

**PERBAIKAN KUALITAS *USER EXPERIENCE* PADA *EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE* PT XYZ BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS *HEART FRAMEWORK* DAN *USABILITY TESTING***  
**(Studi Kasus: *Employee Development Website* PT. XYZ)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi



**Oleh:**

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani

NIM 2004506

**PROGRAM STUDI**  
**PENDIDIKAN SISTEM DAN TEKNOLOGI INFORMASI**  
**UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA**  
**KAMPUS UPI DI PURWAKARTA**  
**2024**

**PERBAIKAN KUALITAS *USER EXPERIENCE* PADA *EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE* PT XYZ BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS *HEART FRAMEWORK* DAN *USABILITY TESTING*  
STUDI KASUS: *EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE* PT. XYZ**

Oleh

Rini Sukmawati Kusuma Wardhani

NIM 2004506

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Sistem Teknologi Informasi

© Rini Sukmawati Kusuma Wardhani. 2024

Universitas Pendidikan Indonesia  
Januari 2024

Hak Cipta dilindungi undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis.

## LEMBAR PENGESAHAN

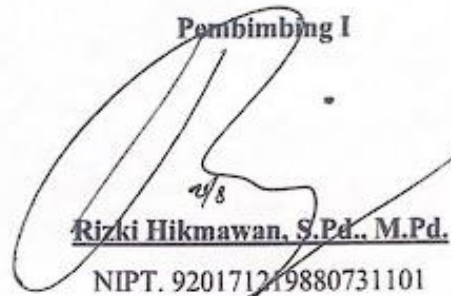
RINI SUKMAWATI KUSUMA WARDHANI

NIM 2004506

**PERBAIKAN KUALITAS *USER EXPERIENCE* PADA *EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE* PT XYZ BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS *HEART FRAMEWORK* DAN *USABILITY TESTING***

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:


Pembimbing I



Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd.  
NIPT. 920171219880731101

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi**



Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd., IPM., ASEAN Eng.  
NIP. 920171219910625101

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**PERBAIKAN KUALITAS *USER EXPERIENCE* PADA *EMPLOYEE DEVELOPMENT WEBSITE* PT XYZ BERDASARKAN IMPLEMENTASI ANALISIS *HEART FRAMEWORK* DAN *USABILITY TESTING*” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.**

Purwakarta, Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Rini Sukmawati Kusuma W

NIM. 2004506

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji serta Syukur kehadirat Allah SWT yang dengan rahmat, taufik dan hidayah-Nya dapat menyelesaikan tugas akhir / skripsi ini yang berjudul “ Perbaikan Kualitas *User Experience* Pada *Employee Development Website* PT. XYZ Berdasarkan Implementasi Analisis *HEART Framework* dan *Usability Testing* “

Dalam Proses pengerjaan tugas akhir ini, penulis sadari bahwa tidak terlepas dari bantuan dan Kerjasama berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua peneliti Ibu Hermianti W.L dan Bapak Suwanto, yang selalu mendukung dan kebersamai.
2. Bapak Ir. Nuur Wachid Abdul Majid, S.Pd., M.Pd., IPM., ASEAN Eng. Selaku Ketua Prodi S1 Pendidikan Sistem dan Teknologi Informasi.
3. Bapak Rizki Hikmawan, S.Pd., M.Pd. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi banyak saran dan masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Liptia Venica, S.T., M.T. Selaku dosen yang senantiasa menyertai proses penelitian ini hingga selesai.
5. Seluruh pihak PT. XYZ yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Rekan-rekan seperjuangan dan seluruh pihak yang turut serta dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
7. ACPW dan YB yang selalu kebersamai dan mendukung kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini dengan penuh rasa tanggung jawab.

Purwakarta, Agustus 2024

Peneliti

## ABSTRAK

*Website* perusahaan memiliki peran penting dalam proses bisnis, termasuk mengelola produktivitas karyawan. PT.XYZ memanfaatkan *Employee Development Website* untuk meningkatkan mutu karyawan. Penilaian pengalaman pengguna selama mengoperasikan *website* ini menjadi evaluasi antara harapan dan kondisi aktual terkait kelayakan *website*. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator kendala dalam pengoperasian aplikasi berbasis *website* di PT.XYZ yang menyebabkan inefisiensi. Melibatkan 54 responden, penelitian ini menggunakan kombinasi metode *HEART* dan *Usability Testing* untuk mengevaluasi kendala dan pengalaman pengguna. Hasil analisis digunakan untuk memperbaiki kinerja *website* agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik. Hasil penelitian menunjukkan skor *HEART* meningkat rata-rata 9% per variabel, dan penilaian *Usability Testing* menunjukkan *Website Employee Development* mencapai kategori *acceptable* dengan skor 90,5 setelah perbaikan.

**Kata Kunci:** *HEART Framework, System Usability System, Pengalaman Pengguna, Usability testing, Employee Development Website*

## ABSTRACT

*Company websites play an important role in business processes, including managing employee productivity. PT.XYZ utilises the Employee Development Website to improve the quality of employees. Assessment of user experience while operating this website is an evaluation between expectations and actual conditions regarding the feasibility of the website. This study aims to identify indicators of constraints in the operation of web-based applications at PT.XYZ that cause inefficiency. Involving 54 respondents, this study uses a combination of HEART and Usability Testing methods to evaluate constraints and user experience. The analysis results were used to improve website performance for a better user experience. The results showed that the HEART score increased by an average of 9% per variable, and the Usability Testing assessment showed that the Employee Development Website reached the acceptable category with a score of 90.5 after improvements were made.*

**Keywords:** *HEART Framework, System Usability System, UX Research, Usability testing, Employee Development Website*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Struktur Organisasi Skripsi .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 UI UX</b> .....	<b>6</b>
2.1.1 User interface (UI) .....	7
2.1.2 User experience (UX) .....	7
2.2 HEART Framework .....	9
2.2.1 Komponen Variabel HEART Metrics .....	9
2.2.2 Tahapan Pendekatan HEART Metrics .....	11
2.3 Usability testing .....	12
2.4 Penelitian Terdahulu .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	15
3.2 Populasi dan Sampel .....	15
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	15
3.4 Instrumen Penelitian .....	15
3.5 Prosedur Penelitian .....	17



1.	Kajian Literatur .....	18
2.	Perancangan Instrumen Penelitian .....	18
3.	Validasi Instrumen Penelitian .....	18
4.	Penyajian Rekomendasi perbaikan antarmuka .....	18
6.	Pengolahan Data .....	19
7.	Laporan .....	19
3.6	Teknik Analisis Data.....	19
BAB IV.....		22
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		22
4.1	Temuan Penelitian .....	22
4.1.1	Analisis .....	22
4.1.2	Analisis Penelitian .....	22
4.1.3	Analisa Sistem Awal.....	22
4.1.3.1	Penyajian Rekomendasi Redesign Antarmuka .....	24
4.1.3.2	Identifikasi <i>Usability</i> Perancangan Ulang Antarmuka.....	27
4.1.4	Analisis Sistem Akhir .....	38
4.2	Pembahasan.....	39
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI.....		42
5.1	Kekesimpulan.....	42
2.	Hasil Redesain Berdasarkan Umpan Balik Pengguna: .....	42
5.2	Implikasi .....	43
5.3	Rekomendasi.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....		48

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 <i>Goals-Signal-Metrics</i> Penelitian .....	16
Tabel 3. 2 Kuisisioner SUS.....	20
Tabel 4. 1 Uji Reliabilitas.....	23
Tabel 4. 2 Analisis HEART <i>Framework</i> sebelum perbaikan.....	23
Tabel 4. 3 Rekap kondisi aktual desain.....	24
Tabel 4. 4 Task 1 Register Account .....	29
Tabel 4. 5 <i>Task 2 Login Account</i> .....	30
Tabel 4. 6 <i>Task 3 Create Proposal Employee Development Website</i> .....	32
Tabel 4. 7 <i>Task 4 View Announcement</i> .....	34
Tabel 4. 8 <i>Task 5 Create Announcement</i> .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian .....	17
Gambar 3. 2 <i>Grade Scoring SUS</i> .....	20
Gambar 4. 1 Rekapitulasi hasil penilaian SUS.....	40

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Perusahaan.....	48
Lampiran 2 Rekomendasi Perancangan Antarmuka.....	49
Lampiran 3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	52
Lampiran 4 Quesioner HEART Framework.....	58
Lampiran 5 Respon Quisioner .....	60
Lampiran 6 Hasil Penilaian Awal Pendekatan HEART Framework.....	70
Lampiran 7 Hasil Penilaian Akhir Pendekatan HEART Framework .....	75
Lampiran 9 Surat Izin Penelitian.....	78

## DAFTAR PUSTAKA

- Ferdian, F., & Suyuthie, H. (2022). The effect of online learning quality on vocational students' learning achievement during the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Pendidikan Vokasi*, 12(2), 100–109.  
<https://doi.org/10.21831/jpv.v12i2.47570>
- Desintha, S., & Varian, R. (2019). *User interface Website situs batujaya Karawang*. *Jurnal Titik Imaji*, 2(2), 48–54.  
<http://journal.ubm.ac.id/index.php/titik-imaji/>
- Dillon, A. (2006). *User interface Design*. *Encyclopedia of Cognitive Science*, February. <https://doi.org/10.1002/0470018860.s00054>
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). *System Usability System Vs Heuristic Evaluation: a Review*. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Manov, V., Hauser, S., Amer, E., Renzel, D., Ternau, A., & Mühlhäuser, M. (2017). Comparing UX Measurements with Product Success: A Case Study on Mobile Apps. In *Proceedings of the 2017 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 456-468). ACM. (4)
- Garrett. (2011). Analisa UX Writing terhadap *User experience* pada Pengguna Aplikasi Grab. *Prologia*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.24912/pr.v4i1.6415>
- Huda, N. (2019). Implementasi Metode *Usability testing* Dengan *System Usability System* Dalam Penilaian *Website* Rs Siloam Palembang. *Klik - Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 6(1), 36.  
<https://doi.org/10.20527/klik.v6i1.177>
- Ketchen, D. J. (2013). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185.  
<https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>

- Lockwood. (2017). *Pengaruh Challenge Stressors Dan Organizational Support For Creativity Terhadap Kreativitas Karyawan Yang Di Mediasi Oleh Keterlibatan Kerja.*
- Maricar, M. A., Pramana, D., & Edwar, E. (2022). Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework . *Jurnal Media Informatika Budidarma* 6(2), 1166. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i2.3982>
- Pallant, J., CRESWELL, J. W., Johann Mouton & Marais, H. A. by K. P. N. R., Blaikie, N., Vaus, D. A. de, Cramer Duncan, and A. B., Timm, N. H., N., G.
- Oaks, T. (2005). For the SPSS Survival Manual *Website* , go to This is what readers from around the world say about the SPSS Survival Manual : In *Automotive Industries AI* (Vol. 181, Issue 4). Routledge. <https://www.taylorfrancis.com/books/mono/10.4324/9781003117407/spss-survival-manual-julie-pallant>
- Pratama, A., Faroqi, A., & Mandyartha, E. P. (2021). Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan *System Usability System (SUS)*. *Jurnal Ilmiah Edutic : Pendidikan Dan Informatika*, 8(1), 31–38. <https://doi.org/10.21107/edutic.v8i1.12195>
- Google UX Research. (2020). *User experience Metrics: From Customer Satisfaction to Product Success*. Google Research Blog.
- Sauer, J., Sonderegger, A., & Schmutz, S. (2020). Usability, User experience and accessibility: towards an integrative model. *Ergonomics*, 63(10), 1207–1220. <https://doi.org/10.1080/00140139.2020.1774080>
- Sena, L. (2012). Perancangan UI/UX Menggunakan Metode Design Thinking Berbasis Web Pada Laportea Company. *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi*

Terapan. <https://doi.org/10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.730>

Subiyakto, A., & Wijaya, D. J. (2018). *Evaluasi Website Badan Pusat Statistik Menggunakan Metode Usability testing*. *Applied Information System and Management(AISM)*, 1(2), 81–89. <https://doi.org/10.15408/aism.v1i2.20103>

Sun, Y. Sen, Qiu, B., & Li, Q. S. (2013). *The research of negative ion test method for fabric*. *Advanced Materials Research*, 756–759(1), 138–140. <https://doi.org/10.4028/www.scientific.net/AMR.756-759.138>

Williianti. (2020). *pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas konsumen pada PT Tiki Jalur Nugraha Ekakurir Agen Kota Langsa*. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.

Zarkasi, A. C., & Wardani, A. S. (2022). *ANALISA USER EXPERIENCE TERHADAP FITUR DI APLIKASI ZENIUS MENGGUNAKAN HEART FRAMEWORK* . 6(2), 174–179.

O. Septian, W. Andhika, and E. D. Wahyuni, “Analisis perbandingan usability dan User experience terhadap e-trust pada situs ecommerce c2c menggunakan heart dan pulse Framework ,” *J. Repos.*, vol. 1, no. 1, p. 27, 2019, doi: [10.22219/repositor.v1i1.14](https://doi.org/10.22219/repositor.v1i1.14)