

***USABILITY TESTING WEBSITE KANTOR HUKUM DRS S SITORUS
MENGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE***



SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Pada Departemen Ilmu Komputer/ Informatika**

**DISUSUN OLEH:
JOESAVAT DONOVAN
24010312140073**

**DEPARTEMEN ILMU KOMPUTER/ INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN MATEMATIKA
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2019

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Joesavat Donovan

NIM : 24010312140073

Judul : *Usability Testing Website Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan System Usability Scale*

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Semarang, 18 Juli 2019



Joesavat Donovan

24010312140073

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : *Usability Testing Website Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan System Usability Scale*

Nama : Joesavat Donovan

NIM : 24010312140073

Telah diujikan pada sidang skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **18 Juli 2019**.

Semarang, 18 Juli 2019

Mengetahui,

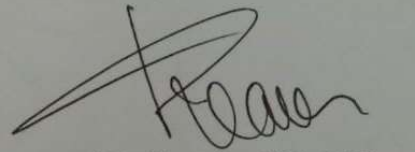
Ketua Departemen Ilmu Komputer/ Informatika



Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si., M.Kom.
NIP. 198104202005012001

Panitia Penguji Tugas Akhir

Ketua,



Beta Noranita, S.Si., M.Kom
NIP. 197308291998022001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : *Usability Testing Website Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan System Usability Scale*

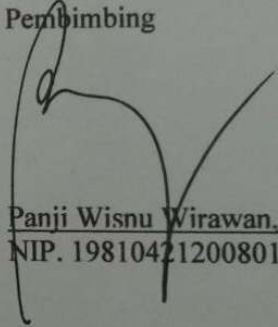
Nama : Joesavat Donovan

NIM : 24010312140073

Telah diujikan pada sidang skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **18 Juli 2019**.

Semarang, 18 Juli 2019

Pembimbing



Panji Wisnu Wirawan, ST, M.T
NIP. 198104212008012002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas karunia-Nya yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Usability Testing Website Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan System Usability Scale*”.

Skripsi ini dibuat dengan tujuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Departemen Ilmu Komputer/Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro, Semarang. Dalam pelaksanaan tugas akhir serta penyusunan dokumen skripsi ini, penulis menyadari banyak pihak yang membantu sehingga akhirnya dokumen ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Retno Kusumaningrum, S.Si, M.Kom, selaku Ketua Departemen Ilmu Komputer/Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang.
2. Panji Wisnu Wirawan, ST, M.T, selaku Koordinator Tugas Akhir Departemen Ilmu Komputer/Informatika Fakultas Sains dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang.
3. Panji Wisnu Wirawan, ST, M.T, selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam membimbing dan mengarahkan penulis hingga selesainya skripsi ini.
4. Orang tua, keluarga, dan sahabat yang telah mendukung, membantu, dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis harapkan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 18 Juli 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Diponegoro, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Joesavat Donovan
NIM : 24010312140073
Program Studi : Informatika
Departemen : Ilmu Komputer/Informatika
Fakultas : Sains dan Matematika
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive RoyaltyFree Right*)** kepada Universitas Diponegoro atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Usability Testing Website Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan System Usability Scale

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Diponegoro berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Semarang, 18 Juli 2019

Yang Menyatakan

Joesavat Donovan
24010312140073

ABSTRAK

Website kantor hukum telah berhasil dikembangkan dengan tujuan sarana *advertisement*, rekap kasus yang pernah ditangani, mencari artikel hukum terkait dan menghubungi kantor hukum. Pengujian dan perbaikan diperlukan untuk menunjang kemudahan pengguna dengan target masyarakat awam, menarik pengunjung untuk menggunakan jasa kantor hukum dan menjaga kredibilitas perusahaan. Pengujian dilakukan dengan *usability testing* dengan metode SUS yang merupakan salah satu cara untuk mengetahui nilai kegunaan suatu aplikasi dengan melibatkan partisipan pengujian. Pengujian dilakukan dengan membandingkan dua kelompok uji yaitu mahasiswa informatika dan mahasiswa umum. Hasil skor SUS kelompok Informatika adalah 69.5 dan skor SUS kelompok umum adalah 80.5. Hasil skor SUS secara keseluruhan adalah 75 yang berarti website sudah dapat diterima dan menarik meskipun masih banyak yang dapat dilakukan perbaikan. Diharapkan dilakukan perbaikan antarmuka untuk dapat meningkatkan *user experience website* kantor hukum.

Kata kunci: *Usability Testing, User Experience, System Usability Scale , Kantor Hukum, Website*

ABSTRACT

The Law Offices website has been successfully developed with the aim of advertisement facilities, recap of cases that have been handled, searching for relevant law articles and tool to contacting the law office. Testing and repairs are needed to support the convenience of users targeted by the general public, attracting visitors to use the services of a law office and maintain the credibility of the company. Testing is done with usability testing using SUS method which is one way to find out the value of the use of an application by involving participants in testing. Testing is done by comparing two test groups, namely informatics students and general students. The results of the Informatics group SUS score are 69.5 and the general group SUS score is 80.5. The overall SUS score is 75 which means that the website is acceptable and interesting even though there is still a lot of improvement. Improved are expected for increase law office user experience.

Keywords: Usability Testing, User Experience, System Usability Scale, Law Office, Website

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Tujuan dan Manfaat	2
1.4. Ruang Lingkup.....	2
1.5. Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASARAN TEORI.....	4
2.1. <i>User Experience</i>	4
2.2. <i>Usability</i>	5
2.3. <i>System Usability Scale</i>	6
2.4. <i>Test User</i>	11
2.5. <i>Remote Testing</i>	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1. Metode Penelitian	14
3.1.1 Metode Deskriptif.....	14
3.1.2 Metode <i>Usability Testing</i>	14
3.2. Lokasi Penelitian.....	15
3.3. Garis Besar Penyelesaian Masalah	15

3.3.1	Menyiapkan Tugas Pengujian.....	15
3.3.2	Memilih Responden.....	16
3.3.3	Melakukan Pengujian oleh Responden.....	17
3.3.4	Meminta Responden Menjawab Pertanyaan SUS	18
3.3.5	Rekapitulasi Hasil	18
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		20
4.1	<i>Website</i> Kantor Hukum.....	20
4.2	Pengujian.....	21
4.3	Hasil Uji.....	26
4.3.1	Pengujian Kelompok Informatika.....	27
4.3.2	Pengujian Kelompok Umum.....	31
4.4	Analisis SUS Score Keseluruhan.....	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		37
5.1	Kesimpulan	37
5.2	Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....		39
LAMPIRAN-LAMPIRAN		41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skala Pengukuran SUS (Brooke,2013).....	8
Gambar 2.2 Presentasi Rank berdasarkan SUS Score.....	9
Gambar 2.3 Rata rata SUS score berdasarkan kelas rekomendasi	11
Gambar 2.4 <i>Usability Problem Test Found (Nielsen,2012)</i>	12
Gambar 3.1 Garis Besar penyelesaian masalah.....	15
Gambar 4.1 Tampilan Utama <i>Website</i> Kantor Hukum.....	20
Gambar 4.2 Info Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	21
Gambar 4.3 Info Demografi Resonden Berdasarkan Bidang Keahlian.....	21
Gambar 4.4 Tugas Pengujian Mengakses Website	22
Gambar 4.5 Tugas Pengujian Melihat Tentang.....	23
Gambar 4.6 Tugas Pengujian Melihat Informasi Artikel	23
Gambar 4.7 Tugas Pengujian Mengirimkan Pesan	24
Gambar 4.8 <i>Precentile and Grade SUS Score</i> Kelompok Informatika.....	28
Gambar 4.9 <i>Adjective and Acceptable SUS Score</i> Kelompok Informatika.....	29
Gambar 4.10 <i>Promoters and Detractors SUS Score</i> Kelompok Informatika.	29
Gambar 4.11 <i>Precentile and Grade SUS Score</i> Kelompok Umum.....	31
Gambar 4.12 <i>Adjective and Acceptable SUS Score</i> Kelompok Umum.....	32
Gambar 4.13 <i>Promoters and Detractors SUS Score</i> Kelompok Umum	32
Gambar 4.14 Penilaian <i>SUS score</i> secara keseluruhan	34
Gambar 6.1 Pengisian Data Diri Kuisisioner <i>Online</i>	41
Gambar 6.2 Tugas-Tugas Pengujian	42
Gambar 6.3 Penjelasan Kuisisioner SUS	43
Gambar 6.4 Kuisisioner SUS	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kuisisioner SUS	6
Tabel 2.2 Skala Pengukuran SUS(Brooke,2013)	8
Tabel 2.3 <i>Grading Scale for the SUS Sauro-Lewis</i>	9
Tabel 4.1 Data Responden.....	25
Tabel 4.2 Hasil Penyelesaian Tugas	26
Tabel 4.3 Data Kualitatif Rekomendasi Pengembangan	27
Tabel 4.4 Respon Tugas <i>Usability Testing</i>	27
Tabel 4.5 Tabel Poin SUS Kelompok Informatika.....	28
Tabel 4.6 Tabel Total Poin Kelompok Mahasiswa Informatika.	30
Tabel 4.7 Tabel Poin SUS Kelompok Umum	31
Tabel 4.8 Tabel Total Poin Kelompok Umum.	33
Tabel 4.9 Tabel Poin SUS Keseluruhan	34
Tabel 4.10 Tabel Selisih Nilai Poin Kelompok Informatika dan Kelompok Umum	35

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, dan sistematika penulisan laporan *Usability Testing Website* Kantor Hukum Drs S Sitorus Menggunakan *System Usability Scale*..

1.1. Latar Belakang

Internet dapat membantu kantor hukum dalam banyak hal terutama sebagai sarana informasi dan media *advertisement*. Salah satu media *internet* yang dapat digunakan untuk menampung seluruh informasi adalah situs *website*. Aplikasi *website* tidak lagi terbatas sebagai pemberi informasi yang statis, melainkan juga mampu memberikan informasi yang berubah secara dinamis dengan cara melakukan koneksi terhadap basis data. Hal itu dapat memudahkan pengelolaan data secara terpusat serta dapat membuat interaksi dua arah antara admin dan pengguna.

Website Kantor Hukum Drs. S Sitorus telah selesai dikembangkan pada tahun 2018 oleh penulis. *Website* yang awalnya bertujuan hanya sebagai *company profile* terus dikembangkan sehingga ditambahkan beberapa fitur terkait seperti jasa hukum yang dilayani, rekap masalah hukum yang telah ditangani, artikel hukum, dan menghubungi kantor hukum melalui *website*.

Nielsen (2012) mendefinisikan *usability* sebagai atribut kualitas yang dapat menilai seberapa mudah antarmuka pengguna digunakan. Antarmuka yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan interaksi yang mudah dan natural antara pengguna dengan sistem (Stone et al, 2005), meningkatkan kepuasan pengguna (Tan and Wei, 2006), dan dapat membuat pengguna kembali mengunjungi *website* (Marcus, 2002). Antarmuka yang dirancang dengan buruk akan memberikan rasa frustrasi dan ketidakpuasan, dan menghabiskan 40% kunjungan ulang pengguna (Stone et al, 2005; Marcus, 2002).

Developer kurang mempertimbangkan *usability score* dalam pengembangan sistem, sehingga *developer* belum mengetahui sejauh mana tingkat kemudahan penggunaan, kemudahan pengguna, kemampuan pengguna, persepsi pengguna terhadap *website* Kantor Hukum, belum ada penelitian mengenai hal tersebut. Pengujian Penting dilakukan untuk mengetahui hal hal yang kurang diperhitungkan diatas, sehingga dapat

mendapat penanganan lanjutan atau perbaikan untuk kedepannya. Berdasarkan uraian di atas, pada penelitian tugas akhir ini akan dilakukan *usability testing* pada *Website* Kantor Hukum Drs S Sitorus.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang, maka dapat dirumuskan suatu masalah yaitu bagaimana melakukan *usability testing* pada *website* kantor hukum dengan menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) dalam mengukur kegunaan dari *usability* itu sendiri.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian adalah menganalisis *website* kantor hukum Drs. S Sitorus sehingga mengetahui kualitas *website* tersebut dan dapat memberi masukan dalam proses pengembangannya.

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Mendapat pengetahuan mengenai evaluasi suatu sistem terutama dengan menggunakan *usability testing*.

2. Bagi *Developer*

Pengembang mendapat masukan untuk memperbaharui *website* dan menambah mutu *website* kantor hukum.

1.4. Ruang Lingkup

Ruang lingkup *usability testing website* kantor hukum Drs S Sitorus sebagai berikut:

1. Evaluasi dilakukan pada website <http://kantorhukum.epizy.com/> .
2. Untuk mengetahui nilai kegunaan, perhitungan dilakukan dengan SUS (*System Usability Scale*).
3. Kelompok pengujian dilakukan kepada 2 kelompok, kelompok Informatika (kelompok orang yang mengerti sistem dimana mereka mempelajari Informatika, Sistem Informasi, dan Sistem Komputer) dan kelompok umum (kelompok orang yang mempelajari bidang studi diluar informatika).
4. Pengujian dilakukan untuk perangkat *desktop* saja tidak termasuk *mobile*.
5. Mengintrepetasikan hasil nilai skor SUS berdasarkan *Presentasi, Grade, Adjectives, Acceptability, Promoters and Detractors*

1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memberikan gambaran laporan dari skripsi ini secara urut dan jelas. Berikut adalah sistematika penulisan dari skripsi ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang, rumusan masalah, manfaat dan tujuan, ruang lingkup dan sistematika penulisan dari skripsi ini mengenai *usability testing* pada *Website* Kantor Hukum Drs S Sitorus.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan mengenai tinjauan pustaka dan dasar teori yang berkaitan dengan penyusunan dan pelaksanaan penelitian *usability testing* pada *Website* Kantor Hukum Drs S Sitorus, User experience, dan metode SUS .

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metode penelitian, bagaimana pelaksanaan pengumpulan data dan garis besar penyelesaian masalah untuk melakukan *usability testing* pada *Website* Kantor Hukum Drs S Sitorus.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Bab ini menyajikan informasi analisis hasil penelitian dan menyajikan deskripsi umum perangkat lunak, deskripsi tugas yang dibutuhkan dalam pengujian, analisis hasil uji berdasarkan kelompok tertentu dan analisis hasil uji keseluruhan responden .

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari bab-bab yang telah dibahas dan berisi saran sebagai bahan masukan untuk pengembangan lebih lanjut.