



**STT TERPADU
NURUL FIKRI**

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI TERPADU NURUL FIKRI

***Usability Evaluation dan Rekomendasi Perbaikan CRM Service Rating
pada PT XYZ***

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

STT NF
Lala Kumala Sari
0110117006

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JAKARTA
JUNI 2022**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi/Tugas Akhir ini adalah hasil karya penulis,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**



Nama : Lala Kumala Sari

NIM : 0110117006

Tanda Tangan :

Tanggal :

STT - NF

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi/Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Lala Kumala Sari

NIM : 0110117006

Program Study: Sistem Informasi

Judul Skripsi : *Usability Evaluation* dan Rekomendasi Perbaikan CRM *Service Rating* pada PT XYZ

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1

(Suhendi, ST, MM.SI)

Penguji I

STT - NF

Penguji II

(Misna Asqia, S.Kom., M.Kom)

(Amalia Rahmah, S.T., M.T)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Juni 2022

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi/Tugas Akhir ini. Penulisan skripsi/Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi pada Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi/tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT.
2. Orang tua, yaitu Bapak Niih dan Ibu Sainah yang paling saya cintai dan semua anggota keluarga yang telah memberikan dorongan baik secara moril maupun materil dalam penyelesaian tugas ini.
3. Bapak Dr. Lukman selaku Ketua Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
4. Ibu Misna Asqia, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
5. Bapak Suhendi, ST, MM.SI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama berkuliah di Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri.
6. Bapak Suhendi, ST, MM.SI selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis dalam menyelesaikan penulisan ilmiah ini.
7. Ibu Misna Asqia, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir Penulis.
8. Ibu Amalia Rahmah, S.T., M.T selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir penulis.
9. Para Dosen di lingkungan Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri yang telah membimbing penulis dalam menuntut ilmu yang telah diberikan.
10. Para Mahasiswa STT Terpadu Nurul Fikri yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Sahabat-sahabat di STT Terpadu Nurul Fikri dan lainnya yang telah mendukung penulis untuk menyelesaikan penulisan ilmiah ini.
12. *Last but no least. I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting.*

Dalam penulisan ilmiah ini tentu saja masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan yang mungkin disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Walaupun demikian, penulis telah berusaha menyelesaikan penulisan ilmiah ini sebaik mungkin. Oleh karena itu apabila terdapat kekurangan didalam penulisan ilmiah ini, dengan rendah hati penulis menerima kritik dan saran dari pembaca.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 25 Juni 2022

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Teknologi Terpadu Nurul Fikri, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Lala Kumala Sari
NIM : 0110117006
Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi / Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada STT-NF **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Usability Evaluation dan Rekomendasi Perbaikan CRM *Service Rating* pada PT XYZ

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini STT-NF berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 25 Juni 2022

Yang Menyatakan

(Lala Kumala Sari)

STT - NF

ABSTRAK

Nama : Lala Kumala Sari
NIM : 0110117006
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Usability Evaluation dan rekomendasi perbaikan CRM *Service Rating* pada PT XYZ

Dalam sebuah bisnis *customer relationship management* (CRM) sangatlah penting agar bisnis yang kita jalankan dapat dikembangkan dengan baik. *Customer relationship management* saat ini sudah diterapkan oleh PT XYZ Sistem ini ada karena kebutuhan dalam upaya meningkatkan pelanggan dalam pelayanan pegawai. *Customer relationship management* (CRM) saat ini sudah diterapkan oleh PT XYZ. PT XYZ *Service Rating* Adalah salah satu perusahaan yang memanfaatkan sistem *customer relationship management* (CRM) sebagai media dalam meningkatkan pelayanan pegawai. Akan tetapi kondisi *Service Rating* saat ini masih kurang mendukung atau kurang memberikan *feedback* untuk kinerja pegawai. Hal ini dibuktikan dengan tidak tersedianya beberapa fitur pada *Service Rating* yang sebenarnya dibutuhkan oleh pengguna. Dengan ini, melihat permasalahan tersebut maka perlu dilakukan *user research* mengetahui kendala yang ada sebagai dasar dalam pembuatan pembuatan desain *prototype XYZ Service Rating*. Kemudian membuat rancangan solusi desain berdasarkan *User Centered Design* (UCD) yang setelahnya akan dilakukan pengujian *Usability Testing* lebih jauh sebagai tahapan dari *Usability Evaluation*. Sehingga dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan pada *XYZ Service Rating*.

Kata kunci : *usability testing, customer relationship management, usability evaluation, user centered design, user research, prototype*

STT - NF

ABSTRACT

Name : Lala Kumala Sari
NIM : 0110117006
Study Program : Information System
Title : Usability Evaluation dan rekomendasi perbaikan CRM *Service Rating* pada PT XYZ

In a business, customer relationship management (CRM) is very important so that the business that we run can be developed properly. Currently, customer relationship management has been implemented by PT XYZ. This system exists because of the need to increase customer service in employee services. Currently, PT XYZ has implemented customer relationship management (CRM). PT XYZ *Service Rating* is a company that utilizes a customer relationship management (CRM) system as a medium in improving employee services. However, the current condition of Service Rating is still not supportive or does not provide feedback for employee performance. This is evidenced by the unavailability of several features in the Service Rating that are actually needed by users. With this, seeing these problems, it is necessary to do user research to find out the existing constraints as the basis for making the XYZ Service Rating prototype design. Then make a design solution based on the User Centered Design (UCD) after which further *Usability Testing* will be carried out as a stage of Usability Evaluation. So that it can produce recommendations for improvement on the XYZ *Service Rating*.

Key words : usability testing, customer relationship management, usability evaluation, user centered design, user research, prototype

STT - NF

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	1
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
1.3.1 Tujuan Peneltian	2
1.3.2 Manfaat Penelitian	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II KAJIAN LITERATUR	4
2.1 Customer Relationship Management (CRM)	4
2.2 XYZ Service Rating	4
2.3 User-Centered Design	5
2.4 Usability Evaluation	5
2.5 System Usability Scale (SUS)	5
2.6 <i>Usability Testing</i>	7
2.7 Information Architecture	9
2.8 Quota Sampling	9
2.9 Tabel Penelitian Terkait	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	11
3.1 Tahapan Penelitian	11
3.1.1 Studi Literatur	11
3.1.2 Survei <i>Online</i> Kuesioner	12

3.1.3	User Research	12
3.1.4	Pengolahan Data	12
3.1.5	Prototipe	12
3.1.6	<i>Usability Evaluation</i>	13
3.1.7	Kesimpulan dan Saran	14
3.2	Rancangan Penelitian	14
3.2.1	Jenis Penelitian	14
3.2.2	Metode Analisis	14
3.2.3	Metode Pengumpulan Data	14
3.2.4	Metode Pengujian	15
3.2.5	Metode Implementasi dan Evaluasi	15
3.2.6	Lingkungan Pengembangan	15
BAB IV HASIL USER RESEARCH DAN RANCANGAN PROTOTIPE		17
4.1	Peninjauan Ulang Permasalahan pengguna dengan melakukan <i>user research</i>	17
4.1.1	Perancangan User research	17
4.1.2	Hasil User Research	17
4.2	Perancangan dan Pembuatan Prototipe XYZ Service Rating	24
4.2.1	Pembuatan <i>Persona</i>	25
4.2.2	Pembuatan Information Architecture	27
4.2.3	Pembuatan User Interface	30
4.3	Perancangan pengujian dan Evaluasi	37
BAB V PENGUJIAN DAN EVALUASI		41
5.1	Partisipan	41
5.2	<i>Usability Testing</i>	41
5.2.1	Task Scenario 1	41
5.2.2	<i>Task Scenario 2</i>	41
5.2.3	Task Scenario 3	42
5.2.4	<i>Task Scenario 4</i>	42
5.2.5	<i>Task Scenario 5</i>	42
5.2.6	Rangkuman Evaluasi <i>Usability Testing</i>	42
5.3	System <i>Usability Scale</i> (SUS)	47
5.3.1	Hasil Kuesioner SUS	47

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	50
6.1 Kesimpulan	50
6.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Skala kategori skor SUS	7
Gambar 2.2 Tahapan Usability	7
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	11
Gambar 4.1 Penilaian Umum Pengguna	18
Gambar 4.2 Permasalahan yang dirasakan	20
Gambar 4.3 Fitur Kurang Penting	21
Gambar 4.4 Salah memilih Cabang/Outlet	22
Gambar 4.5 Salah Memilih petugas yang akan diberikan Rating	23
Gambar 4.6 Tidak menemukan profile petugas yang ingin diberikan Rating	23
Gambar 4.7 Lupa memberikan Rating sampai pesan penilaian tersimpan	24
Gambar 4.8 Alur Rating yang terlalu rumit	24
Gambar 4.9 Persona 1 Hasil user research	26
Gambar 4.10 Persona 2 Hasil user research	26
Gambar 4.11 Splash Screen	31
Gambar 4.12 Search Cabang Outlet dan Picture Pegawai	33
Gambar 4.13 Rating dan Pesan Penilaian	35
Gambar 4.14 Icon Rating Review	36
Gambar 4.15 <i>Succes Page</i>	37
Gambar 5.1 Grafik demografi hasil <i>usability testing</i> tingkat kesulitan task menurut partisipan	43

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 SUS Terjemahan Bahasa Indonesia	6
Tabel 2.2 Penelitian Terkait	9
Tabel 4.1 Karakteristik Responden XYZ Service Rating	17
Tabel 4.2 Kategori Persona Service Rating	25
Tabel 4.3 Perbandingan Fitur Utama	27
Tabel 4.4 Perbandingan Fitur dari informasi hasil user research	28
Tabel 4.5 Perbandingan Fitur Secara Fungsionalitas	29
Tabel 4.6 Perubahan Splash Screen	30
Tabel 4.7 Perubahan QR Code	31
Tabel 4.8 Rating dan Pesan Penilaian	34
Tabel 4.9 <i>Succes Page</i>	36
Tabel 4.10 <i>Template Task Scenario</i>	38
Tabel 5.1 Daftar <i>task scenario</i> yang digunakan saat <i>usability testing</i>	43
Tabel 5.2 Hasil <i>usability testing</i> untuk <i>scenario 1</i>	44
Tabel 5.3 Hasil <i>usability testing</i> untuk <i>scenario 2</i>	45
Tabel 5.4 Hasil <i>usability testing</i> untuk <i>scenario 3</i>	45
Tabel 5.5 Hasil <i>usability testing</i> untuk <i>scenario 4</i>	46
Tabel 5.6 Hasil <i>usability testing</i> untuk <i>scenario 5</i>	46
Tabel 5.7 Data Jawaban Responden	48
Tabel 5.8 Langkah perhitungan Skor SUS	48
Tabel 5.9 Hasil SUS XYZ <i>Service Rating</i> berdasarkan UCD	49