



**EVALUASI WEBSITE PALEMBANG HARUM DENGAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN PELANGGAN**

LAPORAN PENELITIAN

DELA ANGGITA PUTRI

201410136

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024



**EVALUASI WEBSITE PALEMBANG HARUM DENGAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) UNTUK MENINGKATKAN
LAYANAN PELANGGAN**

DELA ANGGITA PUTRI

201410136

**Laporan Penelitian ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana
Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI
UNIVERSITAS BINA DARMA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN


Evaluasi Website Palembang Harum dengan Metode System Usability Scale (SUS) Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan

DELA ANGGITA PUTRI
201410136

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

Pembimbing

Palembang, 22 Agustus 2024
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Dekan,


Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.


Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Evaluasi Website Palembang Harum dengan Metode System Usability Scale (SUS) Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan" Oleh "Dela Anggita Putri", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 22 Agustus 2024.

Komisi Penguji

1. Ketua : Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

(.....)

2. Anggota : Novri Hadinata, M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Sains Teknologi
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dela Anggita Putri

NIM : 201410136

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarsm cheker serta unggah 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,
Yang membuat pernyataan,



DELA ANGGITA PUTRI
201410136

MOTTO

Akan ada satu masa dalam hidup seseorang merasakan satu persoalan, yang seakan-akan beban berat dipikul sampai merasa kesulitan dari ujung kepala sampai ujung kaki siapapun itu. Jika ada yang sedang merakan itu yakinlah kat Allah pada saat itu Allah sedang mengangkat derajatnya dan meningkatkan kualitas hidupnya untuk mencapai sesuatu yang istimewa yang belum pernah diraih.

لَيْ يُؤْتِكِ الْوَلَدَ الْكَافِرَ
وَأَنْ يَكُونَ مِنَ الْكَافِرِينَ
وَأَنْ يَكُونَ مِنَ الْكَافِرِينَ

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”.

“Letakkan aku dalam hatimu, maka aku akan meletakkanmu dalam hatiku”.

“Aku akan berlari, saat kamu memanggil nama-Ku”.

ABSTRACT

Website evaluation processes are essential for identifying the strengths and weaknesses of a website. However, in practice, evaluations are only conducted at the initial stage of website development and are rarely revisited. The advancement of information technology has shaped the behavior of society in the digital age. The Palembang Harum website serves as a platform used by Palembang Harum to provide information and services to customers. This evaluation aims to identify the usability level of the website to enhance user service. The use of technology, especially websites, as a primary source of information has become an important aspect of daily life. By utilizing the System Usability Scale (SUS) as a method for evaluating website usability from the user's perspective, recommendations for improvements can be made based on the research findings. These recommendations are intended to help website administrators optimize customer service.

Keywords: *Evaluasi, Website, System Usability Scale*

ABSTRAK

Proses evaluasi website sangatlah dibutuhkan untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan yang ada pada website. Hanya saja kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa proses evaluasi hanya dilakukan pada awal penyusunan website dan tidak pernah dilakukan kembali. Perkembangan teknologi informasi telah membentuk pola perilaku masyarakat dalam era digital. Website Palembang Harum berfungsi sebagai platform yang digunakan oleh Palembang Harum untuk menyediakan informasi dan layanan kepada pelanggan. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diidentifikasi tingkat kegunaan (*usability*) website untuk meningkatkan layanan pengguna. Penggunaan teknologi, terutama website, sebagai sumber informasi utama telah menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan memanfaatkan *System Usability Scale (SUS)* sebagai metode evaluasi tentang kegunaan website dari sudut pandang pengguna dapat dihasilkan. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan hasil penelitian ini, yang diharapkan dapat membantu pengelola website dalam mengoptimalkan layanan pelanggan.

Kata Kunci : *Evaluasi, Website, System Usability Scale*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **"Evaluasi Website Palembang Harum dengan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan."**

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dari website Palembang Harum menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dengan harapan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Dengan hasil evaluasi ini, diharapkan website Palembang Harum dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunaannya dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga tugas akhir ini dapat selesai. Ucapan terima kasih ini penulistujukan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, kesabaran serta keteguhan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penelitian ini dengan baik tanpa melalaikan Perintah-NYA.
2. Cinta pertama dan pintu surgaku, Bapak Mustar Ali dan Mamah Yuningsih. Terimakasih atas do'a, dukungan cinta yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada penulis, khususnya sepanjang perjalanan penelitian skripsi ini. Terimakasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan waktu, tenaga dan material untuk mendukung penulis meraih impian. Tanpa kehadiran kalian, orang tua yang sangat luar biasa. Pencapaian ini tidak mungkin terwujud, karena kalian merupakan sumber inspirasi dan motivasi yang tak

tergantikan bagi penulis. Penulis berharap dengan terselesaikannya skripsi ini, dapat menjadi bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Semoga Allah senantiasa memberikan Bapak dan Mamah dengan kesehatan, kebahagiaan, keberkhan dan umur panjang. Semoga segala do'a yang telah kalian panjatkan untuk penulis menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat, Lala sayang kalian.

3. Adikku tercinta, Muhammad Melvin Zainul Asyiqin. Terimakasih atas kelucuan-kelucuannya yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang. Penulis mengharapkan penulis bisa menjadi kakak yang baik dan selalu mendukung dalam situasi apapun.
4. Keluarga besar penulis, khususnya Nek Anang, Nek ino, Abah, Nyai dengan tulus dan penuh rasa syukur Penulis ucapkan terimakasih kepada kalian yang senantiasa memberikan perhatian, kepedulian dikala penulis merasa *down* dan sakit. Serta memberikan waktu, tenaga, dan material. Penulis mengharapkan bisa selalu menjadi kebanggaan bagi kalian untuk kedepannya.
5. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
6. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
7. Ibu Nita Rosa Damayanti M.Kom, Pd.D., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan dalam penulisan karya tulis akhir ini.
8. Para dosen penguji skripsi saya, Bapak Novri Hadinata, S.Kom., M.Kom. dan Bapak Ade Putra, M.Kom yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk hadir sebagai penguji pada siding skripsi ini dan terimakasih banyak atas arahan dan perbaikan pada skripsi ini.

9. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Zuhud Hadi. Yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu menemani dan menjadi *support system* penulis pada hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah mendengarkan keluh kesah penulis, berkontribusi dalam penulisan skripsi ini, memberikan dukungan, semangat, tenaga maupun material kepada penulis. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
10. Teman seperjuangan, Terimakasih kepada Eka, Jeni, Fitri, Miska yang telah memberikan dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Bunda Kantin Universitas Bina Darma, Linda Seftiana. Walaupun tidak sedarah tetapi penulis sudah menganggap beliau sebagai orangtua di kampus Bina Darma, terimakasih atas dukungan serta material yang sudah diberikan kepada penulis. Semoga dengan kebaikannya, beliau dipermudah segala urusan, diberikan kesehatan dan dilancarkan rezekinya.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
13. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai masalah yang dihadapi. Penulis mengharapkan semoga penulis bisa menjadi kebanggaan orangtua serta menjadi pribadi yang lebih baik untuk kedepannya.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
MOTTO	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Evaluasi.....	8
2.2 Tujuan Evaluasi.....	8
2.3 Website	9

2.3.1 Website Online Palembang Harum.....	9
2.4 Pemasaran	10
2.4.1 Strategi Pemasaran.....	10
2.4.2 Jenis Strategi Pemasaran.....	11
2.5 Kualitas Layanan.....	11
2.6 Kepuasan Pelanggan	11
2.7 System Usability Scale.....	12
2.8 Populasi dan Sampel.....	14
2.9 Penelitian Terdahulu	16
3.1 Metodologi Penelitian.....	19
3.1.1 Waktu dan Tempat.....	19
3.1.2 Sejarah Palembang Harum.....	19
3.2 Alat dan Bahan.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.5 Tahapan Penelitian.....	22
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1. Pendahuluan	22
4.2. Metodologi Penelitian	27
4.1.1. Pengambilan Sampel.....	28
4.1.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	29
4.2. Pengolahan Data.....	29
4.3. Deskripsi Responden.....	32
4.3.1. Jenis Kelamin	32
4.3.2. Usia	32

4.3.3. Pekerjaan.....	32
4.4. Hasil Evaluasi SUS	33
4.5. Pembahasan.....	40
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Beranda Website Palembang Harum.....	9
Gambar 2. Tampilan Menu Website Palembang Harum.....	10
Gambar 3. Lokasi Objek Penelitian	19
Gambar 4. Hasil Import Data	30
Gambar 5. Hasil Descriptive Statistics.....	30
Gambar 6. Hasil Pengolahan Data di SPSS	30



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan SUS.....	14
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. Hasil Evaluasi Kuesioner.....	33
Tabel 4. Tabel Variabel 1	34
Tabel 5. Tabel Variabel 2	34
Tabel 6. Tabel Variabel 3	35
Tabel 7. Tabel Variabel 4	35
Tabel 8. Tabel Variabel 5	36
Tabel 9. Tabel Variabel 6	36
Tabel 10. Tabel Variabel 7	37
Tabel 11. Tabel Variabel 8	37
Tabel 12. Tabel Variabel 9	38
Tabel 13. Tabel Variabel 10	38
Tabel 14. Skor Rata-Rata Variabel.....	39