

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JOGJAKARTA MENGGUNAKAN METODE
USABILITY TESTING DAN *SYSTEM USABILITY
SCALE(SUS)***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Teodorus Adhitya Yudha Pangestu Sudana

NPM: 171709314

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

LEMBARAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
JOGJAKARTA MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN
SYSTEM USABILITY SCALE(SUS)**

yang disusun oleh

**Teodorus Adhitya Yudha Pangestu Sudana
171709314**

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Oktober 2023

	Keterangan
Dosen Pembimbing 1 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2 : Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng.	Telah Menyetujui
Tim Penguji	
Penguji 1 : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah Menyetujui
Penguji 2 : Julius Galih Prima Negara, S.Kom., S.A.P., M.Kom.	Telah Menyetujui

Yogyakarta.25 Oktober 2023
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri

Dekan

Ttd

Dr. Ir. Parama Kartika Dewa SP., S.T., M.T., IPU

PRAKATA

Penulis ingin mengungkapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kemurahan-Nya, yang telah memungkinkan penyelesaian skripsi berjudul 'MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JOGJAKARTA MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING'. Penyusunan skripsi ini merupakan bagian dari upaya untuk memenuhi syarat dan meraih gelar sarjana di Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Sistem Informasi. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan kekurangan, yang sebagian besar disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, dengan rendah hati, penulis ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala kekurangan yang mungkin terdapat dalam penulisan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moral maupun material, selama proses penulisan skripsi ini. Kontribusi dan bantuan dari berbagai pihak sangat berarti dalam menyelesaikan penelitian ini, dan penulis sangat menghargai bantuan mereka.:

1. Dengan anugerah dari Tuhan Yang Maha Esa, penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini. Kekuatan dan berkat-Nya yang luar biasa telah memberikan penulis kemampuan untuk menyelesaikan skripsi ini dalam keadaan yang sehat..
2. Orangtua dan adik yang sangat penulis sayangi yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyelesaian tugas akhir ini, sehingga tugas ini dapat selesai dengan baik.
3. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, yang bertindak sebagai Dosen Pembimbing Akademik Sistem Informasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta..

4. Ibu Putri Nastiti, S.Kom., M.Eng, yang bertindak sebagai Dosen Pembimbing dalam penelitian ini, memberikan dukungan dan bimbingan selama proses penyusunan Tugas Akhir..
5. Seluruh staf pengajar di Program Studi Informasi yang telah berbagi pengetahuan, memberikan motivasi, dan dukungan selama proses penelitian ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini..

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi JogjaKita dengan menggunakan dua metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi JogjaKita: System Usability Scale (SUS) dan Usability Testing. Dalam metode SUS, aplikasi ini menerima nilai rata-rata 44, yang menunjukkan penerimaan yang rendah, disertai dengan nilai persentase nilai SUS yang masuk dalam kategori "Grade F", yang menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian aplikasi masih jauh dari standar. Hasil Tes Usability menunjukkan bahwa kemampuan belajar cukup baik dengan tingkat keberhasilan 82%. Namun, efisiensi bervariasi, dan beberapa responden membutuhkan waktu lebih lama daripada waktu ideal. Secara keseluruhan, Aplikasi JogjaKita mendapat penilaian buruk dalam hal usability dari metode SUS dan Usability Testing. Aplikasi ini sulit digunakan, dan banyak pengguna tidak puas dengan pengalaman penggunaannya.

Kata Kunci : *evaluasi, usability, aplikasi jogjakita, system usability scale, usability testing*

ABSTRACT

This study was conducted to determine the level of user satisfaction of the JogjaKita application using two methods to measure the level of user satisfaction of the JogjaKita application: System Usability Scale (SUS) and Usability Testing. In the SUS method, the app received an average score of 44, indicating low acceptance, accompanied by a SUS score percentile value that falls into the "Grade F" category, indicating that the app's suitability level is far from standard. The Usability Test results showed that learnability was quite good with a success rate of 82%. However, efficiency varied, and some respondents took longer than the ideal time. Overall, JogjaKita App received poor ratings in terms of usability from both SUS and Usability Testing methods. The app is difficult to use, and many users are not satisfied with their usage experience.

Keywords : evaluation, Usability, jogjakita application, Usability Scaale System, Usability testing

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	1
PRAKATA.....	2
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR GAMBAR.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian	4
1.4. Tujuan.....	5
1.5. Batasan Masalah.....	5
1.6. Manfaat Penelitian.....	5
1.7. Bagan Keterkaitan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Studi Sebelumnya.....	6
2.2 Dasar Teori	13
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	13
2.2.2 Aplikasi Mobile	13
2.2.3 Usability	13
2.2.4 Usability Testing.....	15
2.2.5 System Usability Scale (SUS).....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Waktu Penelitian.....	19
3.2 Subyek Penelitian	20
3.3 Metode Penelitian.....	20
3.4 Tahapan pelaksanaan proses penelitian	22

3.4.1 Studi Literatur.....	22
3.4.2.1 Kuesioner	23
3.4.3. Tahap Pengujian.....	24
3.4.4 Pengujian Usability Testing.....	25
3.4.4 Pengumpulan Data	28
3.4.5 Pengolahan data.....	29
3.4.6 Analisis dan Pembahasan.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Evaluasi dengan <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	32
4.1.1 Hasil Pengumpulan Data.....	32
4.1.2 Analisis dan Olah Data Kuesioner SUS.....	34
4.2 Usability Testing.....	38
4.2.1 Hasil Pengumpulan Data.....	38
4.2.2 Task Scenario	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	48
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2 . 1 Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	10
Tabel 2 . 2 Acceptability Ranges	18
Tabel 2 . 3 Grade Scale	19
Tabel 2 . 4 Adjective Ratings.....	19
Tabel 3 . 1 Pertanyaan SUS	23
Tabel 3 . 2 Keterangan Jawaban Serta Skor Kuesioner	24
Tabel 3 . 3 Tugas Task Scenario	27
Tabel 4 . 1 Hasil Kuesioner SUS	32
Tabel 4 . 2 Hasil pengujian validitas.....	34
Tabel 4 . 3 Hasil pengujian reliabilitas.....	34
Tabel 4 . 4 Hasil perhitungan skor SUS	35
Tabel 4 . 5 Hasil data Success Rate.....	39
Tabel 4 . 6 Perhitungan time based efficiency partisipan	40
Tabel 4 . 7 Hipotesis Kesalahan Pengguna	41
Tabel 4 . 8 Data Jumlah Error	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 SUS Score	18
Gambar 3. 1 Aplikasi JogjaKita.....	20
Gambar 3. 2 Tahapan Proses Penelitian.....	22
Gambar 3. 3 Keluhan Dan Masalah Pelanggan	28