

**EVALUASI USABILITY APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE**



**M.RISKY SYAPUTRA
181410194**

**Skripsi ini dibuat sebagai syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**EVALUASI USABILITY APLIKASI PLN MOBILE
MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE**

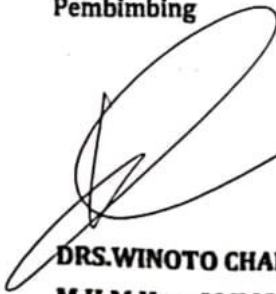
M. RISKY SYAPUTRA

181410194

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, 05 Oktober 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**

Pembimbing



**DRS. WINOTO CHANDRA, M.Kes,
M.H, M.Kom, M.T, M.Pd.**



Universita:
Darma
Fakultas Ilmu Komputer:

DR. Tata Sutabri, SKom, MMSI, MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "EVALUASI USABILITY APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE" Oleh "M. Risky Syaputra", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 05 Oktober 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H., M.Kom., M.T.,M.Pd. (.....)
2. Anggota : Evi Yullaningsih, M.M., M.Kom. (.....)
3. Anggota : Nurul Huda, M.Kom. (.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Ilmu Komputer
Zald Amín, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M.RISKY SYAPUTRA

Nim : 181410194

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan , rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Palembang, 26 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan,



M.RISKY SYAPUTRA

181410194

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“Saat masalahmu jadi terlalu berat untuk ditangani,
beristirahatlah dan hitung berkah yang sudah kau dapatkan.”

PERSEMBAHAN

1. Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Ayah (A.Suhaipi) dan Ibu (Darnita) yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta doa kepada anaknya.
2. Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Dosen Pembimbing Bapak Drs. Winoto Chandra, M.Kes., M.H.,M.Kom., M.T., M.Pd. yang sudah membimbing serta memberi masukan dan saran selama ini, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Diri sendiri yang mau dan mampu bertahan, berjuang, berusaha sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walau banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih karena sudah bertahan untuk tetap kuat sampai detik ini.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim, Assalamualaikum Wr, Wb. Dengan memanjatkan segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi ini sesuai dengan kemampuan yang ada pada penulis. Skripsi ini merupakan tanggung jawab penulis sebagai tugas akhir dalam rangka Sebagai Syarat sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer. Adapun skripsi yang dibuat Penulis dengan judul : “Evaluasi usability aplikasi PLN Mobile menggunakan metode system usability scale” skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan mendapatkan Gelar sarjana di Universitas Bina Darma Palembang.

Dalam penulisan ini penulis menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan serta dukungan serta petunjuk dari semua pihak tidak mungkin laporan ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

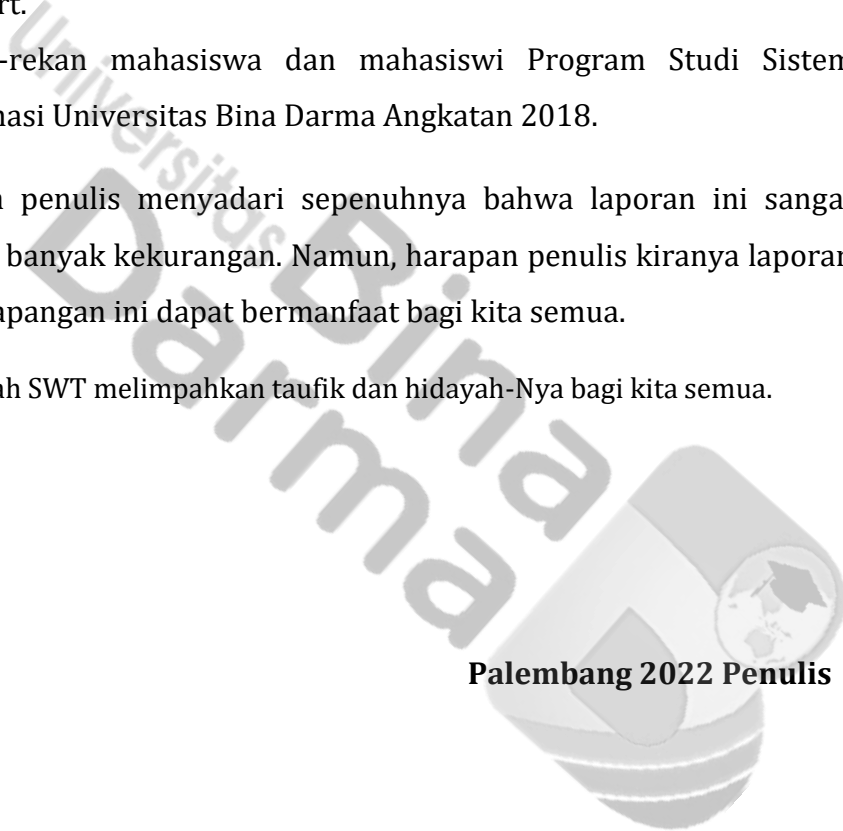
1. Orang tua dan Saudaraku tercinta yang telah memberikan bantuan baik moril maupun materil serta doa.
2. Dr.Sunda Ariana, M.Pd, MM.,selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Bapak Dr. Tata Sutabri, S.kom, MMSI, MKM. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Zaid Amin , M.Kom,Ph.Dselaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Bapak DRS.Winoto Chandra,M.Kes,M.H,M.kom,M.T,M.Pd selaku pembimbing dalam penulisan Skripsi

6. Seluruh Ibu bapak Dosen Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang atas segala ilmu dan pengetahuan yang diberikan tanpa batas.
7. Terima kasih juga Untuk teman – teman saya, yang sudah menemani suka duka penulis dari semester 1 sampai sekarang,selalu memberi support.
8. Rekan-rekan mahasiswa dan mahasiswi Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Angkatan 2018.

Akhir kata penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini sangat sederhana dan banyak kekurangan. Namun, harapan penulis kiranya laporan Prakte Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semoga Allah SWT melimpahkan taufik dan hidayah-Nya bagi kita semua.

Aamiin



Palembang 2022 Penulis

M.Risky Syaputra

ABSTRAK

PLN MOBILE adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Melalui aplikasi PLN Mobile, Anda bisa melakukan permohonan pasang baru, permohonan mutasi tarif/daya, dan permohonan penerangan sementara tanpa perlu pergi ke kantor PLN terlebih dahulu. Aplikasi PLN Mobile juga bisa menerima layanan pengaduan dan status pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat usability perlu diketahui untuk menjelaskan usability pada aplikasi PLN MOBILE sudah berada pada tingkatan mana dari sisi pengguna. Penelitian ini memberikan hasil evaluasi untuk mengetahui tingkat usability yang ada pada aplikasi PLN MOBILE menggunakan metode system usability scale(SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data dengan Sistem usability scale(SUS) yang mana penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menyebarkan kuisioner.

Kata kunci : Evaluasi, PLN Mobile System usability scale

ABSTRACT

PLN MOBILE is a mobile-based customer self service application that is integrated with the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT) and the Centralized Customer Service Application (AP2T). Through the PLN Mobile application, you can apply for new installations, apply for tariff/power mutations, and apply for temporary lighting without having to go to the PLN office first. The PLN Mobile application can also receive complaint services and complaint status. This study aims to determine which level of usability needs to be known to explain which level of usability in the PLN MOBILE application from the user side. This study provides evaluation results to determine the level of usability that exists in the PLN MOBILE application using the system usability scale (SUS) method. The research method used is data analysis with the usability scale (SUS) system in which this study uses a quantitative approach, by distributing questionnaires.

Keywords: Evaluation, PLN Mobile System usability scale

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan	3
1.3 Rumusan masalah	3
1.4 Manfaat penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Tinjauan umum.....	5
2.1.1 Aplikasi PLN Mobile.....	5
2.1.2 Fitur Aplikasi PLN Mobile	6
2.1.3 Manfaat Aplikasi PLN Mobile.....	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Usability.....	8
2.2.2 Evaluasi	8
2.2.3System usability scale.....	9
BAB III	11
METODE PENELITIAN	11

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	11
3.2Alat dan Bahan penelitian.....	11
3.3 Metode Penelitian	12
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	13
3.6Instrumen Penelitian	14
3.7Populasi Sampel.....	15
B.Sampel.....	15
3.9 Penentuan Hasi	16
BAB IV.....	18
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Hasil Penelitian	18
4.1.1 Deskripsi Objek penelitian.....	18
4.1.1 Uji System Usability Scale.....	18
a. Pembahasan hasil penelitian.....	20
BAB V	21
KESIMPULAN.....	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.1 Saran	21
DAFTAR PUSTAKA	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1Tampilan PLN Mobile	5
Gambar 3. 1 Hasil skor SUS.....	17
Gambar 4. 1 hasi skor SUS	20



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1Skala likert.....	13
Tabel 3. 2Pertanyaan System usability scale.....	15
Tabel 3. 3 Tabel Skor SUS.....	17
Tabel 4. 1Tabel hasil uji SUS.....	20

