga, D., & Hendry, H. (2023). EVALUASI KETERGUNAAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 6(2), 44–55. <https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.933>
- Nugraha, I., & Fatwanto, A. (2021). User Experience Design Practices in Industry (Case Study from Indonesian Information Technology Companies). *ELINVO: Electronics, Informatics and Vocational Education*, 6(1), 49–60. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v6i1.40958>
- Olivia, F., & Ibrahim, A. (2024). Evaluating user experience and usability of the USEPT website using User Experience Questionnaire and System Usability Scale method. *Journal of Information Systems and Informatics*, 6(4), 1–12. <https://doi.org/10.51519/journalisi.v6i4.910>
- Pusponegoro, L. W., Lahay, I. H., & Giu, J. D. (2025). Analisis tingkat usability dan kualitas website jurusan teknik industri menggunakan metode SUS (System Usability Scale) dan webqual. *Jurnal Teknik Industri Terintegrasi (JUTIN)*, 8(1), 396–404. <https://doi.org/10.31004/jutin.v8i1.36196>
- Rafi, S. I., & Indahyanti, U. (2022). Women's Clothing Application by Using Waterfall Method in the Form of Website of Rafika Modes UMKM : Aplikasi Penjualan Busana

- Wanita Menggunakan Metode Waterfall Berbasis Website Pada UMKM Rafika Modes. *Procedia of Engineering and Life Science*, 2(2). <https://doi.org/10.21070/pels.v2i2.1211>
- Saputra, D., Ardiyan Syah, E., & Darnis, F. (2022). Usability Testing on the Simponik Website using the System Usability Scale (SUS). *Sinkron : Jurnal Dan Penelitian Teknik Informatika*, 6(4), 2584–2592. <https://doi.org/10.33395/sinkron.v7i4.11916>
- Shneiderman, B., & Plaisant, C. (2010). *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-Computer Interaction* (5th ed.). Addison-Wesley.
- Subiyakto, A. 'Ang, Amimah, A., Nurmiati, E., Zulfiandri, Z., Rustamaji, E., Haryanto, T., & Rahman, T. K. A. (2022). Investigating User Experience to Redesign User Interface Using User-Centered Design Approach. *ICIC Express Letters, Part B: Applications*, 13(8), 861–868. <https://doi.org/10.24507/icicelb.13.08.861>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukmasetya, P., Setiawan, A., & Arumi, E. R. (2020). Penggunaan usability testing sebagai metode evaluasi website KRS online pada perguruan tinggi. *Jurnal Sains Dan Teknologi (JST), Terbitan Khusus*.
- Walpole, R. E., Myers, R. H., Myers, S. L., & Ye, K. (2012). *Probability and Statistics for Engineers and Scientists* (9th Edition). Pearson Education.
- Wibowo, I. K., & Pratama, I. P. A. E. (2023). EVALUATION AND REDESIGN THE WEBSITE INTERFACE USING THE USABILITY SCALE SYSTEM AND DESIGN THINKING METHOD. *J-Icon : Jurnal Komputer Dan Informatika*, 11(2). <https://doi.org/10.35508/jicon.v11i2.12654>
- Yudhanto, Y., & Susilo, S. A. (2024). *Panduan UI/UX Aplikasi Digital*. Elex Media Komputindo.

LAMPIRAN

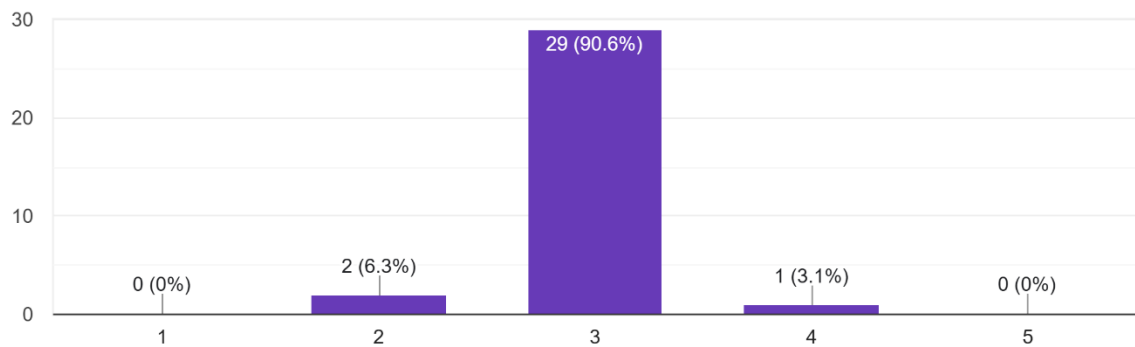
Lampiran 1. Kuesioner Pra Penelitian

Link Kuesioner : <https://forms.gle/2i4YLN02aW8gE3he8>

Form Responses	Jenis K	Usia	Apakah	Kapan terakhir kali Anda	Seberapa sering	Bagian mana dari website Adira yang paling menyulit	Menurut Anda, aspek apa	Saya be	Saya m	Saya m	Saya m	Saya m	Saya m	Saya m	Saya m	Saya m	Saya pe
Pria	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Struktur navigasi	3	3	2	4	2	3	2	4	3	3	
Pria	18-25 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Informasi produk pembiayaan	Struktur navigasi	3	4	3	4	2	4	3	4	2	4	
Wanita	>32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Konsistensi antar halaman	Tampilan visual	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	
Wanita	26-32 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Navigasi / Menu, Kecepatan menemukan informasi	Struktur navigasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Pria	26-32 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	1 kali													
Pria	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Struktur navigasi	3	4	2	4	2	4	3	4	2	4	
Pria	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Tampilan visual	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
Wanita	>32 Tahun	Ya	Lebih dari 3 bulan yang lalu	1 kali													
Pria	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Informasi produk pembiayaan, Tampilan visual	Tampilan visual	3	4	2	4	3	3	2	4	3	3	
Wanita	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Navigasi / Menu, Informasi produk pembiayaan	Penyajian informasi produk	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
Pria	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Informasi produk pembiayaan	Struktur navigasi	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
Pria	18-25 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	2-3 kali	Tampilan visual, Kecepatan menemukan informasi	Tampilan visual	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
Wanita	>32 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Kecepatan menemukan informasi	Tampilan visual	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
Pria	18-25 Tahun	Tidak															
Pria	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Konsistensi antar halaman	Struktur navigasi	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	
Wanita	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Kemudahan penggunaan secara	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
Wanita	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Informasi produk pembiayaan, Tampilan visual	Penyajian informasi produk	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Pria	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	Informasi produk pembiayaan, Tampilan visual	Penyajian informasi produk	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	
Wanita	18-25 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	1 kali													
Pria	26-32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Kemudahan penggunaan secara	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	
Wanita	18-25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	Navigasi / Menu, Tampilan visual	Tampilan visual	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	

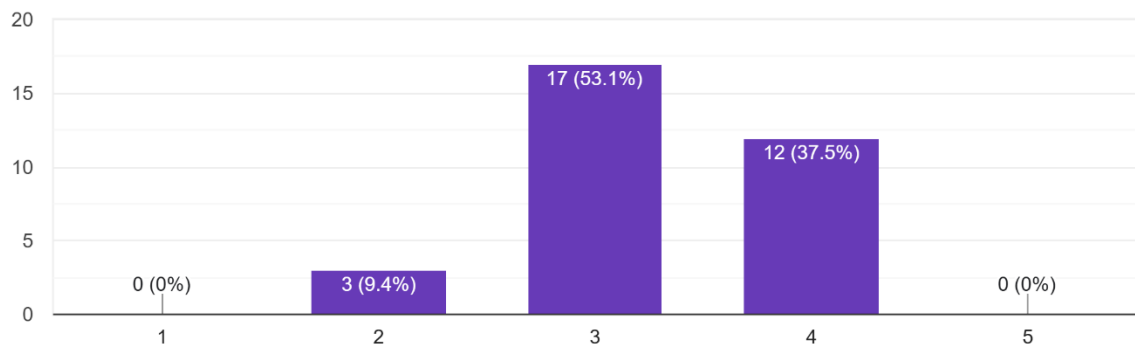
Saya berpikir akan sering menggunakan website Adira Finance.

32 responses



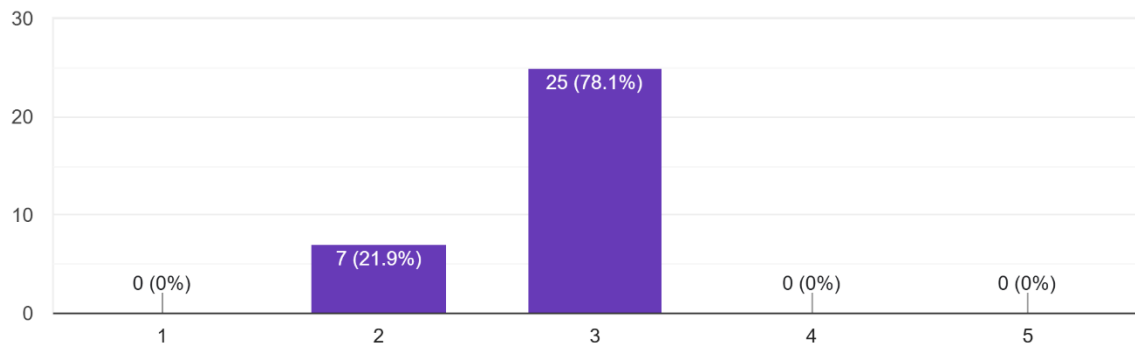
Saya merasa website Adira Finance ini terlalu rumit.

32 responses



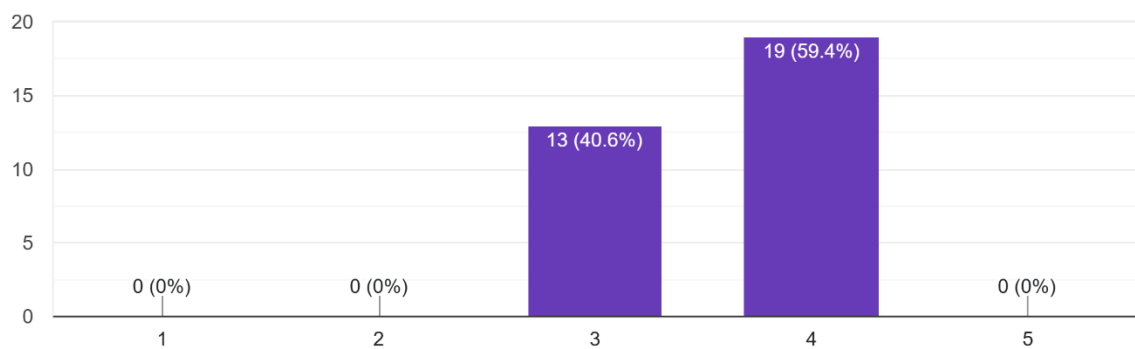
Saya merasa website Adira Finance mudah digunakan.

32 responses



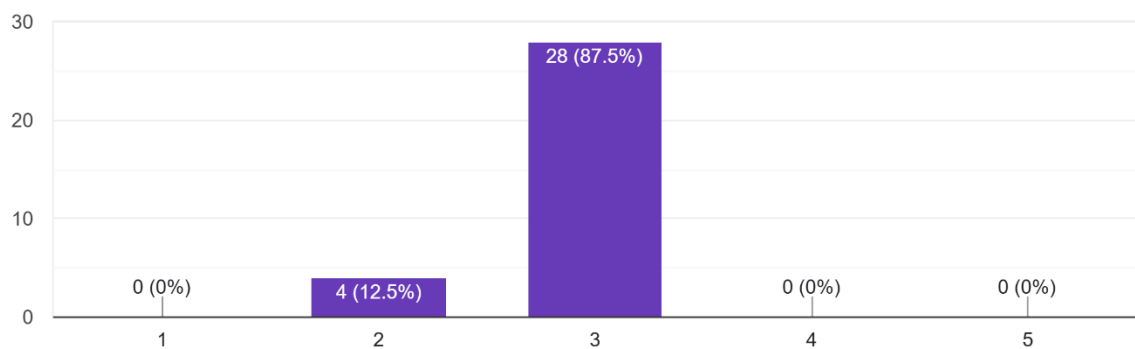
Saya membutuhkan bantuan orang lain atau dukungan teknis untuk dapat menggunakan website ini.

32 responses



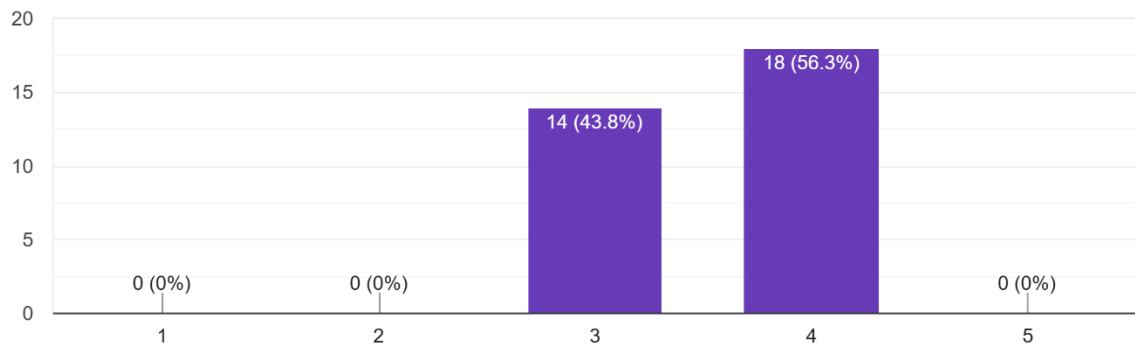
Saya merasa berbagai fitur dalam website ini berjalan dengan semestinya.

32 responses



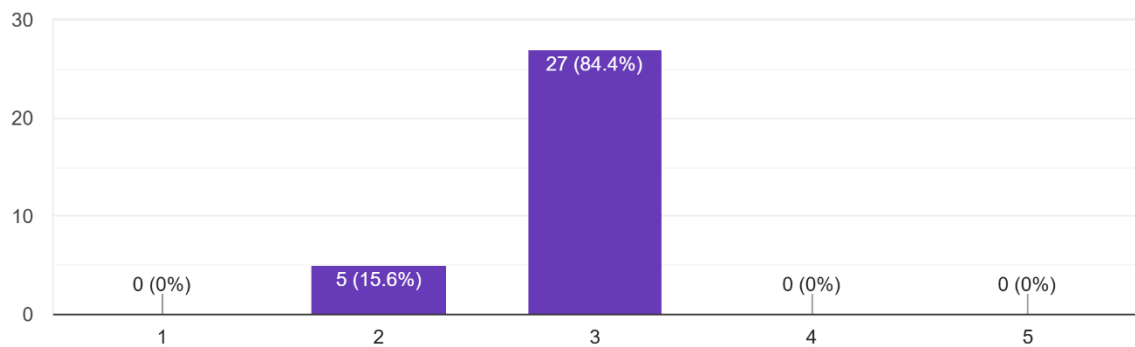
Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam website ini.

32 responses



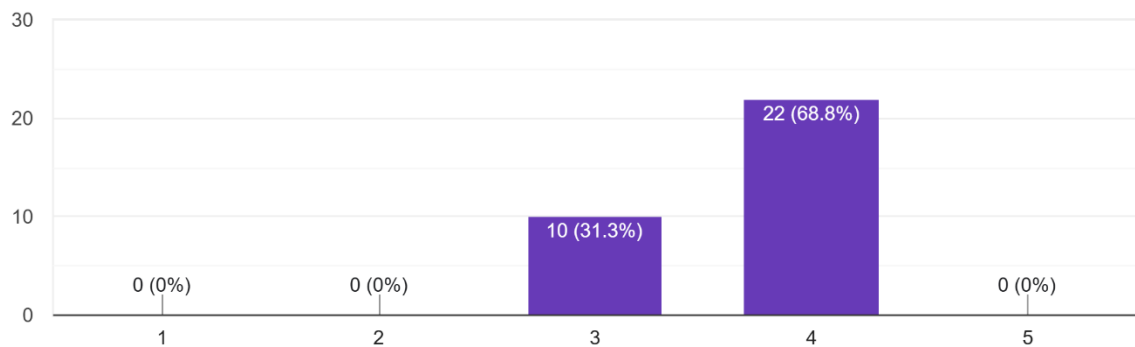
Saya membayangkan kebanyakan orang akan dapat belajar menggunakan website ini dengan cepat.

32 responses



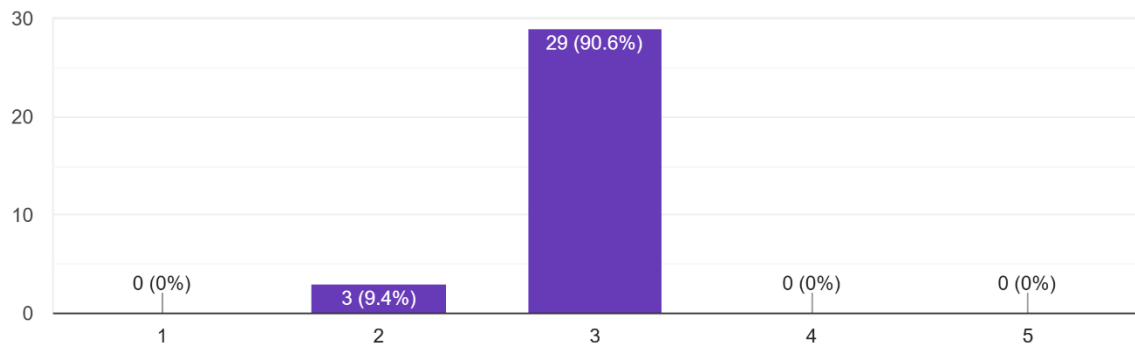
Saya merasa website ini membingungkan.

32 responses



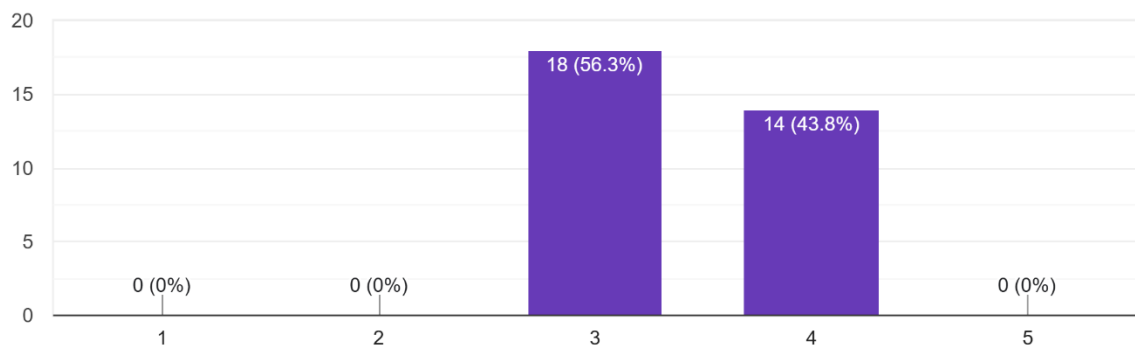
Saya merasa percaya diri menggunakan website ini.

32 responses



Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan website ini.

32 responses



Lampiran 2. Surat Riset



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : upnvj@upnvj.ac.id

Nomor : 1264.5/UN61 /RST/FIK/2025
Hal : **Permohonan Riset Mahasiswa**

27 Mei 2025

Yth. Bapak Edwin Kartawinata
PT Adira Dinamika Multifinance

Dalam rangka penulisan Projek Tugas Akhir/Skripsi bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer, dengan ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu berkenan menerima mahasiswa di bawah ini untuk melakukan riset sebagai bahan penyusunan Skripsi/Tugas Akhir dengan judul "analisis User Experience Dan Redesign Website PT Adira Dinamika Multifinance Dengan Menggunakan Metode User Centered Design (UCD)".

No.	Nama Mahasiswa	NIM	Program Studi	No. HP
1.	Alberino Furqan	2110512069	S1 Sistem informasi	081907963145

Adapun kegiatan riset dilaksanakan selama 4 bulan, terhitung dimulai pada bulan Juni 2025 sampai dengan bulan Oktober 2025. Mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Riset di Instansi yang Bapak/Ibu Pimpin.

Demikian untuk menjadi maklum atas perhatian serta kerja sama yang diberikan kami mengucapkan terimakasih.



Supriyanto,
NIP. 197605082003121002

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



PERNYATAAN KETERSEDIAAN MENJADI OBJEK PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Edwin Kartawinata
Jabatan : Head of Digital Acquisition & Ecosystem
Objek Penelitian : PT Adira Dinamika Multifinance
Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No.kav 28 10, RT.12/RW.1, Kuningan,
Karet, Kecamatan Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta

Setelah menerima penjelasan dan mengenai maksud dan tujuan penelitian serta memahami penelitian yang dilakukan dengan judul "*ANALISIS USER EXPERIENCE DAN REDESIGN WEBSITE PT ADIRA DINAMIKA MULTIFINANCE DENGAN MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)*" oleh :

Nama : Alberino Furqan
NIM : 2110512069
Perguruan Tinggi : Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

Dengan ini saya menyatakan ketersediaan untuk memberikan izin PT Adira Dinamika Multifinance sebagai objek penelitian sesuai judul di atas dan mengizinkan peneliti mengumpulkan data yang diperlukan. Seluruh data akan digunakan hanya untuk kepentingan akademik dan dijaga kerahasiaannya.

Jakarta, 25 Agustus 2025

Edwin Kartawinata
Head of Digital Acquisition & Ecosystem

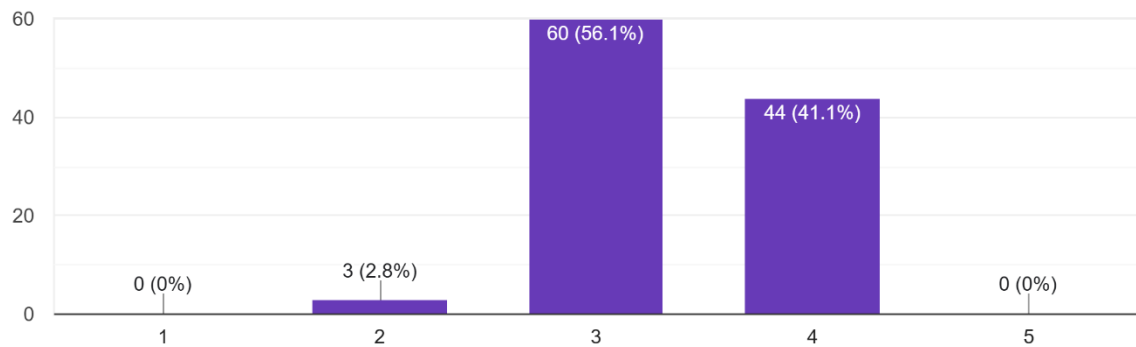
Lampiran 4. Kuesioner Pasca Redesign

Link Kuesioner : <https://forms.gle/N6mnfE8iTgHDQvzf6>

Jenis Kelamin	Usia	Apaka	Kapan terakhir kali And	Seberapa sering	Saya be	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya mi	Saya pe
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2
Pria	26 - 32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2
Wanita	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2
Wanita	26 - 32 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	2-3 kali	3	2	4	2	3	2	4	3	4	2
Pria	>32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2
Wanita	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	4	2	3	2	3	2	4	2	3	2
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
Pria	26 - 32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	4	2	4	2	4	2	3	2	3	1
Pria	26 - 32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	4	2	4	2	3	2	4	2	3	2
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	1-3 bulan terakhir	2-3 kali	3	2	4	2	4	2	4	3	4	2
Pria	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	3	3	2	3	2	4	2	3	2
Wanita	>32 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	Lebih dari 3 kali	4	2	4	2	4	2	3	2	3	2
Wanita	18 - 25 Tahun	Ya	Dalam 1 bulan terakhir	2-3 kali	3	2	3	3	4	2	4	2	3	2

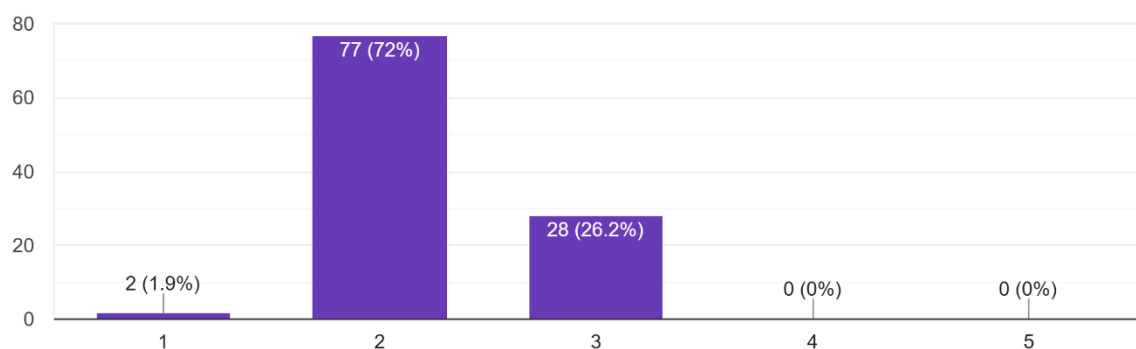
Saya berpikir akan sering menggunakan website Adira Finance.

107 responses



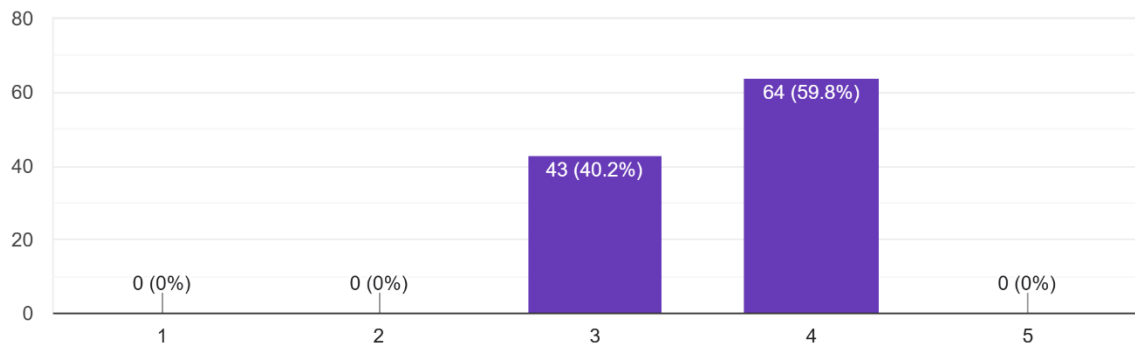
Saya merasa website Adira Finance ini terlalu rumit.

107 responses



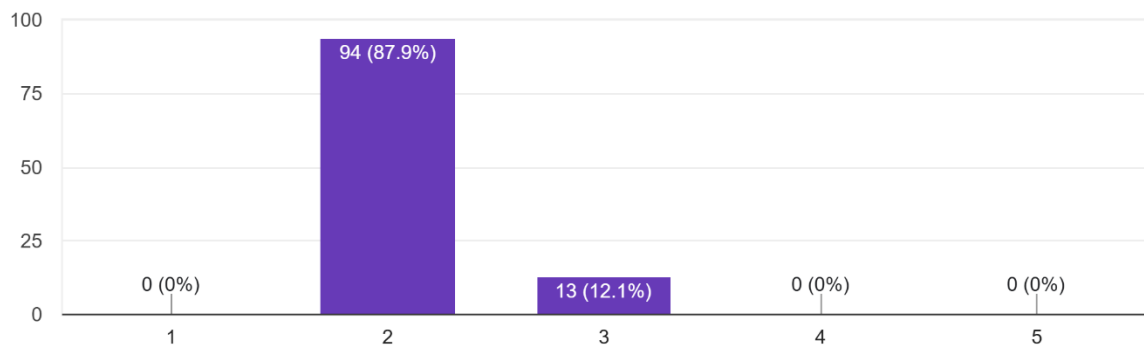
Saya merasa website Adira Finance mudah digunakan.

107 responses



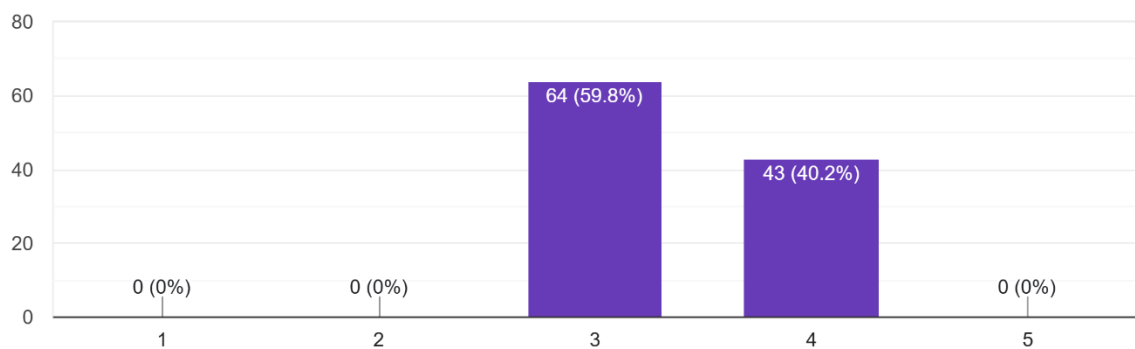
Saya membutuhkan bantuan orang lain atau dukungan teknis untuk dapat menggunakan website ini.

107 responses



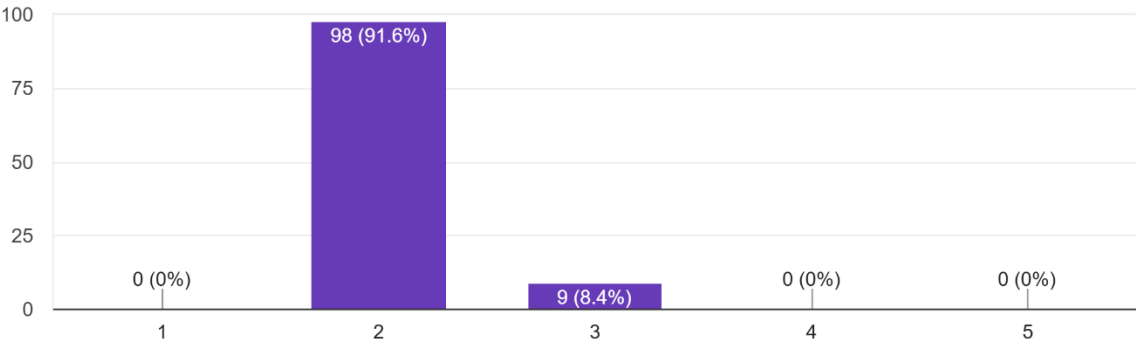
Saya merasa berbagai fitur dalam website ini berjalan dengan semestinya.

107 responses



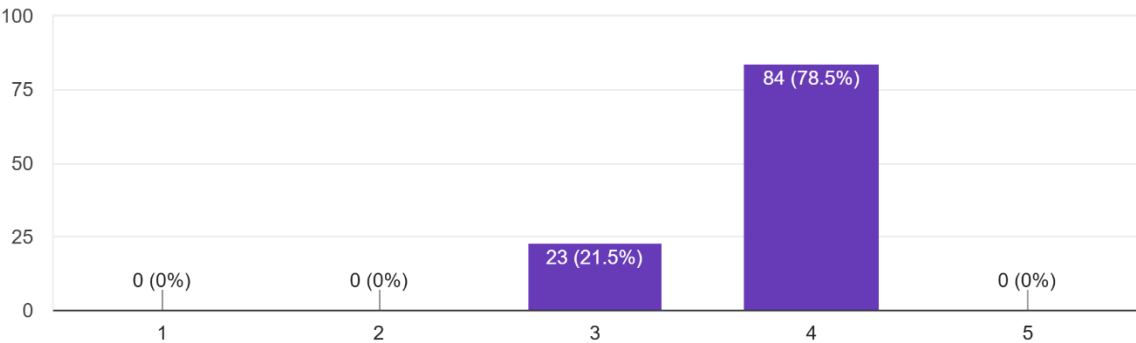
Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam website ini.

107 responses



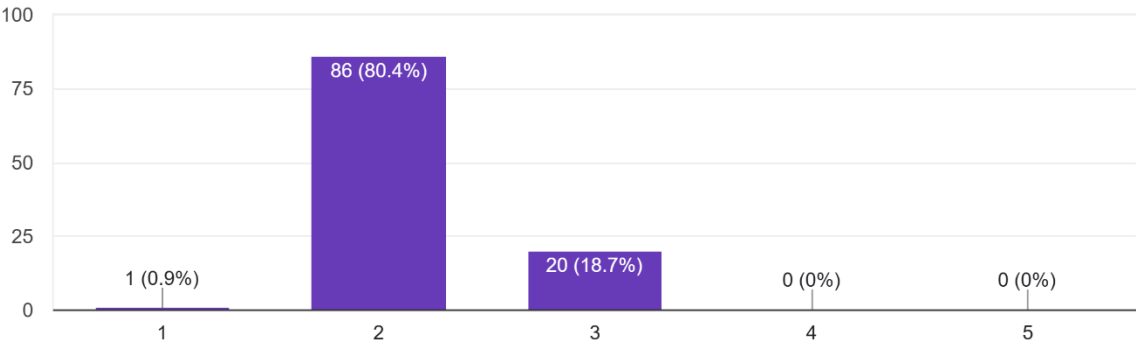
Saya membayangkan kebanyakan orang akan dapat belajar menggunakan website ini dengan cepat.

107 responses



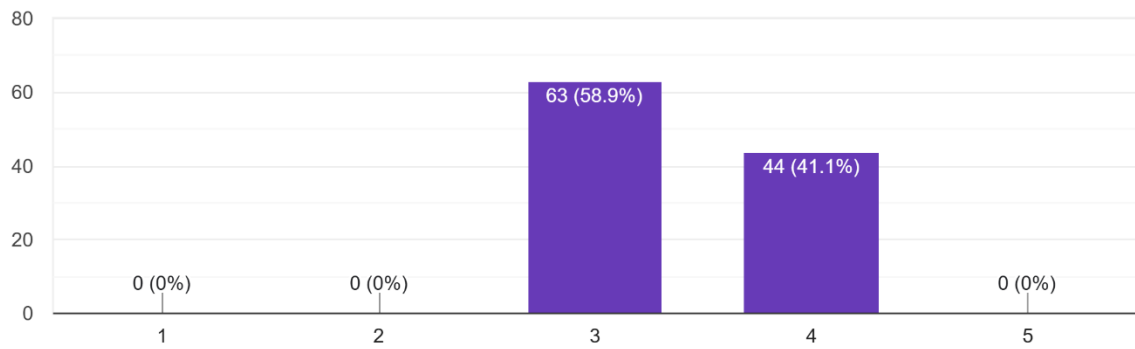
Saya merasa website ini membingungkan.

107 responses



Saya merasa percaya diri menggunakan website ini.

107 responses



Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan website ini.

107 responses

