



EVALUASI USABILITY WEBSITE SADAYA: PENGUKURAN EFEKTIVITAS, EFISIENSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP EVALUASI PENGGUNA

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

Nama : Chindy Vallencya Pramesti

NIM : 2210414016



PROGRAM STUDI SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN “VETERAN”
JAKARTA



**EVALUASI USABILITY WEBSITE SADAYA:
PENGUKURAN EFEKTIVITAS, EFISIENSI DAN
PENGARUHNYA TERHADAP EVALUASI PENGGUNA**

SKRIPSI

CHINDY VALLENCYA PRAMESTI

(2210414016)

PROGRAM STUDI SAINS INFORMASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAKARTA

2026

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Chindy Vallencya Pramesti

NIM : 2210414016

Program Studi : Sains Informasi

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

Jakarta, 28 Juni 2026

Yang menyatakan,



(Chindy Vallencya Pramesti)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Chindy Vallencya Pramesti
NIM : 2210414016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : SI Sains Informasi

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

**EVALUASI USABILITY WEBSITE SADAYA: PENGUKURAN
EFEKTIVITAS, EFISIENSI DAN PENGARUHNYA TERHADAP
EVALUASI PENGGUNA**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,
Pada tanggal : 8 Agustus 2026
Yang menyatakan,



(Chindy Vallencya Pramesti)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Chindy Vallencya Pramesti
NIM : 2210414016
PROGRAM STUDI : Sains Informasi
JUDUL : Evaluasi Usability Website Sadaya: Pengukuran Efektivitas,
Efisiensi dan Pengaruhnya Terhadap Evaluasi Pengguna

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M)

Penguji 1



(Dwi Fajar Saputra, MM)

Penguji 2



(Zayyin Abdul Quddus, M.IKom)

Ketua Program Studi
Sains Informasi



Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 15 Juli 2026

ABSTRAK

Website Sadaya (<https://sadaya.network/>) merupakan *platform* komunitas yang mendukung jejaring relawan ahli (RAISA) dan kolaborasi penguatan kapasitas Organisasi Masyarakat Sipil (OMS). Penelitian ini bertujuan, mengukur efektivitas dan efisiensi penggunaan *website* Sadaya serta menganalisis pengaruh keduanya terhadap evaluasi pengguna mengenai kualitas *website* Sadaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif-eksplanatori dengan survei kuesioner skala Likert 1-5. Pengukuran efektivitas dan efisiensi mengacu pada ISO 9241-11:2018, sedangkan evaluasi pengguna mengacu pada konsep *user evaluation* dalam *DeLone & McLean IS Success Model*. Data dari 150 responden dianalisis menggunakan IBM SPSS melalui EDA, uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linier berganda.

Hasil menunjukkan efektivitas berada pada kategori cukup ($X1Mean = 3,1144$), efisiensi berada pada kategori cukup mendekati rendah ($X2Mean = 2,6133$), dan evaluasi pengguna berada pada kategori cukup ($YMean = 3,0947$). Item terendah terdapat pada indikator kecepatan menemukan informasi ($X2_3$; $mean = 2,51$). Hasil regresi menunjukkan efektivitas dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap evaluasi pengguna dengan persamaan $Y = 1,792 + 0,288X_1 + 0,156X_2$. ($F = 20,715$; $p < 0,001$; $R^2 = 0,220$), dengan pengaruh efektivitas lebih dominan ($\beta = 0,371$) dibanding efisiensi ($\beta = 0,199$). Oleh karena itu, perbaikan pencarian informasi, kejelasan alur layanan, dan fitur filter direktori perlu diprioritaskan.

Kata kunci: *usability*, ISO 9241-11, efektivitas, efisiensi, evaluasi pengguna.

ABSTRACT

The Sadaya website (<https://sadaya.network/>) is a community platform supporting a network of expert volunteers (RAISA) and collaboration for the capacity building of Civil Society Organizations (CSOs). This study aims to measure the effectiveness and efficiency of the Sadaya website's usage and to analyze their influence on user evaluation regarding the website's quality. A descriptive-explanatory quantitative approach was employed, utilizing a survey with a 1–5 Likert scale. Measurements of effectiveness and efficiency were based on ISO 9241-11:2018, while user evaluation was based on the user evaluation concept within the DeLone & McLean IS Success Model. Data from 150 respondents were analyzed using IBM SPSS through Exploratory Data Analysis (EDA), validity and reliability tests, descriptive analysis, classical assumption tests, and multiple linear regression.

The results indicate that effectiveness falls into the "moderate" category (X_1 Mean = 3.1144), efficiency falls into the category bordering on "low" (X_2 Mean = 2.6133), and user evaluation falls into the "moderate" category (Y Mean = 3.0947). The lowest-scoring item was the indicator for the speed of finding information (X_{2_3} ; mean = 2.51). Regression results show that effectiveness and efficiency have a positive and significant influence on user evaluation, expressed by the equation $Y = 1.792 + 0.288X_1 + 0.156X_2$ ($F = 20.715$; $p < 0.001$; $R^2 = 0.220$), with the influence of effectiveness ($\beta = 0.371$) being more dominant than that of efficiency ($\beta = 0.199$). Therefore, improvements to information retrieval, service flow clarity, and directory filtering features should be prioritized.

Keywords: *usability, ISO 9241-11, effectiveness, efficiency, user evaluation.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kasih sayang, nikmat kesehatan, kemudahan, pertolongan, serta segala karunia-Nya yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah penulis. Di setiap rasa lelah, kebingungan, dan keterbatasan yang penulis alami selama proses penyusunan skripsi ini, Allah SWT senantiasa menghadirkan jalan keluar, menguatkan hati, dan mengirimkan orang-orang baik yang menjadi perpanjangan tangan-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

Judul yang dipilih dalam penelitian ini adalah Evaluasi *Usability Website* Sadaya: Pengukuran Efektivitas, Efisiensi dan Pengaruhnya Terhadap Evaluasi Pengguna. Penelitian ini dilaksanakan sejak Oktober 2025. Skripsi yang telah ditulis merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sains dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penyelesaian penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan juga bimbingan dari berbagai pihak yang telah menjadi sumber semangat bagi penulis. Dengan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Radita Gora Tayibnapi, S.Sos., M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, arahan, kritik, dan saran yang sangat bermanfaat dalam setiap bimbingan, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Bapak Dwi Fajar Saputra, MM dan Bapak Zayyin Abdul Qudus, M.IKom selaku dosen penguji, atas segala masukan, kritik, dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik. Setiap evaluasi yang diberikan merupakan pembelajaran yang sangat berharga bagi penulis dalam menyempurnakan hasil penelitian ini.
3. Almarhumah Ibu tercinta, “Ibu S” sosok yang telah melahirkan dan menghidaihkan kehidupan ini. Meski kehadirannya telah lebih dahulu dipanggil oleh Allah SWT, hingga membuat waktu kebersamaan kita menjadi begitu singkat, ragamu mungkin sudah tak bisa aku jangkau tapi namamu akan tetap jadi motivasi terkuat sampai detik ini. Kepergianmu

membuatku mengerti bahwa rindu yang paling menyakitkan adalah merindukan seseorang yang telah tiada. Terimakasih untuk seluruh pengorbanan dan kasih sayang tulus yang telah diberikan, semoga Ibu melihat putri kecil-Nya dari tempat terbaik disisi-Nya. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bakti dan cinta kasih kepada Ibu. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, terimakasih, serta permohonan maaf. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan tempat terbaik untuk Ibu.

4. Almarhum “Bapak S”, sosok yang juga telah menyusul kepergian istri tercintanya menghadap Allah SWT. Meski tak sempat kebersamaan setiap proses pendidikan putri kecil-Nya, tetapi terima kasih karena telah berusaha memberikan kehidupan yang layak semasa hidup-Nya agar putri kecil-Nya ini dapat menempuh pendidikan setinggi langit hingga dapat menyelesaikan pendidikan ini. Skripsi ini penulis persembahkan sebagai bentuk perwujudan atas impian terakhir mu yang belum sempat terwujud, yakni melihat putri kecil-Nya menjadi seorang sarjana. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan tempat terbaik untuk Bapak bersama istri dan kakak tercinta.
5. Kakak-kakak serta keluarga besar penulis, yang telah menantikan momen ini. Terima kasih untuk doa, perhatian, dukungan, dan semangat kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga proses penyusunan skripsi ini. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.
6. Hani dan Salwa, sahabat yang telah menemani perjalanan penulis sejak masa SMA, hingga duduk di bangku perkuliahan yang sama. Terima kasih telah menjadi tempat berbagi cerita, keluh kesah, tawa, dan air mata di tengah perjalanan penulis yang tidak mudah, serta momen-momen sederhana di kos Hani yang selalu menjadi tempat ternyaman untuk pulang. Kehadiran kalian telah membuat perjalanan ini terasa jauh lebih ringan dan penuh makna.
7. Zian, Khalila, Rayhan, dan Sahla yang telah menjadi rekan seperjuangan selama menjalani perkuliahan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas

bantuan, diskusi, semangat, kerja sama, serta kebersamaan yang telah dibangun selama proses tersebut. Berjuang bersama kalian telah menjadi salah satu kenangan terbaik selama menempuh pendidikan di bangku kuliah.

8. Arif Suardi yang telah menjadi sosok layaknya seorang kakak bagi penulis, terima kasih telah menjadi teman berbagi cerita, mendengarkan setiap keluh kesah, memberikan semangat ketika penulis berada pada masa-masa sulit, serta selalu menghadirkan tawa di tengah kesedihan. Kesamaan pengalaman hidup membuat setiap percakapan terasa begitu berarti dan menghadirkan penguatan yang tidak mudah dijelaskan dengan kata-kata. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan senantiasa dibalas dengan kebahagiaan dan keberkahan.
9. Dini Febriani yang telah menjadi teman berbagi cerita sekaligus teman melepas penat di tengah kesibukan bekerja dan menyelesaikan skripsi. Terima kasih telah meluangkan waktu untuk menemani penulis beristirahat sejenak, kehadiranmu menjadi salah satu penyemangat dalam perjalanan panjang ini.
10. Kepada seseorang yang membersamai penulis tapi tidak dapat disebutkan namanya, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih yang tulus penulis ucapkan atas segala waktu, tenaga, pemikiran, serta dukungan tulus, karena telah bersedia menjadi narasumber, mendampingi, menguatkan, dan memberikan kasih sayang disaat penulis merasa lelah dan ragu. Meskipun perjalanan hidup membawa kami pada jalan yang berbeda, setiap kebaikan, kontribusi, dan kenangan yang ditinggalkan telah menjadi jejak yang menguatkan serta akan selalu hidup dalam setiap pencapaian penulis.
11. Kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses yang penuh tantangan. Terima kasih karena telah memilih untuk terus melangkah meskipun diiringi rasa lelah, keraguan, kehilangan, dan berbagai rintangan yang datang silih berganti. Perjalanan ini bukanlah perjalanan yang mudah, tetapi setiap usaha, doa, dan air mata akhirnya mengantarkan penulis pada titik ini.

Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa tidak ada perjuangan yang sia-sia, serta menjadi awal bagi langkah-langkah yang lebih baik di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

Jakarta, 28 Juli 2026

Penulis,

Chindy Vallencya Pramesti

DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iii
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Ilmiah	iv
Halaman Pengesahan.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.5.1 Manfaat Akademik	8
1.5.2 Manfaat Praktis	9
1.6 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Teori dan Konsep	11
2.1.1 <i>Human-Computer Interaction (HCI)</i>	12
2.1.2 <i>Usability</i>	13
2.1.3 Standar ISO 9241-11:2018.....	14
2.1.4 <i>Community Website</i>	16
2.1.5 <i>DeLone & McLean Information System Succes Model</i>	20
2.1.6 Evaluasi Pengguna dalam Layanan Digital (<i>Expectation-Disconfirmation Theory/EDT</i>).....	26
2.2 Kerangka Pemikiran dan Perumusan Hipotesis	28
2.2.1 Kerangka Pemikiran.....	28
2.2.2 Perumusan Hipotesis.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian.....	33

3.3 Definisi Operasional Variabel	34
3.4 Populasi dan Sampel	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Kuesioner (Angket).....	43
3.5.2 Observasi.....	55
3.5.3 Dokumentasi	56
3.6 Sumber Data.....	56
3.6.1 Data Primer	56
3.6.2 Data Sekunder	57
3.7 Metode Analisis Data	58
3.7.1 <i>Preprocessing Data dan Exploratory Data Analysis (EDA)</i>	59
3.7.2 Uji Validitas.....	61
3.7.3 Uji Reliabilitas	61
3.7.4 Pembentukan Skor Komposit Variabel	63
3.7.5 Analisis Deskriptif	64
3.7.6 Uji Asumsi Klasik	65
3.7.7 Uji <i>Korelasi Pearson</i>	67
3.7.8 Analisis Regresi Linier Berganda	67
3.8 Uji Hipotesis	69
3.8.1 Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	69
3.8.2 Uji Hipotesis Simultan (Uji F).....	70
3.8.3 Koefisien Determinasi (R^2)	71
3.9 Jadwal Penelitian.....	71
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	73
4.1.1 Fungsi Utama Sadaya dalam Konteks Pengguna.....	73
4.1.2 Lingkup Interaksi yang Dievaluasi dalam Penelitian	74
4.1.3 Konteks Penggunaan (<i>Context of Use</i>) sebagai Dasar Evaluasi	76
4.1.4 Keterkaitan Objek Penelitian dengan Variabel Penelitian	77
4.2 Gambaran Responden (Profil Sampel).....	77
4.2.1 Jumlah Responden dan Kelayakan Data	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	78
4.3 Hasil Penelitian	79
4.3.1 <i>Preprocessing Data dan Exploratory Data Analysis (EDA)</i>	79
4.3.2 Uji Kualitas Instrumen	85
4.3.3 Analisis Deskriptif	88
4.3.4 Uji Asumsi Klasik	92
4.3.5 Uji <i>Korelasi Pearson</i>	95
4.3.6 Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis	97
4.4 Analisis Hasil Penelitian	100

4.4.1 Pembahasan Tingkat Efektivitas (X1), Efisiensi (X2), dan Evaluasi Pengguna (Y)	101
4.4.2 Pembahasan Pengaruh Efektivitas (X1) dan Efisiensi (X2) terhadap Evaluasi Pengguna (Y)	102
4.4.3 Implikasi R ² dan Indikasi Faktor Lain di Luar Model	104
4.4.4 Friksi <i>Usability</i> ke Pertumbuhan <i>Platform</i> dan Misi Desentralisasi... 104	
4.4.5 Temuan dengan ISO 9241-11, D&M dan EDT.....	106
4.4.6 Rekomendasi Perbaikan <i>Usability Website</i> Sadaya	107
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	110
5.1 Simpulan	110
5.2 Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i>	47
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	48
Tabel 3. 4 Instrumen Kuesioner Penelitian	50
Tabel 3. 5 Interval Kategori Skor	65
Tabel 3. 6 Jadwal Penelitian	71
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Kelompok Usia	79
Tabel 4. 3 Rekapitulasi <i>Missing Value</i> pada Item Pengukuran	80
Tabel 4. 4 Rentang <i>Z-score</i> Komposit (X1, X2, Y).....	83
Tabel 4. 5 Ringkasan <i>Standardized Residual</i> dan <i>Cook's Distance</i>	84
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Instrumen (CITC)	86
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas (<i>Cronbach's Alpha</i>)	87
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Item	90
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif Skor Komposit Variabel	91
Tabel 4. 10 Output Uji Normalitas	93
Tabel 4. 11 Uji Multikolinieritas	94
Tabel 4. 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas (<i>Glesjer</i>)	95
Tabel 4. 13 Hasil Uji Korelasi <i>Pearson</i>	96
Tabel 4. 14 Hasil Uji F (ANOVA)	98
Tabel 4. 15 Hasil Uji t dan Koefisien Regresi.....	99
Tabel 4. 16 Koefisien Determinasi (<i>Model Summary</i>).....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 3. 1 Data Pengunjung Website Sadaya	39
Gambar 4. 1 Boxplot Skor Komposit (X1, X2, Y)	81
Gambar 4. 2 Normal <i>P-P Plot of Regression Standardized Residual</i>	93

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Lembar Bimbingan	116
Lampiran 1. 2 Lembar Perbaikan Hasil Sidang Akhir	118
Lampiran 1. 3 Surat Permohonan Izin Riset	121
Lampiran 1. 4 Bukti Penyebaran Kuesioner <i>Google Form</i>	122
Lampiran 1. 5 Kuesioner <i>Google Form</i>	124
Lampiran 1. 6 Hasil Survey Kuesioner <i>Google Form</i>	130
Lampiran 1. 7 Data Input SPSS 150 Responden	133
Lampiran 1. 8 Hasil Olah Data SPSS.....	145