

SKRIPSI
ANALISIS *USABILITY WEBSITE* UNTUK MENGETAHUI
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEB USABILITY EVALUATION TOOL (WEBUSE)
(STUDI KASUS: PT. DIALOGIKA)



DISUSUN OLEH:
MAYA ALIF BUNGA MARSHANDA
NIM: 205610001

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2024

SKRIPSI

**ANALISIS *USABILITY WEBSITE* UNTUK MENGETAHUI
KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE
WEB USABILITY EVALUATION TOOL (WEBUSE)
(STUDI KASUS: PT. DIALOGIKA)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

Program Sarjana

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun Oleh

MAYA ALIF BUNGA MARSHANDA

205610001

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : Analisis *Usability Website* untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Web Usability Evaluation Tool (WEBUSE)* (Studi Kasus: PT. Dialogika)

Nama : Maya Alif Bunga Marshanda

NIM : 205610001

Program Studi : Sistem Informasi

Program : Sarjana

Semester : Ganjil

Tahun Akademik : 2023/2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji
Skripsi

Yogyakarta, 23 Januari 2024

Dosen Pembimbing



Dara Kusumawati, S.E., M.M.

NIDN: 0527066801

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY WEBSITE* UNTUK MENGETAHUI

KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE

WEB USABILITY EVALUATION TOOL (WEBUSE)

(STUDI KASUS: PT. DIALOGIKA)

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Yogyakarta,

Dewan Penguji

1. Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs

2. Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom

3. Dara Kusumawati, S.E., M.M.

NIDN

0015037802

0529128201

0527066801

Tandatangan

...*Corat*...

...*[Signature]*...

...*[Signature]*...

Mengetahui

Konfirmasi Studi Sistem Informasi
[Signature]
Dara Kusumawati, S.Kom., M.Cs

25 JAN 2024

NPP/NIP : 051149

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

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

Yogyakarta, 19 Januari 2024



Maya Alif Bunga Marshanda

NIM: 205610001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamudillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta kuasa-Nya kepada saya, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan lancar. Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ibu saya yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa yang tidak terputus kepada anak-anaknya. Terima kasih telah berjuang sampai saat ini untuk dapat membiayai saya dan selalu memberi fasilitas terbaik untuk saya.
2. Untuk adik saya, yang telah mendukung dan memberi saya semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan waktu, tenaga serta pikirannya untuk membimbing saya selama penyusunan skripsi, saya ucapkan terima kasih.
4. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs dan Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji saya yang telah meluangkan waktu dan pengetahuannya untuk memberikan saya saran serta masukan selama masa skripsi, saya ucapkan terima kasih.
5. Kak Muhammad Ghufroon Asrofi, terima kasih telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian pada perusahaan kakak dan sudah memberi saya motivasi untuk mengerjakan skripsi.
6. Teman-teman saya yang selama ini telah mendukung, memberi saran, semangat, ilmu selama proses penyusunan skripsi ini. Saya tidak akan bisa sebaik ini jika kalian tidak memberikan dukungan dan saran kepada saya.

7. Idol tercinta saya dari grup Seventeen dan Enhypen yang telah memberikan semangat, motivasi dan kebahagiaan kepada saya selama perkuliahan sampai masa skripsi.
8. Terakhir, kepada semua pihak yang terlibat pada penelitian ini, saya ucapkan terima kasih. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan selesai.

MOTTO

“Dan janganlah kamu (merasa) lemah, dan jangan (pula) bersedih hati.”

(Q.S Ali ‘Imran:139)

“Setelah perjalanan yang melelahkan ini berakhir, kita akan menjadi sesuatu yang belum pernah dilihat dunia.”

(Lee Chan)

“Percaya pada dirimu sendiri, kamu lebih kuat dari apa yang kamu pikirkan.”

(Jake)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis *Usability Website* Untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Web Usability Evaluation Tool* (WEBUSE) Studi Kasus: PT. Dialogika”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia guna memperoleh gelar Sarjana.

Tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam membantu terselesaikannya skripsi ini. Penulis sadar bahwa jika tidak ada dukungan dari berbagai pihak, penelitian ini tidak akan dapat diselesaikan secara maksimal. Serta, penulis juga ingin berterima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

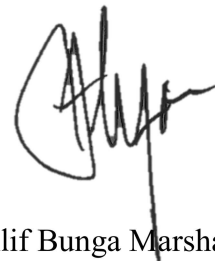
1. Allah SWT yang telah melimpahkan hidayah-Nya untuk memberi kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Ibu saya yang selalu mendoakan, membiayai serta memberikan dukungan kepada saya selama ini.
3. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., PhD selaku rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia.
5. Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, saran, dan motivasi.

6. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs dan Bapak Robby Cokro Buwono, S.Kom., M.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan arahnya untuk penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dan masih terdapat banyak kesalahan serta kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca dan pihak yang berkepentingan. Amin.

Yogyakarta, 19 Januari 2024



Maya Alif Bunga Marshanda

NIM: 205610001

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| MOTTO | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| ABSTRAK | xv |
| <i>ABSTRACT</i> | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Permasalahan..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Ruang Lingkup | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.5.1 Manfaat bagi pengguna | 5 |
| 1.5.2 Manfaat bagi pihak PT. Dialogika..... | 5 |
| 1.5.3 Manfaat bagi peneliti | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI | 8 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| 2.2 Landasan Teori | 13 |
| 2.2.1 <i>Usability</i> | 13 |
| 2.2.2 <i>Website</i> | 13 |
| 2.2.3 <i>Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE)</i> | 14 |
| 2.2.4 <i>Skala Merit</i> | 17 |
| 2.2.5 Rumus Slovin | 18 |

| | |
|---|----|
| 2.2.6 Uji Validitas..... | 18 |
| 2.2.7 Uji Reliabilitas..... | 19 |
| 2.2.8 <i>Statistical Product and Service Solutions (SPSS)</i> | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 21 |
| 3.1 Bahan | 21 |
| 3.2 Peralatan | 21 |
| 3.3 Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data..... | 22 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 24 |
| 3.5 Rancangan Kuesioner | 25 |
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN | 27 |
| 4.1 Gambaran Umum <i>Website</i> | 27 |
| 4.2 Karakteristik Responden..... | 28 |
| 4.3 Uji Validitas..... | 30 |
| 4.4 Uji Reliabilitas | 31 |
| 4.5 Analisis WEBUSE..... | 32 |
| 4.5.1 Variabel <i>Content, Organization and Readability</i> | 33 |
| 4.5.2 Variabel <i>Navigation and Link</i> | 38 |
| 4.5.3 Variabel <i>User Interface Design</i> | 45 |
| 4.5.4 Variabel <i>Performance and Effectiveness</i> | 49 |
| 4.5.5 Hasil <i>Usability Website</i> | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 58 |
| 5.1 Kesimpulan | 58 |
| 5.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 61 |
| LAMPIRAN..... | 63 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Model Pengembangan Evaluasi Metode WEBUSE..... | 16 |
| Gambar 3.1 Alur Penelitian..... | 22 |
| Gambar 4.1 Tampilan Halaman Utama | 27 |
| Gambar 4.2 Tampilan Program Kelas..... | 28 |
| Gambar 4.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 29 |
| Gambar 4.4 Diagram Responden Berdasarkan Umur..... | 29 |
| Gambar 4.5 Bar menu | 35 |
| Gambar 4.6 Isi Konten Kelas | 36 |
| Gambar 4.7 <i>Path Website</i> | 40 |
| Gambar 4.8 <i>Icon Website</i> | 41 |
| Gambar 4.9 <i>Error Linking</i> | 44 |
| Gambar 4.10 <i>Performance Link</i> | 54 |
| Gambar 4.11 <i>Panduan Website</i> | 55 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya | 10 |
| Tabel 2.2 Kesetaraan Pilihan dan <i>Merit</i> | 17 |
| Tabel 2.3 Poin dan <i>Level Usability</i> Website (WEBUSE)..... | 17 |
| Tabel 3.1 Rancangan Kuesioner | 25 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas..... | 30 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas..... | 32 |
| Tabel 4.3 Hasil Kuesioner <i>Content, Organization and Readability</i> | 33 |
| Tabel 4.4 Nilai Rata-rata <i>Usability Website</i> COR | 37 |
| Tabel 4.5 Hasil Kuesioner <i>Navigation and Link</i> | 39 |
| Tabel 4.6 Nilai Rata-rata <i>Usability Website</i> NL | 42 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner <i>User Interface Design</i> | 45 |
| Tabel 4.8 Nilai Rata-rata <i>Usability Website</i> UID..... | 48 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner <i>Performance and Effectiveness</i> | 50 |
| Tabel 4.10 Nilai Rata-rata <i>Usability Website</i> PE..... | 53 |
| Tabel 4.11 Hasil <i>Usability Website</i> | 56 |
| Tabel 4.12 Hasil Keseluruhan <i>Usability Website</i> | 57 |

ABSTRAK

Website merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh beberapa *start up* untuk memperluas pasaran bisnis. Salah satu *start up* yaitu PT. Dialogika, menggunakan *website* sebagai media untuk memperluas dan memperkenalkan layanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability website* PT.Dialogika periode Januari sampai November 2023.

Penelitian ini menggunakan metode WEBSUE dengan melibatkan pengguna aktif *website* periode Januari sampai September 2023 wilayah Yogyakarta. Data penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner secara online memanfaatkan *Google Formulir* yang disebarkan kepada responden penelitian yang berguna untuk mengukur tingkat *usability website* berdasarkan empat variabel penilaian yaitu *Content, Organization and Readability, Navigation and Link, User Interface Device*, dan *Performance and Link*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan *website* Dialogika hampir keseluruhan sudah berada pada *level GOOD* dan satu *level MODERATE* pada variabel *Performance and Link* dengan poin terendah yaitu 0,598. Selain itu, masih terdapat hasil penilaian *website* yang berada pada *level MODERATE* di beberapa penilaian setiap variabel yang perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan.

Kata Kunci: *Website* Dialogika, Metode WEBUSE, *Usability*

ABSTRACT

Website is one way done by several start-ups to expand the business market. One of the start-ups is PT. Dialogika uses the website as a medium to expand and introduce its services. This research aims to determine the level of usability of the PT.Dialogika website period is January to November 2023.

This research uses the WEBSUE method by involving active website users from January to September 2023 in the Yogyakarta region. This research data was obtained from the results of online questionnaire dissemination utilizing Google Forms distributed to research respondents which are useful for measuring the level of website usability based on four assessment variables, namely Content, Organization and Readability, Navigation and Link, User Interface Device, and Performance and Link.

The results showed that overall the Dialogika website was almost entirely at the GOOD level and one MODERATE level in the Performance and Link variable with the lowest point of 0.598. In addition, there are still website assessment results that are at the MODERATE level in several assessments of each variable that need to be improved by the company.

Keywords: *Dialogika Website, WEBUSE Method, Usability*