

**EVALUASI USABILITY WEBSITE BEHANDLE OPERATION
SYSTEM CUSTOMER PT. MULTI TERMINAL INDONESIA
CABANG COMMON AREA MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**



RAJIV PRAYOGA RIRIMASSE

11220774

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri

2023

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rajiv Prayoga Ririmasse
NIM : 11220774
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT. Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2023-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 17 Januari 2024

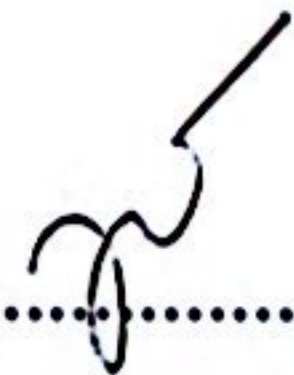
PEMBIMBING SKRIPSI

Dosen Pembimbing : Mohammad Badrul, M.Kom.

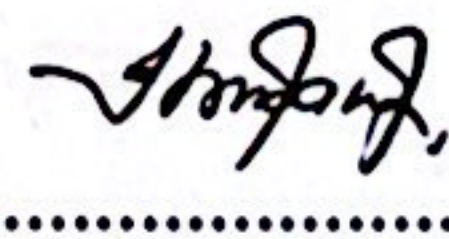
 26/1/24
or

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Juarni Siregar, S.Pd., M.Kom.



Penguji II : Cahyani Budihartanti, M.Kom



SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama	: Rajiv Prayoga Ririmasse
NIM	: 11220774
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non- Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: **“Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT.Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau mem-format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Desember 2023

Yang menyatakan,



Rajiv Prayoga Ririmasse

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rajiv Prayoga Ririmasse
NIM : 11220774
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: **“Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT.Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**, adalah asli (orsinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belumpernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Nusa Mandiri** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 22 Desember 2023

Yang menyatakan,



Rajiv Prayoga Ririmasse

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul **“Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT.Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”** adalah hasil karya tulis asli Rajiv Prayoga Ririmasse dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Rajiv Prayoga Ririmasse
Alamat : Taman Harapan Baru Blok E1 no.49 Kota Bekasi Jawa barat
No.Telp : 0821-1076-4561
E-mail : rajivprayoga35@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Skripsi, yang penulis ambil sebagai berikut, **“EVALUASI USABILITY WEBSITE BEHANDLE OPERATION SYSTEM CUSTOMER PT. MULTI TERMINAL INDONESIA CABANG COMMON AREA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)”**.

Tujuan penulisan Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Skripsi ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Mohammad Badrul M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.

7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.

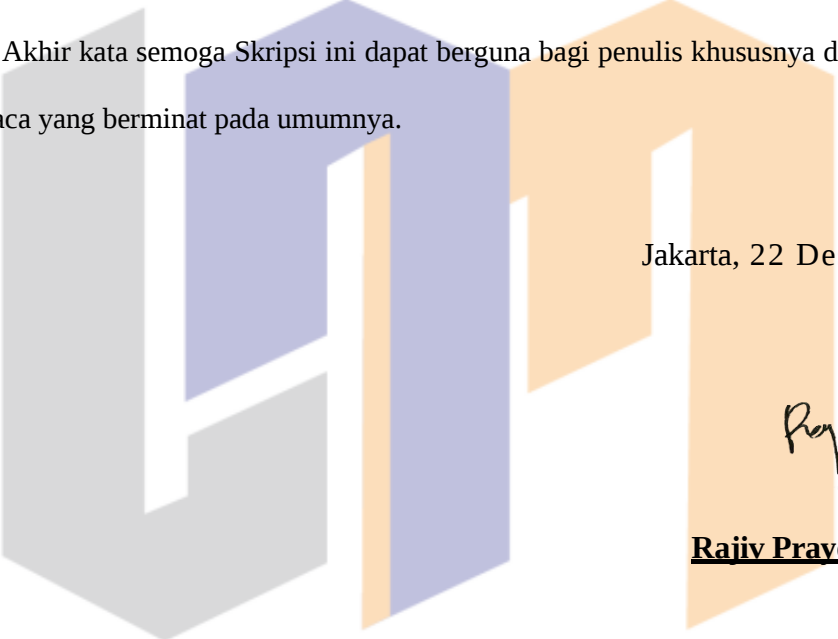
Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Akhir kata semoga Skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 22 Desember 2023



Rajiv Prayoga Ririmasse



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Rajiv Prayoga Ririmasse (11220774), Evaluasi *Usability* Website *Behandle Operation System Customer* PT. Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area Menggunakan Metode *System Usability Scale*

Perkembangan teknologi informasi dan komputer telah membawa dampak yang signifikan dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam interaksi manusia dengan komputer melalui internet. Website menjadi salah satu fasilitas internet yang paling banyak digunakan, menyajikan informasi secara interaktif kepada pengguna. Namun, pentingnya evaluasi *usability* website tidak boleh diabaikan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* website *Behandle Operation System Customer* PT. Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Studi ini mengidentifikasi penurunan jumlah pengguna website sejak tahun 2021-2023 dan permasalahan yang dihadapi, seperti ketiadaan fitur live chat, kendala dalam mengunggah dokumen, dan kurangnya petunjuk dalam melakukan pembayaran online. Metode SUS dipilih karena kemudahan penggunaannya dan keandalannya dalam mengevaluasi *usability* website. Data dikumpulkan melalui kuesioner online dan dianalisis menggunakan perhitungan SUS. Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 65, mengindikasikan tingkat *usability* yang dapat diterima. Meskipun demikian, temuan dari evaluasi ini mengarah pada rekomendasi perbaikan antarmuka pengguna, minimalkan terjadinya error, dan peningkatan kualitas layanan. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memperbaiki nilai SUS untuk mencapai standar yang lebih tinggi. Kesimpulannya, evaluasi *usability* website *Behandle Operation System Customer* menggunakan metode SUS memberikan gambaran yang solid tentang tingkat *usability*nya. Saran-saran perbaikan yang diajukan diharapkan dapat membantu dalam meningkatkan kualitas website untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Penting untuk terus memperhatikan kebutuhan pengguna dan melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan website tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan demikian, website ini dapat tetap menjadi alat yang efisien dalam mendukung proses kegiatan *handle* di PT. Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area.

Kata kunci: *Evaluasi Usability, Kepuasan Pengguna, System Usability Scale (SUS), Website, PT. Multi Terminal Indonesia Cabang Common Area.*

ABSTRACT

Rajiv Prayoga Ririmasse (11220774), Evaluation of Website Usability Behandle Operation System Customer PT.Multi Terminal Indonesia Common Area Branch Using the System Usability Scale Method

The development of information technology and computers has significantly impacted daily life, including human interaction with computers through the internet. Websites have become one of the most widely used internet facilities, providing interactive information to users. However, the importance of website usability evaluation cannot be overlooked to ensure optimal user experience. This study aims to evaluate the usability of the Behandle Operation System Customer website of PT. Multi Terminal Indonesia Branch Common Area using the System Usability Scale (SUS) method. This study identifies the decrease in the number of website users from 2021 to 2023 and the problems faced, such as the absence of live chat features, difficulties in uploading documents, and lack of guidance in making online payments. The SUS method was chosen due to its ease of use and reliability in evaluating website usability. Data was collected through online questionnaires and analyzed using SUS calculations. The results showed an average SUS score of 65, indicating an acceptable level of usability. However, the findings from this evaluation suggest recommendations for improving the user interface, minimizing errors, and enhancing service quality. These recommendations are expected to improve user experience and improve the SUS score to achieve higher standards. In conclusion, the evaluation of the Behandle Operation System Customer website usability using the SUS method provides a solid overview of its usability. The proposed improvement recommendations are expected to help enhance website quality for a better user experience. It is important to continue to pay attention to user needs and conduct regular evaluations to ensure that the website remains relevant and effective in meeting user needs. Thus, this website can continue to be an efficient tool in supporting the behandle process at PT. Multi Terminal Indonesia Branch Common Area.

Keywords: Usability Evaluation, User Satisfaction, System Usability Scale (SUS), Website, PT. Multi Terminal Indonesia Branch Common Area.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Farzah, S. R. Oktaviana, U. Nusa Mandiri Jl Kramat Raya No, K. Senen, and K. Jakarta Pusat -DKI Jakarta, “Analisa Usability Website BAKTI-Kemkominfo Menggunakan System Usability Scale.”
- [2] A. Wibowo Soejono, A. Setyanto, and A. Fatah Sofyan, “Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO)”, [Online]. Available: www.respati.ac.id
- [3] S. Aisyah *et al.*, “Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021, [Online]. Available: <https://disdik.riau.go.id>.
- [4] F. Galuh Sembodo, G. Fadila Fitriana, and N. A. Prasetyo, “Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS),” 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [5] I. Made, S. Mertha, P. Satwika, A. A. Istri, and I. Paramitha, “Analisa Usability pada Website Platform Marketplace Edukasi Menggunakan Metode Heuristic Evaluation System Usability Scale,” *Jurnal Krisnadana*, vol. 1, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.catuspata.com/index.php/jkdn/index>
- [6] Indra Griha Tofik Isa, *KANSEI ENGINEERING Dalam Perancangan Tampilan Antarmuka E-Learning*, Ke-1. Jawa Barat: PT. Nasya Expanding Management, 2022.
- [7] Rio Andika Malik and Marta Riri Frimadani, *Lean UX: pemahaman dan Penerapan Metodologi Desain UI yang Efektif*, Ke-1. Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2023. Accessed: Nov. 19, 2023. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Lean_UX_Pemahaman_dan_Penerapan_Metodologi/kbGzEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=system+usability+scale+adalah&pg=PA30&printsec=frontcover
- [8] Kuncoro Harto Widodo *et al.*, *PERENCANAAN TERMINAL BARANG DALAM PERSPEKTIF LOGISTIK*, Ke-1. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2021.
- [9] SE. , MM. Prof. Dr. Herban Budi Sasono, *Manajemen Pelabuhan dan Realisasi Ekspor Impor*, Ke-1. Yogyakarta: Penerbit Andi, 2021.

- [10] Gatot Mudjiono, *Pengelolaan Hama Terpadu*, Ke 1. Malang: UB Press, 2013.
- [11] Eddie Rinaldy, Denny Ikhlas, and Ardha Utama, *PERDAGANGAN INTERNASIONAL*, Ke-1. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2018.
- [12] Koko Srimulyo, *Pemasaran Informasi*. Surabaya: Airlangga University Press, 2023.
- [13] M. H. Dr. Zahry Vandawati Chumaida S.H., S. H. , M. H. Dr. Bambang Sugeng Ariadi, and S. H. , M. H. Hilda Yunita Sabrie, *Peran Perusahaan Freight Forwarding dan Trucking dalam Meningkatkan Ekspor Ikan di Indonesia*. Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2023.
- [14] Wahono Diphayana, *Perdagangan Internasional*, Ke-1. Yogyakarta: Deepublish, 2018.
- [15] Budi Darma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²)*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- [16] B. Dharma, *STATISTIKA PENELITIAN MENGGUNAKAN SPSS*. guapedia, 2021.
- [17] Amin dwi purwati and Jemakmun Jemakmun, "EVALUASI USABILITY WEBSITE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE," vol. Vol 1 no 3, no. Vol 1 No 3 (2019): Bina Darma Conference on Computer Science (BDCCS), Jan. 2019.
- [18] Kunaslimah Zainurrohman, Daniel Yeri Kristiyanto, and Darmansah Darmansah, "Evaluasi Usability Website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. vol 3 no 4, Jun. 2022.
- [19] Melinda Nopita, Susan Dian Purnamasari, and Helda Yudiastuti, "Evaluasi Usability Website SMA PGRI 2 Palembang Menggunakan System Usability Scale (SUS)," vol. vol.6 no 3, no. Vol. 6 No. 3 (2022): November: Manajemen, Teknologi Informatika dan Komunikasi (Mantik), Nov. 2022.
- [20] Valian Yoga Pudya Ardhana, "Evaluasi Usability E-Learning Universitas Qamarul Huda Menggunakan System Usability Scale (SUS)," vol. vol 3 no.1, no. Vol. 3 No. 1 (2022): RESOLUSI September 2022, Sep. 2022.