

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* SITUS *WEBSITE* MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION*
(STUDI KASUS BPPD KOTA PALEMBANG)**



SKRIPSI

**MELISA
181410012**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2021**

**ANALISIS *USER EXPERIENCE* SITUS *WEBSITE* MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION*
(STUDI KASUS BPPD KOTA PALEMBANG)**



**MELISA
181410012**

Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar sarjana komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis User Experience Situs Website Menggunakan
Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus BPPD Kota
Palembang)**

**MELISA
181410012**

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

Palembang, 29 September 2022.
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Sina Darma
Dekan,

Pembimbing



Fatmasari, M.M., M.Kom



Fakultas Ilmu Komputer

Dr. Tata SutabriSKom, MMSI, MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

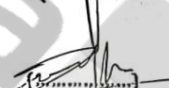
Skripsi Berjudul "Analisis User Experience Situs Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation (Studi Kasus BPPD Kota Palembang)" Oleh "Melisa", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 29 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Fatmasari, M.M., M.Kom
2. Anggota : Assoc. Prof. Darius Antoni, Ph.D
3. Anggota : Denny Komalasari, M.Kom


(.....)


(.....)


(.....)

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


Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melisa

NIM : 181410012

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Di dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat yang telah tertulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukannya ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public 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 sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 2022

Yang membuat pernyataan



Melisa

181410012

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdirku, dan apa yang di takdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Allah SWT
2. Nabi Muhammad SAW
3. Kedua Orang Tuaku Tercinta
4. Saudaraku Tercinta
5. Dosen Pembimbingku Terbaik
6. Teman Seperjuanganku
7. Almamaterku Universitas Bina Darma



ABSTRAK

Website merupakan salah satu bukti perkembangan teknologi informasi, dengan adanya *website* dapat mempercepat suatu informasi. Instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah yang meningkatkan pelayanan publik dengan memanfaatkan jaringan komunikasi dan informasi dalam bentuk *website*. Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang adalah institusi pemerintahan yang menerima dan mengelola pajak dalam peningkatan pendapatan daerah kota Palembang. *Website* yang dikembangkan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang dapat digunakan masyarakat umum terutama wajib pajak untuk mencari informasi tentang pajak daerah, menyediakan pelayanan informasi yang dibutuhkan pengguna terkait pajak. *Website* yang dibuat Badan Pengelolaan Pajak Daerah kota Palembang perlu dilakukan evaluasi kualitas agar dapat menghasilkan *website* yang berkualitas tinggi. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hasil dari evaluasi tampilan *website* dan memberikan saran rekomendasi perbaikan *website*. Metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas *website* menggunakan 10 kriteria metode Heuristic Evaluation dengan skala severity rating.

Kata kunci— *User Experience, Website, Heuristic Evaluation*



ABSTRACT

The website is one proof of the development of information technology, with a website can accelerate an information. Central and local government agencies that improve public services by utilizing communication and information networks in the form of websites. The Palembang City Regional Tax Management Agency is a government institution that receives and manages taxes in increasing regional income in the city of Palembang. The website developed by the Regional Tax Management Agency of Palembang City can be used by the general public, especially taxpayers to find information about local taxes, providing information services needed by users related to taxes. The website created by the Regional Tax Management Agency for the city of Palembang needs to be evaluated for quality in order to produce a high-quality website. The purpose of the study is to find out the results of evaluating the appearance of the website and provide recommendations for website improvement. The method used to determine the quality of the website using 10 criteria Heuristic Evaluation method with a severity rating scale.

Keywords— User Experience, Website, Heuristic Evaluation



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Rabbil 'Aalamiin, dengan rahmat dan karunia dari Allah SWT skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari kata sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya kritik dan saran yang di berikan untuk membangun.

Pada Kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis haturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom, MMSI, MKM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma Palembang
3. Zaid amin M.Kom Ph.D selaku ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Fatmasari, M.M., M.Kom selaku pembimbing dan mentor terbaik dalam penulisan skripsi ini
5. Bapak dan ibu dosen pengajar di jurusan sistem informasi yang telah memberikan pengarahan dan ilmu yang bermanfaat.
6. Orang Tua dan Saudara-saudaraku yang memberikan doa dan dukungan.

Semoga amal baik kita semua mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Akhir kata penulis ucapkan sekian dan terima kasih.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	I
HALAMAN PERSETUJUAN	II
SURAT PERNYATAAN	III
MOTO DAN PERSEMBAHAN	IV
ABSTRAK.....	V
ABSTRACK	VI
KATA PENGANTAR.....	IX
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
DAFTAR TABEL	XIV
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.7 Sistematikan Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Tinjauan Umum.....	6
2.1.1 Sejarah BPPD Kota Palembang	6
2.1.2 Visi dan Misi.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 User Experience.....	10
2.4 Website	10
2.4.1 Website BPPD Kota Palembang.....	11
2.5 Heuristic Evaluation	14
2.6 Severity Ratings.....	15
BAB 3 METODE PENELITIAN	17
3.1 Lokasi Penelitian.....	17

3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Pengertian Populasi dan Pernyataan populasi	17
3.3 Analisis Data	18
3.4 Uji Instrumen	19
3.4.1 Uji Validitas	19
3.4.2 Uji Reliabilitas	19
3.5 Heuristic Evaluation	20
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Hasil Penelitian	21
4.1.1 Hasil Uji Instrumen.....	21
4.1.1.1 Uji Validitas	21
4.1.1.2 Uji Reliabilitas	22
4.2 Karakteristik Responden.....	23
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.3 Hasil Kuesioner	24
4.3.1 Rekapitulasi Jawaban Keseluruhan.....	24
4.3.2 Rekapitulasi Jawaban Berdasarkan Aspek	26
4.3.3 Perhitungan Data.....	28
4.3.4 Rekapitulasi Hasil Severity Ratings.....	34
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
Gambar 2.1 Foto Depan Kantor BPPD Kota Palembang	8
Gambar 2.2 Halaman Masuk Website	11
Gambar 2.3 Tampilan Profil BPPD Kota Palembang.....	11
Gambar 2.4 Tampilan Info Layanan BPPD Kota Palembang.....	12
Gambar 2.5 Tampilan Info Peraturan Pajak	12
Gambar 2.6 Tampilan Saran Pengaduan	13
Gambar 2.7 Tampilan Formulir Pelayanan Pajak	13



DAFTAR TABEL

Halaman

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	6
Tabel 1.1 Penjelasan Severity Rating	15
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	21
Tabel 4.1.1 Hasil Uji Validitas	21
Tabel 4.1.1.2 Hasil Uji Reliabilitas	23
Tabel 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.3.2.1 Rekapitulasi Aspek X1	26
Tabel 4.3.2.2 Rekapitulasi Aspek X2	26
Tabel 4.3.2.3 Rekapitulasi Aspek X3	26
Tabel 4.3.2.4 Rekapitulasi Aspek X4	27
Tabel 4.3.2.5 Rekapitulasi Aspek X5	27
Tabel 4.3.2.6 Rekapitulasi Aspek X6	27
Tabel 4.3.2.7 Rekapitulasi Aspek X7	27
Tabel 4.3.2.8 Rekapitulasi Aspek X8	28
Tabel 4.3.2.9 Rekapitulasi Aspek X9	28
Tabel 4.3.2.10 Rekapitulasi Aspek X10	28
Tabel 4.3.3.1 Hasil Perhitungan X1 dan X2	29
Tabel 4.3.3.2 Hasil Perhitungan X3 dan X4	30
Tabel 4.3.3.3 Hasil Perhitungan X5 dan X6	31
Tabel 4.3.3.4 Hasil Perhitungan X7 dan X8	32
Tabel 4.3.3.4 Hasil Perhitungan X9 dan X10	33
Tabel 4.3.4 Rekapitulasi <i>hasil</i> Severity Ratings	34