

**ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI CISEA PT. BUKIT ASAM MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)***

(Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



OLEH:

RITA AMELIA

09031182025025

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI CISEA PT. BUKIT ASAM MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)***

(Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi Sistem Informasi

Oleh

Rita Amelia

09031182025025

Disahkan,

Palembang, 14 Maret 2024

Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP 197910202010121003

Pembimbing,



Ken Ditha Tania, M.Kom, Ph.D
NIP. 198507182012122003

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rita Amelia
NIM : 09031182025025
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : Analisis *Usability* Dan *User Experience* Pada Aplikasi Cisea PT. Bukit Asam Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Palembang, 14 Maret 2024



Rita Amelia
NIM. 09031282025097

HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rita Amelia
NIM : 09031182025025
Judul Publikasi : Analisis *Usability* Dan *User Experience* Pada Aplikasi Cisea PT. Bukit Asam Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*
DOI : <https://doi.org/10.24114/cess.v9i1.54728>

Dengan ini menyatakan bahwa publikasi saya dengan judul :

Analisis *Usability* Dan *User Experience* Pada Aplikasi Cisea PT. Bukit Asam Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* dan *User Experience Questionnaire (UEQ)* (Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

Yang diusulkan pada *Jurnal of Computer Engineering, System and Science (Jurnal CESS)* Volume 9, Januari 2024, Halaman bersifat original dan saya sendiri yang bertanggung jawab pada setiap proses submisi publikasi tersebut.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenarnya.

Mengetahui,
Dosen Pembimbing,



Ken Ditha Tania, M.Kom, Ph.D
NIP. 198507182012122003

Palembang, 14 Maret 2024

Yang Menyatakan,



Rita Amelia
NIM 09031182025025

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal Algoritma (Sinta 4) pada :

Hari : Senin

Tanggal : 19 Januari 2024


Nama : Rita Amelia

NIM : 09031182025025

Judul : Analisis *Usability* Dan *User Experience* Pada Aplikasi Cisea PT. Bukit Asam Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ) (Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Ken Ditha Tania, M.Kom,Ph.D



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا , إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS Al-Insyirah: 5-6).

“if our intentions are good, god willing, allah will make the path easier”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ✦ Diriku sendiri
- ✦ Kedua orang tua
- ✦ Dosen Pembimbing dan Seluruh Staff Jurusan Sistem Informasi
- ✦ Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya
- ✦ Para sahabat dan rekan-rekan penulis selama menempuh pendidikan

KATA PENGANTAR



Bismilahirrahmanirrahim, Alhamdulillahilahi robbil'alamin, dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT. Karena telah melimpahkan Rahmat dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Cisea PT. Bukit Asam Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)**”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) pada Program Studi Sistem Informasi Reguler Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak dukungan dan do'a dari berbagai pihak. Penulis juga melewati beberapa hambatan dan rintangan, namun atas pertolongan Allah SWT, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugrah berupa ilmu yang bermanfaat, kesempatan serta kesehatan jasmani dan rohani sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Ibu Ken Ditha Tania, M.Kom,Ph.D selaku Dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan, saran, ide, solusi, semangat dan bimbingan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T. selaku dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan inspirasi dalam mengejar impian.
6. Seluruh Dosen dan Pegawai Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
7. Seluruh Karyawan TI (Teknologi Informasi) PT Bukit Asam Persero Tbk yang telah berpartisipasi dalam mengisi kuesioner dalam pembuatan karya tulis ini.
8. Teman-teman seangkatan SIREG A 20 yang selalu ada dalam proses perkuliahan hingga selesai dan memberikan support dalam perkuliahan dan pengerjaan tugas akhir ini.
9. Sebagai ungkapan terima kasih, Skripsi ini saya persembahkan kepada Orang tua tercinta Ayahanda Agus Padil dan Ibunda Mersi Sastriani. Yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tiada hentinya selalu memberikan kasih sayang, do'a, dan motivasi dengan penuh keikhlasan yang tak terhingga kepada penulis. terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. *I love you more than everything.*
10. Saudara kandungku Eva Zulhana, terima kasih selalu memberikan dorongan dan motivasi sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini. semoga selalu diberi keberkahan dan kesehatan.

11. Teman seperjuangan semasa sekolah, Desi Ariani terima kasih sudah menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis sejauh ini. terima kasih sudah hadir dan menetap dalam cerita hidup penulis.
12. S.kom Soliedd (sale, uciha, vmi, hakim, yol) terima kasih sudah menemani penulis selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan dari awal kuliah sampai sekarang (Sali, Uci, Nety, Amy, Riska, Atika) terima kasih sudah rela mendengarkan keluh kesah penulis selama ini.
14. Teman-teman organisasi HIMSI dan FASCO Fasilkom Unsri yang turut memberikan cerita pada masa kuliah.
15. Kakak tingkat semasa kuliah yang sudah memberikan pedoman dan hal-hal yang harus dilakukan di masa perkuliahan
16. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, 14 Maret 2024



Rita Amelia
NIM 09031182025025

**ANALISIS *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* PADA
APLIKASI CISEA PT. BUKIT ASAM MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN *USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ)***

(Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)

Oleh

**Rita Amelia
09031182025025**

ABSTRAK

Suatu organisasi dapat mengatasi persaingan yang semakin ketat dengan menggunakan teknologi informasi. Suatu organisasi dapat menjadi lebih baik dalam melakukan segala kegiatan operasionalnya jika dapat memanfaatkan keunggulan teknologi. Aplikasi CISEA adalah aplikasi yang digunakan perusahaan sebagai media informasi dan komunikasi karyawan. Peneliti mengevaluasi pengalaman dan kemampuan pengguna menggunakan aplikasi CISEA. Analisis dilakukan menggunakan metode yaitu pada aspek pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* dan aspek *Usability* menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. Hasil pengukuran kebergunaan (*usability*) menggunakan pengujian SUS yang diberikan kepada 30 responden diperoleh nilai rata-rata skor SUS mencapai 82.5 maksudnya aplikasi CISEA dalam kategori “*excellent*” dengan penilaian grade skor yaitu “B” yang menyatakan aplikasi CISEA bisa diterima oleh pengguna. Hasil kepada 30 responden dengan enam elemen pengukuran kuesioner UEQ, yang meliputi aspek *attractiveness* (Daya Tarik) mendapat nilai rata-rata 1,22 memberikan nilai positif/baik, aspek *perspicuity* (Kejelasan) mendapat nilai 1,26 memberikan nilai positif/baik, aspek *efficiency* (efisiensi) mendapat nilai 1,18 memberikan nilai positif/baik, aspek *dependability* mendapat nilai 0,96 memberikan nilai positif/baik, aspek *stimulation* (stimulasi) mendapat nilai 0,82 memberikan nilai yang positif atau baik serta elemen inovatif (kebaruan) mendapatkan nilai 0,89 memberikan nilai positif/baik.

Kata Kunci: *usability, user experience, system usability scale (SUS), user experience questionnaire (UEQ).*

**USABILITY AND USER EXPERIENCE ANALYSIS OF
THE CISEA APPLICATION PT. BUKIT ASAM USES THE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS) AND USER EXPERIENCE
QUESTIONNAIRE (UEQ) METHODS
(Case Study: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)**

By

**Rita Amelia
09031182025025**

ABSTRACT

An organization can overcome increasingly fierce competition by using information technology. An organization can be better in carrying out all its operational activities if it can take advantage of technological advantages. The CISEA application is an application used by companies as a medium for employee information and communication. Researchers provide user experiences and abilities using the CISEA application. The analysis was carried out using a method, namely the user experience aspect using the User Experience Questionnaire (UEQ) method and the Usability aspect using the System Usability Scale (SUS). The results of measuring usability using the SUS test given to 30 respondents showed that the average SUS score reached 82.5, meaning that the CISEA application was in the "very good" category with a grade score of "B" which stated that the CISEA application was acceptable to users. The results for 30 respondents with the six measuring elements of the UEQ questionnaire, which include the attractiveness of the aspect (Attractiveness) received an average score of 1.22 giving a positive/good score, the perception aspect (Clarity) got a score of 1.26 giving a positive/good score, the efficiency aspect received a value of 1.18 giving a positive/good value, the dependency aspect received a value of 0.96 giving a positive/good value, the stimulation aspect received a value of 0.82 giving a positive or good value and the innovative element (novelty) getting a score of 0.89 gives a positive/good score.

Keywords: *usability, user experience, system usability scale (SUS), user experience questionnaire (UEQ).*

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS..... | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAK | x |
| ABSTRACT | xi |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan | 4 |
| 1.4 Manfaat | 4 |
| 1.5 Batasan Masalah..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 6 |
| 2.1 Penelitian Sebelumnya | 6 |
| 2.2 Analisis..... | 12 |
| 2.3 Satker Teknologi Informasi (TI) PT. Bukit Asam Persero Tbk..... | 12 |
| 2.4 Aplikasi Cisea | 14 |
| 2.5 Usability | 17 |
| 2.6 System Usability Scale (SUS)..... | 19 |
| 2.7 <i>User Experience</i> | 21 |
| 2.8 <i>User Experience Questionnaire</i> | 22 |
| 2.8.1 Item Pertanyaan UEQ | 24 |
| 2.8.2 Parameter Penilaian Kuesioner | 25 |
| 2.8.3 Benchmark UEQ | 26 |
| 2.9 Populasi dan Sampel | 27 |
| 2.9.1 Populasi | 27 |
| 2.9.2 Sampel..... | 27 |
| 2.9.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 28 |

| | |
|---|-----------|
| BAB III METODELOGI PENELITIAN..... | 30 |
| 3.1 Tahapan Penelitian | 30 |
| 3.1.1 Identifikasi Masalah dan Studi Litelatur | 31 |
| 3.1.2 Penentuan Metode Analisis | 31 |
| 3.1.3 Pengumpulan Data | 31 |
| 3.1.4 Pengolahan Data dan Analisis | 31 |
| 3.1.5 Pengambilan Kesimpulan..... | 31 |
| 3.2 Objek Penelitian | 32 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.3.1 Jenis Data | 32 |
| 3.3.2 Metode Pengumpulan Data | 32 |
| 3.4 Metodologi Penelitian | 33 |
| 3.5 Populasi dan Sampel | 34 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Hasil Pengujian System Usability Scale (SUS) | 35 |
| 4.2 Hasil Pengujian User Experiencce Questionnaire (UEQ)..... | 36 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 39 |
| 5.1 Kesimpulan | 39 |
| 5.2 Saran..... | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA | 41 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Menu Login Aplikasi Cisea | 15 |
| Gambar 2.2 Menu dashboard Aplikasi Cisea | 16 |
| Gambar 2.3 Menu Human Capital..... | 17 |
| Gambar 2.4 Penilaian Score Kuesioner SUS | 21 |
| Gambar 2.5 Struktur Skala UEQ | 24 |
| Gambar 2.6 Kuesioner UEQ Versi Bahasa Indonesia..... | 25 |
| Gambar 2.7 Contoh Parameter Penilaian UEQ | 25 |
| Gambar 2.8 UEQ Benchmark (Dr. Martin Schrepp, 2019)..... | 27 |
| Gambar 4.1 Hasil UEQ Scale (Mean and Variance)..... | 37 |
| Gambar 4.2 Grafik Impresi Rata-rata..... | 37 |
| Gambar 4.3 Banchmark Evaluasi CISEA..... | 38 |
| Gambar 4.4 Diagram Banchmark..... | 38 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya | 6 |
| Tabel 2.2 Komponen Pertanyaan SUS | 20 |
| Tabel 2.3 Ketepatan Parameter..... | 26 |
| Tabel 4.1 Hasil Perhitungan SUS | 35 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|------|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing | A-42 |
| Lampiran 2 Surat Keputusan Pembimbing Mahasiswa | A-42 |
| Lampiran 3 Kuesioner Penelitian | B-42 |
| Lampiran 4 Hasil Kuesioner | C-42 |
| Lampiran 5 Hasil Kuesioner Metode User Experience Questionnaire (UEQ) | D-42 |
| Lampiran 6 Hasil Transformed Data (DT) Kuesioner UEQ | E-42 |
| Lampiran 7 Hasil Kuesioner Metode System Usability Scale (SUS) | F-42 |
| Lampiran 8 Skala Perhitungan Metode System Usability Scale (SUS) | G-42 |
| Lampiran 9 Bukti Publikasi Artikel | H-42 |
| Lampiran 10 Hasil Pengecekan Similarity | I-42 |
| Lampiran 11 Surat Pernyataan Similarity | J-42 |
| Lampiran 12 Kartu Konsultasi | L-42 |
| Lampiran 13 Log Book Konsultasi | M-42 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan meningkatnya informasi yang diperlukan, organisasi harus menggunakan teknologi baru. (D. S. Irawati and D. Pibriana, 2021). Salah satu cara suatu perusahaan dapat bertahan dalam kompetisi yang lebih ketat adalah dengan memanfaatkan TI (Teknologi Informasi). Suatu lembaga memiliki kemampuan memperbaiki semua kegiatan operasionalnya jika dapat memanfaatkan keunggulan teknologi informasi. (Wijaya, I. N. S. W., et al. 2021).

Aplikasi CIS1EA (*Coorporate Information Sytem Enterprise Application*) merupakan salah satu bukti pemanfaatan TI yang digunakan perusahaan untuk berkomunikasi dan memberi tahu karyawannya. Aplikasi ini berkaitan juga dengan pelaporan operasional pertambangan yang dapat diakses secara online dan dalam waktu nyata, menggantikan sistem pelaporan manual. CISEA mengintegrasikan berbagai sistem secara bersamaan, seperti *Corporate Social Responsibility (SCR)*, *Sistem Optimization Dispatch Bukit Asam Mine*, *Automatic Train Loading Station*, *Slope Stability Radar (SSR)*, *Digital Telemetry*, *Sistem Pemantauan Air Terintegrasi (SPARING)*, dan *Automation & SCADA System Integration*. Oleh karena itu, diharapkan aplikasi cisea memiliki parameter fungsional dan kualitas pengalaman pengguna yang baik terutama di satker Teknologi Informasi (TI). Namun, setelah mewawancarai salah satu karyawan PT. Bukit Asam, terdapat modul yang ada di aplikasi cisea masih memiliki tampilan yang kurang relevan dan kurang diminati oleh penggunanya, kesulitan untuk mengakses aplikasi dan menemukan detail layanan yang tersedia.

Antara masalah yang disebutkan tersebut adalah kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna aplikasi CISEA. Dalam hal *usability*, Konsumen dapat menggunakan produk dan belajar tentangnya untuk memenuhi maksudnya dan menjadi puas dengan penggunaan produk (ISO 9241–11, 1998). Namun, kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna berbeda dalam artinya. *User experience* menjelaskan cara pengguna bertindak saat digunakannya produk atau sistem (Prasetyo, Rian, et al. 2022). Sementara kemudahan penggunaan berfokus pada kemudahan penggunaan dan kemandirian antarmuka sistem tersebut (Rachmawati, Isnaeni, and Resad Setyadi. 2023). Bagian pengalaman pengguna adalah kemudahan, yang memiliki peran penting dalam menyediakan pengalaman yang menyenangkan dan efisien (Putri, Ike Kusuma, Satrio Hadi, and Yusi. 2019). Akibatnya, analisis diperlukan untuk menemukan masalah dan mengetahui potensi masalah aplikasi, juga mengukur kecepatan, kemudahan, dan kepuasan pengguna aplikasi CISEA.

Penelitian dengan judul “ *Usability Testing* pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode *Sytem Usability Scale*” hasil yang dikumpulkan dari 103 peserta, dengan skor rata-rata 71,43. Di mana Sistem informasi ini termasuk dalam kategori yang *Acceptable* dari segi *Range of Acceptability, Adjective Rating* berada pada posisi *Good*, dan *Grade Scale* berada pada posisi *Grade C* (Nugroho, Kurnianto Tri, dkk. 2022). Pada penelitian “Analisis UX Pada Aplikasi SISMIOP Bapenda Kab. Pematang Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire*” penelitian yang dilakukan penulis memberikan hasil yaitu bahwa dengan analisis dengan UEQ mempengaruhi kepuasan pengguna saat menggunakan sistem dengan metrik Pada skala, nilai atraksi 1,767, *perspicuity*(kejelasan) 1,800, *efficiency*(efisiensi) 1,600,

dependability 2,050, *stimulation*(stimulasi) 1,800, dan *novelty* 1,550 diperoleh, yang menunjukkan hasil yang positif (Rao, Rita Aishwarya, and Resad Setyadi. 2023). Pada penelitian” Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Puskesmas menggunakan Metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire* (UEQ)” Hasil pengujian *usability scenario* pada dua parameter tersebut dan Kuesioner tentang SUS mengenai tingkat penerimaan aplikasi SIMPLE relatif rendah(marginal) cenderung memberikan penilaian positif (Febrianto, Wibiansya Analisis, dkk. 2019).

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti ingin menyelidiki kemampuan dan pengalaman pengguna dengan aplikasi CISEA. Peneliti akan menyelidiki aspek *usability*, yang akan membahas seberapa mudah pengguna dapat menggunakan produk untuk memenuhi tujuan dan kebutuhan pengguna dan aspek dari pengalaman pengguna yang dibahas berkaitan dengan seberapa jauh pengguna memahami dan menanggapi suatu produk. Studi ini sejauh memenuhi standar antara kemudahan penggunaan (*Usability*) dan pengalaman pengguna (*User Experience*) yang berdampak kepada pengguna aplikasi CISEA melalui penggunaan metode analisis, yaitu menilai aspek *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan analisis aspek kegunaan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) terhadap pengguna aplikasi CISEA di Satker Teknologi Informasi (TI) PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim. Karena itu, penulis ingin meneliti dengan mengubah masalah menjadi laporan tugas akhir yang diberi judul “**ANALISIS USABILITY DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI CISEA PT. BUKIT ASAM MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE (UEQ) (Studi Kasus: Satker TI PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari pembahasan latar belakang diatas, masalahnya yang diangkat adalah menganalisis setiap parameter metode *user experience questionnaire* terhadap aplikasi cisea. Maka penulis membuat perumusan dari penelitian yaitu:

1. Bagaimana hasil analisis dari setiap parameter metode *user experience questionnaire* terhadap aplikasi cisea pada satker TI (Teknologi Informasi) di PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim?
2. Skala UEQ apa saja yang tertinggi dan terendah ada aplikasi?
3. Bagaimana hasil analisis dari setiap parameter metode system usability scale (SUS) terhadap aplikasi cisea pada satker Teknologi Informasi (TI) di PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim?

1.3 Tujuan

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Bagaimana hasil analisis setiap parameter metode *user experience questionnaire* terhadap aplikasi cisea pada satker TI (Teknologi Informasi) di PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim?
2. Skala User Experience Questionnaire (UEQ) apa saja yang tertinggi dan terendah pada aplikasi?
3. Bagaimana hasil analisis setiap parameter metode system usability scale terhadap aplikasi cisea pada satker TI (Teknologi Informasi) di PT. Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim?

1.4 Manfaat

2. Bagi Organisasi
Rekomendasi yang berpotensi digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi cisea dan memperbaiki desain aplikasi cisea agar dapat lebih efisien dalam meningkatkan akses pengguna terhadap pengetahuan dan informasi yang tersedia di perusahaan.
3. Bagi Penulis
Selama melakukan penelitian, penulis memiliki kemampuan untuk meningkatkan pengalaman dan pemahaman, serta mengembangkan ilmu

pengetahuan. dan dapat digunakan untuk menerapkan metode *user experience questionnaire* dalam menganalisis sistem untuk aplikasi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian yang dilakukan sebelumnya dapat menjadi salah satu referensi dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian yang ingin meneliti tentang penggunaan aplikasi cisea di PT Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim.

1.5 Batasan Masalah

Supaya pembahsan analisis ini konsisten dengan masalah yang ditunjukkan dalam rumusan masalah, jadi dibutlah batasan masalahnya yaitu:

1. Metode penelitian yang digunakan hanyalah studi kasus pengguna aplikasi cisea pada Satker TI (Teknologi Informasi) di PT Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim.
2. Objek penelitian ini adalah pegawai aktif Satker TI (Teknologi Informasi) di PT Bukit Asam Persero Tbk Tanjung Enim yang menggunakan aplikasi cisea.
3. Populasi dari penelitian ini adalah pegawai aktif Satker TI (Teknologi Informasi) di PT Bukit Asam yang menggunakan aplikasi cisea.
4. Data yang akan diolah dalam penelitian ini diperoleh dari *random sampling* dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- D. S. Irawati and D. Pibriana, "Perbandingan Kualitas Dua E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," vol. 2, no. 2, pp. 251–264, 2021.
- Wijaya, I. N. S. W., et al. "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna patik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)* 8.2 (2021): 217-226.
- Prasetyo, Rian, et al. "Evaluasi Penggunaan Software Lathe Simulator Dengan Menggunakan User Experience Questionnaire." *Jurnal AL-AZHAR INDONESIA SERI SAINS DAN TEKNOLOGI*. Vol 7.3 (2022): 200.
- Rachmawati, Isnaeni, and Resad Setyadi. "Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS." *Journal of Information System Research (JOSH)* 4.2 (2023): 551-561.
- Putri, Ike Kusuma, Satrio Hadi Wijoyo, and Yusi Tyroni Mursityo. "Analisis usability dan pengalaman pengguna pada aplikasi pemesanan budget hotel menggunakan user experience questionnaire (ueq)(studi kasus pada Airy Rooms)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 3.7 (2019): 6748-6756.
- Nugroho, Kurnianto Tri, Bagus Julianto, and Danny Febryan Nur. "Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale." *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI* 11.1 (2022): 74-83.
- Rao, Rita Aishwarya, and Resad Setyadi. "Analisis UX Pada Aplikasi SISMIOB Bapenda Kab. Pemasang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire." *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer* 3.6 (2023): 1263-1271.
- Febrianto, Wibiansya Analis, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Andi Reza Perdanakusuma. "Analisis pengalaman pengguna aplikasi sistem informasi puskesmas paperless menggunakan metode usability testing dan user experience questionnaire -(UEQ)(Studi Kasus: Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.6 (2019): 6099-6106.
- Febrianto, Wibiansya Analis, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Andi Reza Perdanakusuma. "Analisis pengalaman pengguna aplikasi sistem informasi puskesmas paperless menggunakan metode usability testing dan user experience questionnaire (UEQ)(Studi Kasus: Puskesmas Tarik Kabupaten Sidoarjo)." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.6 (2019): 6099-6106.
- Brooke, John. "SUS: a retrospective." *Journal of usability studies* 8.2 (2013): 29-40.
- Nugroho, Kurnianto Tri, Bagus Julianto, and Danny Febryan Nur. "Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale." *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika: JANAPATI* 11.1 (2022): 74-83.
- Ardiansyah, Dimas Okta. "Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung)." *Jurnal Bisnis dan Manajemen UNMER* 3.1 (2016): 75118.
- Hartzani, A. G. "Evaluasi User Experience Pada Dompot Digital Ovo

- Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)." Islam Negeri Syarif Hidayatullah (2021).
- Savitri, Meita Maulani, et al. "Analisis User Experience Aplikasi pedulilindungi Pada Pusat Perbelanjaan di Kota Semarnag." *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan* 5.1 (2023): 8-14.
- Ariansidi, Mohamad, I. Made Candiasa, and I. Made Gede Sunarya. "Analisis Usability Pada Sistem Informasi LAPORBUP Menggunakan Performance Measurement, Retrospective Think Aloud dan User Experience Questionnaire." *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer* 3.6 (2023): 754-764.
- Saputra, Hendra, and Miftahul Falah. *Analisis User Experience Pada Sistem Informasi Akademik Stmik Palcomtech Palembang Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (Ueq)*. Diss. STMIK Palcomtech, 2020.
- Schrepp, Martin, and Jörg Thomaschewski. "Handbook for the modular extension of the User Experience Questionnaire." *Mensch & Computer*. 2019.
- Iryanto, Muhammad Ulul Albab, Widhy Hayuhardhika Nugraha Putra, and Admaja Dwi Herlambang. "Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 3.7 (2019): 7093-7101.
- Masruroh, Achlis Amalia, Ratna Juita, and Bertha Pangaribuan. "Analisis Kepuasan Pengguna Pada Layanan Aplikasi Mobile Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)." *INFORMAL: Informatics Journal* 8.2 (2023): 143-155.
- Kaban, E., Brata, K. C., & Brata, A. H. (2020). Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus Pt. PLN). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3281-3290.
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146-150.