

**PENGUKURAN *USABILITY* SISTEM INFORMASI MANEJEMEN  
PERHOTELAN BERDASARKAN ISO 9241-11  
(STUDI KASUS: HOTEL ANUGERAH PALEMBANG)**

**SKRIPSI  
Program Studi Sistem Informasi  
Jenjang Sarjana**



**Oleh**

**Yulizar Affandy  
NIM 09031281924032**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
APRIL 2023**

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

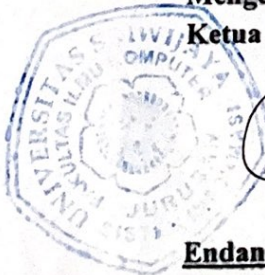
**PENGUKURAN *USABILITY* SISTEM INFORMASI MANEJEMEN  
PERHOTELAN BERDASARKAN ISO 9241-11  
(STUDI KASUS: HOTEL ANUGERAH PALEMBANG)**

Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Studi di Program Sistem Informasi

Oleh :

**Yulizar Affandy 09031281924032**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Endang Lestari Ruskan, M.T**  
**NIP. 197811172006042001**

**Palembang, April 2023  
Pembimbing**

**Nabila Rizky Oktadini, S.SI, M.T**  
**NIP. 199110102018032001**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Yulizar Affandy  
NIM : 09031281924032  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Pengukuran *Usability* Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berdasarkan ISO 9241-11 (Studi Kasus : Hotel Anugerah Palembang)

Hasil Pengecekan, Ithenticate/Turnitin: 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan 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.

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



Palembang, April 2023



**Yulizar Affandy**

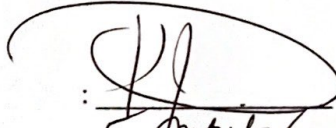
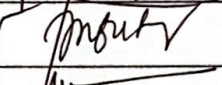
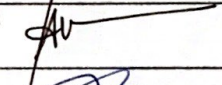

**NIM. 09031281924032**

## HALAMAN PERSETUJUAN

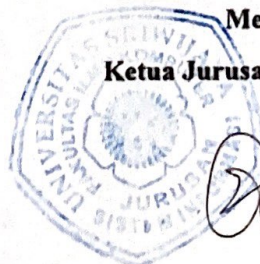
Telah diuji dan lulus pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 4 April 2023  
Nama : Yulizar Affandy  
NIM : 09031281924032  
Program Studi : Sistem Informasi Bilingual  
Judul Skripsi : Pengukuran *Usability* Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berdasarkan ISO 9241-11 (Studi Kasus : Hotel Anugerah Palembang)

Komisi Penguji :

1. Ketua	: Dr. Ali Ibrahim, M.T.	:	
2. Pembimbing	: Nabila Rizky Oktadini, M.T.	:	
3. Penguji I	: Allsela Meiriza, M.T.	:	
4. Penguji II	: Pacu Putra Suarli, M.CS.	:	

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Endang Lestari Ruskan, M.T.

NIP 197811172006042001

## HALAMAN PERSEMBAHAN

### MOTTO :

“Gapailah ambisi setinggi langit!  
Bermimpilah setinggi langit!  
Ketika kamu jatuh,  
kamu akan jatuh di antara bintang-bintang”

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Kedua Orang Tua
- ❖ Kakakku dan Adikku
- ❖ Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji Skripsi
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat, hidayah, nikmat, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengukuran *Usability* Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berdasarkan Iso 9241-11 (Studi Kasus: Hotel Anugerah Palembang)” sebagai salah satu syarat lulus pada Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Banyak hal yang telah dilalui oleh penulis dalam menuntaskan tugas akhir ini. Namun, penulis bersyukur berkat karunia-Nya dan doa serta bantuan dari berbagai pihak dalam mendukung penyelesaian skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan syukur dan berterimakasih kepada :

1. Sang Maha Pemberi Pertolongan Allah SWT, atas segala kasih sayang, hidayah ilmu, kekuatan, dan petunjuk sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir ini yang mana banyak sekali hikmah dalam setiap proses yang dilalui.
2. Kedua orang tua tercinta, Ayah Bastari dan Ibu Lismala Rita yang telah banyak berkorban, memberikan doa, kepercayaan, dan kasih sayang untuk penulis.
3. Saudara dan saudari tersayang, yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
4. Keluarga besar penulis atas doa dan motivasinya.
5. Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, Bapak Jaidan Jauhari, M.T.

6. Ketua Jurusan Sistem Informasi, Ibu Endang Lestari, M.T.
7. Dosen Pembimbing Akademik, Ibu Putri Eka Sevdiyuni, M.T.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah berjasa mengajarkan ilmu, memberikan motivasi, dan nasihatnya untuk penulis selama perkuliahan.
9. Ibu Nabila Rizky Oktadini, M.T selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang sangat baik telah memberikan arahan, nasihat, dan meluangkan waktunya untuk penulis.
10. Bapak Billy dan Bapak Sofian yang telah memberikan izin dan dukungannya untuk saya dalam melakukan penelitian sebagai bahan tugas akhir ini.
11. Sahabat seperjuangan Saidah Samiyah, Dwi Ilmi Kayana, Putri Nur Aisyah, dan Indah Kurniasari yang selalu menemani dan memberikan semangat kepada penulis.
12. Teman seperjuanganku Rahmat Darmawan, Yogi Mahaputra, Sakinah, Winda Shafira dan Fani Aqillah yang selalu menemani dan bertukar informasi seputar perkuliahan.
13. Seluruh Responden yang sudah mau mengisi kuesioner yang penulis berikan.
14. Serta seluruhnya yang pernah hadir dalam cerita perkuliahan ini.  
Terimakasih!

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis membutuhkan kritik dan saran yang membangun dalam rangka perbaikan dari berbagai pihak.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat memberikan manfaat baik kepada penulis maupun semua pihak.

**Palembang, April 2023**

**Penulis**



**Yulizar Affandy**

**NIM. 09031281924032**



**PENGUKURAN *USABILITY* SISTEM INFORMASI MANEJEMEN  
PERHOTELAN BERDASARKAN ISO 9241-11  
(STUDI KASUS: HOTEL ANUGERAH PALEMBANG)**

Oleh

**Yulizar Affandy**

**09031281924032**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur aspek *usability* terhadap sistem informasi manajemen perhotelan *Visual Hotel Program* (VHP) yang digunakan pada Hotel Anugerah Palembang. Hingga kini belum pernah dilakukan evaluasi pada sistem *Visual Hotel Program* (VHP) yang diukur dari tingkat kebergunaan (*usability*) sehingga belum diketahui apakah sistem tersebut telah efektif, efisien, dan memberikan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem tersebut. Ada tiga aspek yang dikaji menurut standar ISO 9241-11 yaitu *effectiveness*, *efficiency*, dan *satisfaction* dengan metode-metode yang digunakan adalah *completion rates*, *time based efficiency* dan *system usability scale* (SUS). Responden dalam penelitian ini adalah pegawai Hotel Anugerah Palembang yang berjumlah 17 Responden. Dari hasil penelitian yang dilakukan didapatkan kesimpulan bahwa *Visual Hotel Program* (VHP) telah mencakupi aspek *Efectiveness* 83% (sudah efektif), *Efficiency* dengan tingkat kecepatan 0,06431 *goals/sec*, dan dari aspek *Satisfaction* yang diukur menggunakan kuesioner SUS memperoleh nilai 58,55 artinya tingkat penerimaan pengguna dalam kategori *marginal*, *grade scale* nilai D dan *Adjective rating* kategori OK, yang bermakna bahwa dari segi tingkat kepuasan VHP masih berada pada tingkat menengah yang berarti responden belum begitu puas dengan sistem VHP tersebut.

**Kata Kunci :** ISO 9241-11, *Usability*, *Visual Hotel Program*, *Completion rates*, *Time based efficiency*, *System usability scale* (SUS).

**MEASURING THE USABILITY OF HOTEL MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM BASED ON ISO 9241-11  
(A CASE STUDY: ANUGERAH PALEMBANG HOTEL)**

By

**Yulizar Affandy**

**09031281924032**

**ABSTRACT**

*This study aims to measure the usability aspect of the Visual Hotel Program (VHP) management information system used at Hotel Anugerah Palembang. Until now, no evaluation has been conducted on the VHP system in terms of usability, so it is not known whether the system is effective, efficient, and provides user satisfaction with the system's services. There are three aspects assessed according to ISO 9241-11 standards, namely effectiveness, efficiency, and satisfaction, using methods such as completion rates, time-based efficiency, and the System Usability Scale (SUS). The respondents in this study were 17 employees of Hotel Anugerah Palembang. The study concluded that the VHP has covered the effectiveness aspect by 83% (already effective), the efficiency aspect with a speed rate of 0.06431 goals/sec, and the satisfaction aspect, which was measured using the SUS questionnaire, obtained a score of 58.55, indicating the level of user acceptance in the marginal category, with a grade scale of D and an Adjective rating of OK, which means that in terms of VHP satisfaction level it is still at the middle level which means that respondents are not very satisfied with the VHP system.*

**Keyword:** ISO 9241-11, Usability, Visual Hotel Program, Completion rates, Time based efficiency, System usability scale (SUS).

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.5    Batasan Masalah.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1    Tinjauan Umum Hotel Anugerah Palembang .....	6
2.1.1    Sejarah Hotel Anugerah Palembang .....	6
2.1.2    Visi dan Misi Hotel Anugerah Palembang.....	8
2.2 <i>Usability</i> .....	8
2.3    ISO 9241-11 .....	9
2.3.1 <i>Goals</i> .....	10
2.3.2 <i>Context of use</i> .....	11
2.3.3 <i>Equipment</i> .....	11
2.3.4 <i>Environments</i> .....	12
2.4    Pengukuran <i>Usability</i> .....	12
2.5    Pengukuran <i>Usability</i> Menggunakan Kuesioner Terstandar .....	14
2.5.1    SUS ( <i>System Usability Scale</i> ) .....	14

2.5.2	<i>Time based efficiency</i> .....	17
2.5.3	<i>Completion Rates</i> .....	18
2.6	Sistem Informasi Manajemen Perhotelan.....	19
2.7	Penelitian Terdahulu.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>24</b>
3.1	Tahapan Metode Penelitian .....	24
3.2	Tahap Awal .....	25
3.2.1	Studi Literatur .....	25
3.2.2	Pengamatan .....	25
3.2.3	Identifikasi Masalah .....	25
3.3	Tahap pengumpulan Data.....	28
3.3.1	Populasi dan Sampel .....	28
3.3.2	Metrik <i>Usability</i> .....	29
3.3.3	Skenario Tugas.....	30
3.3.4	Kuesioner .....	31
3.4	Tahap Pengolahan Data.....	31
3.5	Tahap Akhir.....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum Responden.....	33
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	33
4.1.2	Tingkat Keberhasilan Skenario Tugas .....	34
4.2	Hasil Metrik <i>Usability</i> .....	36
4.2.1	Efektivitas ( <i>Efectiveness</i> ).....	36
4.2.2	Efisien ( <i>Efficiency</i> ).....	37
4.2.3	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>48</b>
5.1	Kesimpulan.....	48
5.2	Saran.....	49
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>51</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>53</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Hotel Anugerah.....	6
Gambar 2. 2 FO Counter (Hotel Anugerah).....	7
Gambar 2. 3 Kerangka Kerja Usability menurut ISO 9241-11.....	10
Gambar 2. 4 Nilai Kuesioner SUS .....	17
Gambar 3. 1 Tahapan Metode Penelitian .....	24
Gambar 3. 2 Login VHP .....	26
Gambar 3. 3 Halaman reservasi VHP .....	27
Gambar 3. 4 Tampilan Home VHP.....	27
Gambar 4. 1 Responden gagal menjalankan tugas 1 .....	34
Gambar 4. 2 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS .....	41
Gambar 4. 3 Skala Percentile rank Skor SUS Responden .....	42
Gambar 4. 4 Skala Grade Skor SUS Responden .....	42
Gambar 4. 5 Skala Adjective Skor SUS Responden.....	43
Gambar 4. 6 Skala Acceptability Skor SUS .....	44
Gambar 4. 7 Tingkat acceptability berdasarkan jenis kelamin responden.....	44
Gambar 4. 8 Tingkat acceptability berdasarkan usia responden.....	45
Gambar 4. 9 Representasi skor SUS dalam skor NPS .....	46
Gambar 4. 10 Skala skor SUS dikolerasikan dalam skor NPS .....	46

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Item Pertanyaan Kuesioner SUS.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3. 1 Identifikasi masalah yang terjadi pada sistem .....	26
Tabel 3. 2 Skenario Tugas.....	30
Tabel 3. 3 Skala Likert .....	31
Tabel 4. 1 Jumlah Responden Berdasarkan Umur .....	33
Tabel 4. 2 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4. 3 Persentase Keberhasilan Pengerjaan Skenario Pengujian Usability ....	35
Tabel 4. 4 Durasi (d) pengerjaan skenario tugas responden .....	35
Tabel 4. 5 Interval Waktu pada Indikator Time Behavior .....	37
Tabel 4. 6 Rerata waktu (d) responden menyelesaikan setiap tugas.....	38
Tabel 4. 7 Skor SUS Responden .....	40
Tabel 4. 8 Skor SUS dan Skor NPS .....	47

## DAFTAR RUMUS

	Halaman
Rumus 2. 1 Time Based Efficiency.....	17
Rumus 2. 2 Completion Rates.....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian .....	A-1
Lampiran 2. Dokumentasi Pengumpulan Data .....	B-4
Lampiran 3. Surat Pengantar Penelitian .....	C-5
Lampiran 4. Kartu Konsultasi .....	D-6
Lampiran 5. Hasil Turnitin .....	E-7
Lampiran 6. Form Perubahan Judul Skripsi .....	F-8



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di Era Industri 4.0, kemajuan teknologi digital berdampak pada hampir semua aspek kehidupan. Seiring dengan peristiwa yang terjadi, kebutuhan masyarakat juga mengalami perubahan yang signifikan, yang mempengaruhi perubahan gaya hidup dan perilaku konsumen. Belakangan ini bermunculan layanan transportasi dan belanja online, bahkan teknologi mampu memperkenalkan banyak profesi yang semula tidak ada, seperti *YouTuber*, *gamers* dan *influencer* yang kini menjadi profesi yang begitu digandrungi oleh anak muda.

Proses dalam kegiatan perkantoran juga erat kaitannya dengan teknologi, seperti penggunaan perangkat lunak aplikasi dan sistem informasi untuk mendukung kinerja perusahaan. Sistem Informasi Manajemen merupakan hal penting dalam keberhasilan organisasi. Sistem Informasi Manajemen di setiap organisasi harus berjalan sesuai dengan rencana dan visi dari setiap organisasi (Kay & Pastor, 2020)

Hotel Anugerah Palembang adalah salah satu hotel yang terletak di kota Palembang. Hotel ini menjadi tempat singgah bagi para tamu yang melakukan perjalanan jauh, baik untuk keperluan wisata ataupun pekerjaan. Untuk memenuhi kebutuhan para tamu, pengelola hotel telah memperkenalkan sistem administrasi yang membantu meningkatkan kualitas layanan kepada tamu-tamu hotel yaitu

*Visual Hotel Program* (VHP) adalah sebuah software yang dilengkapi dengan berbagai macam modul untuk seluruh departemen hotel. Dengan menggunakan VHP, pengguna akan merasakan kemudahan dalam mengelola hotel. Salah satu keuntungan VHP adalah sistem keamanannya yang diaktifkan melalui hak akses istimewa pengguna yang ditentukan, sehingga menjamin keamanan data dan informasi hotel.

Pengelolaan dan pelayanan tamu di sebuah hotel melibatkan beberapa bagian, di antaranya adalah Front Office (FO) yang berperan langsung dalam interaksi dengan tamu. Bagian ini bertanggung jawab menerima pemesanan kamar, melakukan registrasi tamu saat check-in, mencatat pengeluaran harian kamar, dan mengeluarkan tagihan saat tamu check-out. Seluruh kegiatan ini diatur dan dikoordinasikan oleh seorang manajer hotel yang berwenang menetapkan kebijakan terkait pengelolaan hotel.

Berdasarkan dari hasil pengamatan dan identifikasi masalah, diketahui VHP tersebut belum sepenuhnya memberikan kepuasan yang diharapkan dan tercapainya tujuan pengguna, hal itu bisa diamati salah satunya dalam proses di *login*, yang dirasa masih memiliki berapa kekurangan fitur yang diperlukan seperti fitur untuk pembuatan akun baru, fitur untuk mengubah *password*, fitur untuk user yang lupa *password*, dan fitur tampilan pertinjau *password*. Hingga kini belum pernah dilakukan evaluasi pada VHP yang diukur dari tingkat kebergunaan (*usability*). Sehingga belum diketahui seberapa jauh sistem tersebut telah efektif, efisien, dan memberikan kepuasan pengguna terhadap layanan sistem tersebut.

*Usability* secara umum diartikan bahwa kemampuan sebuah sistem yang dengan mudah dapat dioperasikan oleh pengguna saat mereka berinteraksi dengan sistem. Dalam tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan ISO 9241-11 sebagai dasar untuk mengukur tingkat usability suatu sistem. ISO 9241-11 mendefinisikan usability sebagai berikut : “*the extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use*” usability didefinisikan sebagai kemampuan suatu perangkat lunak untuk digunakan dengan efektif, efisien, dan memuaskan pengguna dalam konteks penggunaan yang ditentukan. Dengan kata lain, perangkat lunak dikatakan memiliki usability yang baik jika pengguna dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan mudah, cepat, dan nyaman, sesuai dengan situasi atau kebutuhan pengguna. (ISO 9241-11, 1998).

ISO 9241-11 menjelaskan bahwa usability mengacu pada tahap sebuah produk yang mampu dimanfaatkan bagi pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam suatu kerangka penggunaan (ISO 9241-11, 1998). Kerangka penggunaan terdiri atas pengguna, tugas, peralatan(perangkat keras, perangkat lunak dan material) ,lingkungan fisik serta sosial yang berpengaruh dalam *usability*. Dalam ISO 9241-11 (1998) terdapat 3 atribut yaitu *effectiveness* (efektifitas) yang menjelaskan tingkat keberhasilan pengguna dalam mencapai tujuan mereka Ketika menggunakan sistem, *efficiency* (efisiensi) terkait usaha yang dilakukan pengguna dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas dengan tepat waktu. dan *satisfaction* (kepuasan) berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dari sebuah produk yang sesuai harapan pengguna sehingga memberikan kesenangan terhadap pengguna (Bevan, 2016).

(Arthana et al., 2019) Menjelaskan metrik usability dari setiap atribut ISO 9241-11 didefinisikan bahwa *effectiveness* (efektifitas) dapat diukur berdasarkan *completion rate* pengguna ketika mencapai tujuan tugas yang ditentukan. *Completion rate* adalah persentase dari jumlah tugas yang berhasil diselesaikan dengan total tugas yang dilakukan. *Efficiency* (efisiensi) mengacu pada sumber daya yang dikeluarkan ketika pengguna mencapai tujuan. Efisiensi dapat diukur dengan *Time-Based Efficiency*. Efisiensi Relatif Keseluruhan adalah efisiensi relatif keseluruhan menggunakan rasio waktu yang dibutuhkan oleh pengguna yang berhasil menyelesaikan tugas. *Satisfaction* (kepuasan) mengacu pada kenyamanan dan penerimaan penggunaan. Alat pengukuran kepuasan yang sering digunakan adalah dengan *System Usability Scale* (SUS).

Dari uraian diatas penulis bermaksud untuk melakukan analisis lebih dalam lagi dan membahas secara rinci mengenai Sistem Informasi Manajemen Perhotelan yang digunakan pada Hotel Anugerah Palembang dengan menilai 3 aspek *usability* menurut ISO 9241-11 yaitu *Effectiveness*, *Efficiency* dan *Satisfaction* dengan metode-metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah *Completion Rates*, *Time Based Efficiency* dan *System Usability Scale* (SUS). Maka dengan ini peneliti bermaksud untuk membuat skripsi dengan judul **“Pengukuran Usability Sistem Informasi Manajemen Perhotelan Berdasarkan ISO 9241-11 (Studi Kasus: Hotel Anugerah Palembang)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana melakukan pengukuran *usability Visual Hotel Program* (VHP) berdasarkan ISO-9241-11 dengan menggunakan metode *Completion Rates, Time Based Efficiency* Dan *System Usability Scale* (SUS)?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Mengukur tingkat kebergunaan Sistem Informasi Manajemen *Visual Hotel Program* (VHP) berdasarkan ISO-9241-11 dengan metode *Completion rates, Time based efficiency* dan *System Usability Scale* (SUS) pada Hotel Anugerah Palembang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Mengetahui tingkat kebergunaan (*usability*) dari Sistem Informasi Manajemen Perhotelan pada Hotel Anugerah Palembang.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar ruang lingkup permasalahan yang dibahas penulis tidak terlalu meluas, maka dilakukan pembatasan masalah diantaranya:

1. Sistem Informasi Manajemen Perhotelan yang diukur ialah sistem *Visual Hotel Program* (VHP) yang digunakan pada Hotel Anugerah Palembang.
2. Penelitian ini mengukur 3 atribut *usability* menurut perspektif ISO 9241-11 khususnya pada tingkat efektivitas, efisien dan kepuasan.
3. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Completion Rates, Time Based Efficiency* dan *System Usability Scale* (SUS).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, M. I. G. (2016). *Pengujian Usability User Interface Dan User Experience Aplikasi E-Reader Skripsi Berbasis Hypertext*.
- Arthana, I. K. R., Pradnyana, M. A., & Dantes, G. R. (2019). Usability testing on website wadaya based on ISO 9241-11. *Journal of Physics: Conference Series*, 1165(1), 012012. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1165/1/012012>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 4, 114–123.
- Bevan, N., Carter, J., Earthy, J., Geis, T., & Harker, S. (2016). New ISO standards for usability, usability reports and usability measures. *Lecture Notes in Computer Science (Including Subseries Lecture Notes in Artificial Intelligence and Lecture Notes in Bioinformatics)*, 9731, 268–278. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-39510-4\\_25](https://doi.org/10.1007/978-3-319-39510-4_25)
- Brooke, J. (1995). *SUS: A quick and dirty usability scale Usable systems View project Decision Making in General Practice View project*. <https://www.researchgate.net/publication/228593520>
- Damayanti, A., Hadi Wijoyo, S., & Rusydi, A. N. (2020). *Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka Pengguna Aplikasi Mobile Library Perpustakaan Kota Malang menggunakan Metode Usability Testing*. 4(9), 3185–3192. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Hanifah, S. (2018). *Gambaran Brand Experience Dan Brand Love Iphone Pada Komunitas Fanspage Facebook Iphone Indonesia*.
- ISO 9241-11. (1998).
- Nielsen, J., & Budiu, R. (2013). *Mobile usability*. MITP-Verlags GmbH & Co. KG.
- Jeff Sauro, P. (2018). *5 Ways to Interpret a SUS Score*.
- Kay, C., & Pastor, L. (2020). *The Role of Management Information System: Review on the Importance of Data and Implementation in Organizational Process*. <https://ssrn.com/abstract=3558441>
- Kesuma, D. P. (2021). *Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ (Vol. 8, Issue 3)*. <http://jurnal.mdp.ac.id>

- Prabowo, M., & Suprpto, A. (2021). Usability Testing pada Sistem Informasi Akademik IAIN Salatiga Menggunakan Metode System Usability Scale. In *JANUARI* (Vol. 6, Issue 1).
- Priyo Raharjo, Wisnu Ananta Kusuma, & Heru Sukoco. (2017, June 21). *Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Pada Situs Web Perpustakaan Universitas Mercu Buana Jakarta | Jurnal Pustakawan Indonesia*. <https://jurnal.ipb.ac.id/index.php/jpi/article/view/16915>
- Pudjoatmodjo, B., & Wijaya, R. (2016). *Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus : Dinas Pertanian Kabupaten Bandung)*.
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing Second Edition How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests*. [www.it-ebooks.info](http://www.it-ebooks.info)
- Sabandar, V. P., & Santoso, H. B. (2018). Evaluasi Aplikasi Media Pembelajaran Statistika Dasar Menggunakan Metode Usability Testing. *50 TEKNIKA*, 7(1).
- Santoso, J., Informasi, S., Stikom, S., Jl, B., No, R. P., & Denpasar, R. (2018). *Usability User Interface dan User Experience Media Pembelajaran Kamus Kolok Bengkulu Berbasis Android*.
- Soejono, A., Soejono, A. W., Setyanto, A., & Sofyan, A. F. (2018). Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO). *Respati*, 13(1). <https://doi.org/10.35842/jtir.v13i1.213>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*.