

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Indah Purnamasari S.T, M.Kom, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dosen Penasehat Akademik, Bapak Ruhul Amin, M.Kom, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan akademik sejak awal masa perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Ibu Dr. Sukmawati Anggraeni Putri, M.Kom. atas dukungan, kebijakan, serta fasilitas akademik yang diberikan.
4. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan, yang menjadi dasar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua tercinta, Elia Eduward Umkeketony dan Mulyanih Ester serta Ibu Mertua terkasih, Yulia Indriyani atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang selalu menyertai penulis.
6. Istri, Tatit Kurniasih dan Anak-anak tercinta Michelle Aletheia Umkeketony dan Timothy Adleyzoe Umkeketony, yang menjadi sumber motivasi terbesar bagi penulis.
7. Rekan-rekan, sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: “Analisis *Usability Testing* Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir 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: 06 Januari 2026

Yang menyatakan,



Ernes Onesco Umkeketony

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : 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: “*Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Coway 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 *format*-kan, mengelolaannya 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: 06 Januari 2026

Yang menyatakan,



Ernes Onesco Umkeketony

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS USABILITY TESTING PADA APLIKASI
COWAY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 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, 04 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Sukmawati Anggraeni Putri,
M.Kom.



Penguji II : Cahyani Budihartanti, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)**” adalah hasil karya tulis asli **Ernes Onesco Umkeketony** 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	:	Ernes Onesco Umkeketony
Alamat	:	Komp. Bakosurtanal Blok C. 7 Pabuaran Cibinong Kab. Bogor Jawa Barat 16916
No. Telp	:	081310698507
Email	:	ernesone30@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis *Usability* Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi mobile Coway dari perspektif pengguna, khususnya dalam mendukung aktivitas layanan dan penjualan produk Coway. Melalui penerapan metode *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi *usability* aplikasi saat ini serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sistem agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Indah Purnamasari, S.T, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Kedua orang tua dan Ibu mertua, atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang senantiasa mengiringi langkah penulis.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.10.
9. Istri dan anak-anak tercinta, yang dengan penuh kesabaran, pengertian, serta doa telah menjadi sumber motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan

kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Januari 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ernes Onesco Umkeketony', with a horizontal line underneath.

Ernes Onesco Umkeketony

ABSTRAK

Ernes Onesco Umkeketony (11240312), Analisis *Usability Testing* Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan *usability* pada aplikasi *mobile* Coway yang digunakan oleh *Health Planner*, khususnya terkait kompleksitas navigasi, inkonsistensi antarmuka, serta kesulitan memahami alur sistem. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat *usability* aplikasi, berapa skor *usability* berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS), serta faktor apa saja yang memengaruhi rendahnya kemudahan penggunaan sistem. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi *usability* aplikasi secara kuantitatif, menginterpretasikan skor SUS, serta mengidentifikasi aspek perbaikan berbasis kebutuhan pengguna. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen *System Usability Scale* (SUS) terhadap 111 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi 1.100 pengguna. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, dan perhitungan skor SUS standar. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 44,75 yang berada pada kategori *not acceptable*, menandakan tingkat *usability* rendah dan pengguna masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem secara efektif dan efisien. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan perbaikan pada struktur navigasi, konsistensi desain antarmuka, penyederhanaan alur tugas, serta peningkatan umpan balik sistem guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Usability, System Usability Scale (SUS), Aplikasi Mobile, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi.*

ABSTRACT

Ernes Onesco Umkeketony (11240312), *Analysis of Usability Testing of the Coway Application Using the System Usability Scale (SUS) Method.*

This study is motivated by usability problems in the Coway mobile application used by Health Planners, particularly related to complex navigation, interface inconsistency, and difficulties in understanding the system workflow. The research problems focus on determining the usability level of the application, identifying the System Usability Scale (SUS) score and its interpretation, and examining factors contributing to low ease of use. The objective of this study is to quantitatively evaluate the application's usability, interpret the SUS score, and identify improvement areas based on user needs. The research methodology adopts a quantitative approach using the System Usability Scale (SUS) instrument administered to 111 respondents selected through the Slovin formula from a population of 1,100 users. Data analysis includes validity testing, reliability testing, and standard SUS score calculation. The results indicate an average SUS score of 44.75, which falls into the not acceptable category, reflecting low usability and indicating that users still experience difficulties in using the system effectively and efficiently. Based on these findings, improvements are recommended in navigation structure, interface consistency, task flow simplification, and system feedback enhancement to improve effectiveness, efficiency, and user satisfaction.

Keywords: *Usability, System Usability Scale (SUS), Mobile Application, User Satisfaction, Information System.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Aplikasi Coway	7
2.1.2. Use Questionnaire	8
2.1.3. Tehnik Analisa Menggunakan <i>System Usability Testing</i> .	9
2.1.4. Variabel Penelitian	10
2.1.5. Skala Likert	10
2.1.6. <i>Usability</i> dalam Sistem Informasi	11
2.2. Penelitian Terkait	12
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	15
2.3.1. Sejarah Institusi	15
2.3.2. Visi dan Misi Coway	16
2.3.3. Struktur Organisasi	16
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	 22
3.1. Tahapan Penelitian	22
3.2. Instrumen Penelitian	24
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	25
3.3.2. Populasi dan Sampling Penelitian	26

3.4. Metode Analisa Data	28
3.4.1. Pengujian Prasyarat	28
3.4.2. Tehnik Analisa Data Dengan Metode SUS (<i>System Usability Scale</i>)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Analisa Aplikasi Coway	34
4.2. Deskripsi Responden	35
4.2.1. Jenis Kelamin	35
4.2.2. Usia Responden	36
4.2.3. Pendidikan terakhir	37
4.2.4. Lama Penggunaan Aplikasi Coway	38
4.3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	40
4.4. Analisa Data	43
4.4.1 Uji Validitas	43
4.4.2 Uji Reabilitas	45
4.4.3. Analisa Data Dengan Metode <i>System Usability Testing</i> ...	46
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	64
SURAT KETERANGAN RISET	65
LAMPIRAN	66
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	66
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	67
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Coway Indonesia	17
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	22
Gambar IV.1 Aplikasi <i>Mobile</i> Coway	34
Gambar IV.2 Grafik Persentase jenis kelamin responden	36
Gambar IV.3 Grafik Persentase Usia Responden	37
Gambar IV.4 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Responden	38
Gambar IV.5 Grafik Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Coway	39
Gambar IV.6 Interpretasi Skor <i>System Usability Scale</i> (SUS)	50

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Skala Likert	11
Tabel III.1 Tabel Instrumen Penelitian	31
Tabel IV.1 Tabel Jenis Kelamin Responden	35
Tabel IV.2 Tabel Usia Responden	36
Tabel IV.3 Tabel Pendidikan Terakhir	38
Tabel IV.4 Tabel Lama Menggunakan Coway	39
Tabel IV.5 Tabel Rekapitulasi Data Jawaban Responden	40
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas	44
Tabel IV.7 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel IV.8 Tabel Pengukuran <i>System Usability Scale</i>	46
Tabel IV.9 Perankingan Nilai SUS	51
Tabel IV.10 Skala Prioritas SUS	52
Tabel IV.11 Rekomendasi Perbaikan	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	59
Lampiran Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	60
Lampiran Form Kuesioner/Dataset	61

