ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE KESEHATAN MENTAL PADA GENERASI Z MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

SEPTYA WANGSA PUTRI

11220327

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2026

PERSEMBAHAN

"Buah dari Kesabaran Amatlah Nikmat"

"Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."
(QS. Ar-Ra'd [13]: 11)

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan pertolongan-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Karya ini penulis persembahkan kepada orang-orang yang menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.

1. Ibu N.A. tercinta. Terima kasih karena selalu percaya, menyemangati, dan mendoakan setiap langkah penulis. Semoga Mamah senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan dilimpahkan rezeki oleh Allah SWT.
2. Bapak M., terima kasih karena tidak menemani perjalanan hidup penulis. Berkat ayah, penulis menjadi pribadi yang lebih mandiri dan lebih kuat dalam menghadapi setiap tantangan. Semoga Ayah selalu diberikan kesehatan dan dalam lindungan Allah SWT.
3. R.N.P., adik tercinta yang menjadi alasan penulis untuk terus belajar menjadi kakak yang lebih baik dan menjadi sosok yang dapat kamu banggakan. Semoga kamu tumbuh menjadi perempuan yang hebat, kuat, dan bisa meraih cita-cita yang kamu impikan.
4. Ibu Nurmalasari, M.Kom., selaku dosen pembimbing, selalu meluangkan waktu untuk membimbing dengan penuh kesabaran. Terima kasih atas ilmu, arahan, dan kebaikan yang memudahkan proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kebahagiaan kepada Ibu.
5. Seseorang yang saat ini menjadi pasangan penulis. Terima kasih telah menjadi tempat untuk bercerita, memberikan dukungan, serta meyakinkan penulis ketika rasa lelah, ragu, dan putus asa mulai muncul selama proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan dan kemudahan dalam meraih mimpi kamu.
6. Teman-teman seperjuangan yang selalu ada dalam suka dan duka. Semoga segala perjuangan yang telah kita lalui bersama selama masa perkuliahan dapat mengantarkan kita pada cita-cita dan kesuksesan di masa depan.
7. Terakhir, penulis ingin menyampaikan apresiasi kepada diri sendiri. Terima kasih karena telah bertahan dan terus berusaha hingga mencapai titik ini. Maaf karena selama prosesnya penulis sering bersikap terlalu keras dan kurang adil kepada diri sendiri. Berkat ketekunan dan kesungguhan yang dimiliki, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik di masa mendatang.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Septya Wangsa Putri
NIM	: 11220327
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: "Analisis Usability Aplikasi *Mobile* Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode *System Usability Scale*" adalah asli (orisinil) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan di mana pun dan dalam bentuk apa pun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak mana pun juga. Apabila di kemudian 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 : 31 Juli 2026

Yang menyatakan,



Septya Wangsa Putri

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Septya Wangsa Putri
NIM	: 11220327
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi	: Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas *Royalti Non-Eksklusif* (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "Analisis *Usability* Aplikasi *Mobile* Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode *System Usability Scale*", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas *Royalti Non-Eksklusif* ini kepada pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolaannya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internetatau 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 : 31 Juli 2026

Yang menyatakan,



Septya Wangsa Putri

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	: Septya Wangsa Putri
NIM	: 11220327
Program Studi	: Sistem Informasi
Fakultas	: Teknologi Informasi
Jenjang	: Strata Satu (S1)
Judul Tugas Akhir	: Analisis Usability Aplikasi Mobile Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode System Usability Scale

Telah dipertahankan pada periode 2026-1 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, 18 Agustus 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Nurmalasari , M.Kom

Ditandatangani Digital:
Nurmalasari
2026-10-12 13:56:35

.....

D E W A N P E N G U J I

Penguji I : Sri Hadianti , M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Sri Hadianti
2026-08-18 13:35:58

.....

Penguji II : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.

Ditandatangani Digital:
Indah Purnamasari
2026-08-18 14:34:39

.....

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul "Analisis Usability Aplikasi Mobile Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode System Usability Scale" adalah hasil karya tulis asli Septya Wangsa Putri 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 yangtertera di bawah ini:

Nama : Septya Wangsa Putri

Alamat : Villa Gading Harapan 3, Rt 015/027, Kedungjaya, Kec. Babelan, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat 17610

No.Telp : 089685294678

E-mail : septyawangsap03@gmail.com

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Periode I 2026 Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Di mana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode System Usability Scale".

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. 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 Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasihkepada:

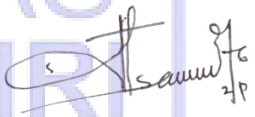
1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Nurmalasari, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan ilmu, pengalaman, dan wawasan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Staf / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.

8. Kedua orang tua, adik, serta keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan, dan semangat kepada penulis
9. Sahabat dan teman-teman selama masa perkuliahan yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta kebersamaan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan serta penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi salah satu referensi yang bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang sistem informasi dan evaluasi usability aplikasi mobile.

Jakarta, 31 Juli 2026
Penulis



Septya Wangsa Putri

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Septya Wangsa Putri (11220327), Analisis Usability Aplikasi Mobile Kesehatan Mental Pada Generasi Z Menggunakan Metode System Usability Scale

Aplikasi kesehatan mental berbasis mobile, seperti Riliv, banyak digunakan oleh Generasi Z. Kelompok ini juga tercatat memiliki tingkat depresi tertinggi di Indonesia berdasarkan Survei Kesehatan Indonesia 2023. Namun, penelitian mengenai usability Riliv dari sudut pandang Generasi Z masih terbatas. Penelitian sebelumnya hanya menghasilkan satu skor usability secara keseluruhan, sehingga belum menjelaskan aspek kemudahan penggunaan secara rinci. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Riliv pada Generasi Z serta menilai aspek usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction sebagai dasar penyusunan rekomendasi pengembangan aplikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan menggabungkan metode System Usability Scale (SUS) dan USE Questionnaire sebagai instrumen pendukung. Data diperoleh dari 111 responden Generasi Z pengguna Riliv melalui teknik purposive sampling. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi perhitungan minimum berdasarkan rumus Lemeshow. Instrumen penelitian telah diuji validitasnya menggunakan Pearson Product-Moment dan reliabilitasnya menggunakan Cronbach's Alpha. Data kemudian dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Riliv memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 79,57, yang termasuk grade A-, kategori Acceptable, dan predikat Excellent. Hasil ini didukung oleh skor USE Questionnaire sebesar 82,8%. Dimensi Usefulness memperoleh nilai tertinggi, yaitu 88,4%, sedangkan Ease of Learning memperoleh nilai terendah, yaitu 77,4%. Artinya, Generasi Z merasakan manfaat dan kepuasan yang tinggi saat menggunakan Riliv, tetapi masih mengalami kendala dalam mempelajari aplikasi, terutama pada tahap awal penggunaan. Dengan demikian, Riliv layak digunakan sebagai media pendukung kesehatan mental digital bagi Generasi Z. Penyederhanaan onboarding serta penambahan fitur ruang chat anonim dan chatbot pendamping dapat menjadi prioritas pengembangan selanjutnya.

Kata Kunci: ***Usability, System Usability Scale, USE Questionnaire*****, Generasi Z, Kesehatan Mental, Riliv**

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Septya Wangsa Putri (11220327), ***Usability Analysis of a Mental Health Mobile App for Generation Z Using the System Usability Scale Method***

Riliv is a mental health application used by Generation Z, a group with the highest depression rate in Indonesia according to the 2023 Indonesian Health Survey. Although Riliv is used by this population, its usability from Generation Z's perspective has not been widely studied. Previous research provided only an overall usability score and did not describe users' experiences in detail. This study evaluates Riliv's usability among Generation Z by examining usefulness, ease of use, ease of learning, and satisfaction. A descriptive quantitative method was applied using the System Usability Scale (SUS) and the USE Questionnaire. Data were collected from 111 Generation Z Riliv users selected through purposive sampling. This number exceeded the minimum sample size calculated using the Lemeshow formula. The instruments were tested for validity using Pearson's Product-Moment correlation and for reliability using Cronbach's Alpha. The data were analyzed descriptively. Riliv achieved a mean SUS score of 79.57, classified as grade A-, Acceptable, and Excellent. The overall USE Questionnaire score was 82.8%. Usefulness received the highest score at 88.4%, while Ease of Learning received the lowest at 77.4%. These results indicate that Generation Z considers Riliv beneficial and satisfactory, although users still experience difficulties during the initial learning process. Therefore, Riliv is highly suitable as a digital mental health support tool. Simplifying onboarding and adding features such as an anonymous chat room and companion chatbot are recommended for future development.

Keywords: Usability, System Usability Scale, USE Questionnaire, Generation Z, Mental Health, Riliv

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR PUSTAKA

[1] I. W. W. Karsana, "Teknologi Informasi pada Bidang Kesehatan," in Information Technology: Konsep dan Implementasinya. Bandung: Media Sains Indonesia, 2022, Bab 3, pp. 32-33.

[2] B. M. B. Akbar, D. R. D. Prawesti, and W. S. A. Perbani, "Big Picture Mental Health of Generation Z in The World," Jurnal Kesehatan Komunitas Indonesia, vol. 4, no. 1, pp. 1-20, Apr. 2024.

[3] Kementerian Kesehatan RI, "Kesehatan Jiwa Depresi pada Anak Muda di Indonesia," in Laporan Tematik Survei Kesehatan Indonesia 2023: Potret Indonesia Sehat. Jakarta: Badan Kebijakan Pembangunan Kesehatan, 2024, Bab 6, pp. 92-98.

[4] R. Mawandani, "Evaluasi Penilaian Kualitas Aplikasi Kesehatan dengan Metode System Usability Scale (SUS)," Jurnal Inovasi Manajemen dan Kewirausahaan, vol. 7, no. 2, pp. 182-190, Apr. 2026.

[5] T. K. Kafka and M. Badrul, "Analisa Usability pada Aplikasi Human Resource Hira Menggunakan Metode System Usability Scale dan Use Questionnaire," Jurnal Ilmiah Informatika (JIF), vol. 12, no. 1, pp. 21-30, Mar. 2024.

[6] Y. W. S. Putra, Buku Ajar Aplikasi Mobile & Mobile Programming. Banjarnegara: Qriset Indonesia, 2025.

[7] World Health Organization, World Mental Health Report: Transforming Mental Health for All. Geneva: WHO, 2022.

[8] L. S. Panggalo et al., Kesehatan Mental. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

[9] T. Lesmana, G. Pratama, and S. Edirianto, Generasi Z dan Perubahan Pola Konsumsi di Era Digital. Cirebon: Gemilang Press Indonesia, 2025.

[10] International Organization for Standardization, Ergonomics of Human-System Interaction, Part 11: Usability: Definitions and Concepts, ISO 9241-11:2018, 2018.

[11] J. Preece, Y. Rogers, and H. Sharp, Interaction Design: Beyond Human-Computer Interaction, 5th ed. Indianapolis, IN: John Wiley & Sons, 2019.

[12] S. C. Hastuti H., Gunadi, and A. R. Arissaputra, "Evaluasi Usability Aplikasi PAK RT Berbasis WebGIS Menggunakan Model Nielsen," JUSIFOR: Jurnal Sistem Informasi dan Informatika, vol. 4, no. 2, pp. 263-269, Dec. 2025.

[13] J. Sauro and J. R. Lewis, "Standardized Usability Questionnaires," in Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research, 2nd ed. Cambridge, MA: Morgan Kaufmann/Elsevier, 2016, ch. 8, pp. 212-246.

[14] A. T. A. Putro, A. Wibowo, and Sutikno, "Evaluasi Usability pada Aplikasi Sistem Pencatatan Pegawai Menggunakan Metode Usability Testing dan USE Questionnaire," Jurnal Masyarakat Informatika, vol. 15, no. 2, pp. 125-148, 2024.

[15] H. Syaleh and R. N. Nasution, Buku Olah Data dengan SPSS. Padang: Literasi Langsung, 2025.

[16] Felicia, A. S. Talita, and N. Umniati, "Analisis Usability Aplikasi Sambara dengan Metode System Usability Scale dan USE Questionnaire," Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, vol. 10, no. 2, pp. 215-227, Jun. 2023.

[17] Hendra and R. P. Kristianto, "Analisis Usability Aplikasi Psi-Robot Menggunakan System Usability Scale (SUS) dalam Pengerjaan Screening Kondisi Kesehatan Mental," in Seminar Inovasi Teknologi Darma Cendika (SINTEK-DC), Surabaya, Indonesia, 2024.

[18] T. P. Putri and M. A. Gustalika, "Analisis Usability Website Menggunakan USE Questionnaire pada UPT Puskesmas Marina Permai Palangka Raya," ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics, vol. 6, no. 2, pp. 188-201, Aug. 2024.

[19] A. Ningtiyas et al., "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan USE Questionnaire pada Aplikasi OVO," Jurnal Ilmiah Komputasi, vol. 20, no. 1, pp. 101-107, Mar. 2021.

[20] R. K. Wardani and B. D. Zenab, "Gambaran Layanan Konsultasi Kesehatan Mental Aplikasi Riliv di Indonesia pada Masa Endemi COVID-19," Jurnal Kebijakan Kesehatan Indonesia (JKKI), vol. 13, no. 1, pp. 6-16, Mar. 2024.

[21] G. Chan, A. Alslaity, R. Wilson, and R. Orji, "Feeling Moodie: Insights from a Usability Evaluation to Improve the Design of mHealth Apps," International Journal of Human–Computer Interaction, pp. 1-19, Aug. 2023.

[22] S. Z. Aini, "Kisah Founder Riliv Ikut Majukan Kesehatan Mental di Indonesia," Teknologi.id, 30 Okt. 2023. Online. Tersedia: https://teknologi.id/sosok/kisah-founder-riliv-ikut-majukan-kesehatan-mental-di-indonesia (Diakses: 15 Jul. 2026).

[23] Riliv, "About," riliv.co. Online. Tersedia: https://riliv.co/about (Diakses: 15 Jul. 2026).

[24] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2019.

[25] M. R. Ramadhan, D. Sari, and Nurmalasari, "Proyek Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu pada Posyandu Tunas Harapan Jatimakmur Bekasi," Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, vol. 8, no. 3, pp. 674-687, Aug. 2024.

[26] Handoko and Joosten, "Penerapan Metode WebUse dalam Mengevaluasi Situs Hypermart.co.id dan Transmartdelivery.co.id," Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi, vol. 10, no. 2, pp. 654-665, Jun. 2023.

[27] R. Shanklin, P. Kortum, and F. L. Oswald, "USE-Lite: Psychometric Item Reduction of the USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of Use) Questionnaire," in Proceedings of the 2022 HFES 66th International Annual Meeting, Atlanta, GA, USA, 2022, pp. 2882-2886.