



***USABILITY TESTING* UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN  
*WEBSITE* BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD PUJI KURNIAWAN  
151410364**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**



***USABILITY TESTING* UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN  
*WEBSITE* BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

**MUHAMMAD PUJI KURNIAWAN  
151410364**

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

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**USABILITY TESTING UNTUK MENGUKUR PENGGUNAAN  
WEBSITE BINA DARMA HOTEL PALEMBANG**

**MUHAMMAD PUJI KURNIAWAN  
151410364**

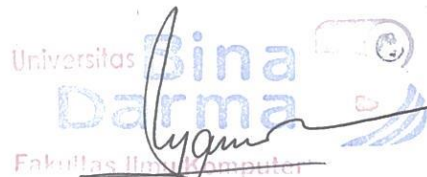
**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, Juli 2019  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



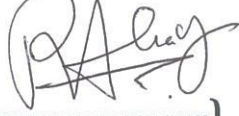

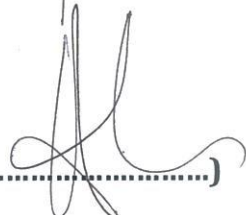
**Rahayu Amalia, M.Kom**




**Dedy Syamsuar, Ph.D**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "*Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Bina Darma Hotel Palembang*" Oleh "Muhammad Puji Kurniawan", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari Rabu tanggal 10 Juli 2019.

Komisi Penguji		
1. Ketua	: Rahayu Amalia, M.Kom	 (.....)
2. Anggota	: Deni Erlansyah, M.M., M.Kom	 (.....)
3. Anggota	: Evi Yulianingsih, M.M., M.Kom	 (.....)

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

Universitas   
Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer

**Dr. Edi Surya Negara, M.Kom**

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Puji Kurniawan  
NIM : 151410364

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 di publikasikan 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 di 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, Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,



MUHAMMAD PUJI KURNIAWAN  
NIM : 151410364

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

Siapa yang menempuh satu jalan karena mencari ilmu, maka allah akan memudahkan baginya jalan ke syurga

- HR.Muslim -

### **Kupersembahkan kepada :**

- Allah subhanahu wa ta'ala
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Dosen Pembimbing Rahayu Amalia, M.Kom
- Dosen Pengajar Universitas Bina Darma
- Teman-Teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2015
- Almamater Universitas Bina Darma

## ABSTRAK

Hotel merupakan salah satu bentuk perdagangan jasa, untuk menjadi industri jasa yang baik, maka hotel harus mampu memberikan citra dengan memberikan kepuasan bagi para pelanggannya. Agar dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggannya di butuhkan pengelolaan hotel secara professional, yaitu pemberian pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan para tamunya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Bina Darma Hotel juga mengembangkan *Website* yang menjadi salah satu bagian penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Maka *Website* yang dikembangkan harus bisa memberikan kenyamanan kepada pengguna demi mendukung keberhasilan kualitas pelayanan terhadap pelanggan. Oleh karena itu perlunya dilakukan pengujian terhadap suatu *website*. Tujuan dari pengujian ini sendiri ialah untuk menilai kualitas *website* dari segi pengguna. Untuk melakukan Pengujian terhadap *Website* bisa dilakukan menggunakan metode *usability testing* (mengukur ketergunaan). Pengujian kebergunaan (*usability testing*) dilakukan berdasarkan lima komponen ialah, dipelajari (*learnability*), efisien (*efficiency*), mudah untuk diingat (*memorability*), aman digunakan atau mengurangi tingkat kesalahan dalam penggunaan (*error*) dan juga mempunyai tingkat kepuasan (*satisfaction*). Dari uraian - uraian yang telah dijelaskan maka penulis mengambil judul penelitian "*Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Bina Darma Hotel Palembang*".

***Kata Kunci : Usability Testing, Website, Hotel***

## **ABSTRACT**

*Hotels are one form of trade in services, in order to become a good service industry, hotels must be able to provide an image by giving satisfaction to their customers. In order to be able to give customers to their customers, professional hotel management is needed, namely the provision of services that meet or even exceed the expectations of their guests. To improve the quality of public services, Bina Darma Hotel also developed a Website that became one of the important parts in improving the quality of service to customers. So the website developed must be able to provide convenience to users to support the success of the quality of service to customers. Therefore, it is necessary to test a website. The purpose of this test itself is to assess the quality of the website in terms of users. To do a test on a website can be done using the usability testing method (measuring usability). Usability testing is carried out based on five components: learnability, efficiency, easy to remember (memorability), safe to use or reduce the level of errors in use (error) and also have a level of satisfaction. From the descriptions that have been explained, the author takes the research title "Usability Testing To Measure the Use of the Bina Darma Website in Palembang Hotel".*

**Keywords : Usability Testing, Website, Hotel**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan 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 sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasannya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan 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. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Rahayu Amalia, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak Deni Erlansyah, M.M., M.Kom dan Bapak M. Akbar, M.I.T sebagai penguji yang memberikan arahan dalam membuat tugas akhir
6. Orang Tua Tercinta, Keluarga besar, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juli 2019

Penulis

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Metodologi Penelitian .....	4
1.5.1. Waktu dan Tempat .....	4
1.5.2. Alat dan Bahan.....	5
1.5.3. Metode Penelitian .....	5
1.5.4. Metode Pengumpulan Data .....	6
1.5.5. Metode <i>Usability Testing</i> .....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	11
2.1.1. Sejarah Singkat .....	11
2.1.2. Visi dan Misi .....	12
2.1.3. Struktur Organisasi .....	13
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. <i>Usability</i> .....	13
2.2.2. <i>Usability Testing</i> .....	14
2.2.3. Komponen <i>Usability Testing</i> .....	14
2.2.4. Merencanakan <i>Usability Testing</i> .....	15
2.2.5. Pemilihan Responden <i>Usability Testing</i> .....	15
2.2.6. Tujuan Pengukuran <i>Usability Testing</i> .....	16

2.2.7. Teknik Pengukuran <i>Usability Testing</i> .....	16
2.2.8 Populasi dan Sampel .....	17

**Halaman**

2.3. Penelitian Sebelumnya .....	17
2.3.1. Analisi Implementasi Aplikasi Bumiputra <i>In Line</i> (BIL) Menggunakan <i>Usability Testing</i> .....	18
2.3.2. <i>Usability Testing E-Musrenbang</i> Bappeda Kabupaten Musi Banyuasin.....	19
2.3.3. Evaluasi Penggunaan <i>Website</i> Program Pascasarjana Universita Srriwijaya dengan Metode <i>Usability Testing</i> ....	20
2.3. Kerangka Berfikir .....	21

**BAB III METODE PENELITIAN ..... 22**

3.1. Desain Penelitian.....	22
3.2. Populasi dan Sampel .....	23
3.3. Cara Pengambilan dan Perlakuan Sampel .....	24
3.4. Pengukuran dan Cara Pengamatan Variabel dan Konsep Yang Diukur.....	26
3.5. Langkah-Langkah Dalam Pengumpulan Dan Manajemen Penelitian Di Lapangan .....	28
3.6. Instrumen Penelitian.....	29
3.7. Cara Menghitung dan Menentukan Hasil .....	30
3.8. Cara Untuk Menentukan Hasil Akhir .....	31

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 32**

4.1. Hasil .....	32
4.2. Pembahasan .....	43
4.2.1. Rekapitulasi Jawaban Responden .....	43
4.2.1.1. Variabel <i>Learnability</i> .....	43
4.2.1.2. Variabel <i>Efficiency</i> .....	44
4.2.1.3. Variabel <i>Error</i> .....	44
4.2.1.4. Variabel <i>Memorability</i> .....	45
4.2.1.5. Variabel <i>Satisfaction</i> .....	45
4.2.2. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	46
4.2.3. Hasil Rata-rata Tiap Variabel .....	47
4.2.4. Hasil Akhir .....	48
4.2.5. Pembahasan Hasil Rata-rata Tiap Variabel .....	49
4.2.6. Pembahasan Hasil Akhir .....	51

**BAB V PENUTUP ..... 52**

5.1. Kesimpulan .....	52
5.2. Saran .....	54

**DAFTAR PUSTAKA..... 56**

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>58</b>
-----------------------	-----------

# DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir.....	21
Gambar 3.1 Rumus Skala Likert .....	30
Gambar 3.2 Rumus Menentukan Nilai Akhir.....	31
Gambar 4.1 Halaman Utama ( <i>Home</i> ).....	33
Gambar 4.2 Menu <i>Reservation</i> .....	35
Gambar 4.3 Menu <i>Warmest Greeting</i> .....	37
Gambar 4.4 Menu <i>Tiger Cafe</i> .....	38
Gambar 4.5 Menu <i>News</i> .....	40
Gambar 4.6 Menu <i>Contact</i> .....	41
Gambar 4.7 Rumus Skala <i>Likert</i> .....	47
Gambar 4.8 Grafik Hasil Rata-rata Tiap Variabel .....	50

# DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Model Usabilitas Menurut Nielsen dan Shneiderman.....	14
Tabel 3.1 Tabel bobot Nilai .....	29
Tabel 3.2 Tabel Parameter Bobot Nilai .....	30
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 4.1 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan dari variable <i>learnability</i> .....	44
Tabel 4.2 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan dari variable <i>Efficiency</i> .....	44
Tabel 4.3 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan dari variable <i>Error</i> .....	45
Tabel 4.4 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan dari variable <i>Memorability</i> .....	45
Tabel 4.5 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan dari variable <i>Satisfaction</i> .....	46
Tabel 4.6 Subtotal Jawaban Responden .....	47
Tabel 4.7 Nilai Masing-masing Variabel pada setiap Responden.....	47
Tabel 4.8 Nilai Rata – Rata Tiap Variabel.....	48
Tabel 4.9 Hasil Akhir <i>Usability Testing</i> .....	48