



**ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY PADA  
APLIKASI GROUP-CORE LIFE INSURANCE  
PERFORMANCE SYSTEM MENGGUNAKAN USABILITY  
TESTING  
(STUDI KASUS: PT. XYZ)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Rani Delfiriani  
41820010120

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2023**



**ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY PADA  
APLIKASI GROUP-CORE LIFE INSURANCE  
PERFORMANCE SYSTEM MENGGUNAKAN USABILITY  
TESTING**

**(STUDI KASUS: PT. XYZ)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Rani Delfiriani  
41820010120**

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA  
2023**

## HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Delfiriani

NIM : 41820010120

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY  
PADA APLIKASI GROUP-CORE LIFE  
INSURANCE PERFORMANCE SYSTEM  
MENGUNAKAN USABILITY TESTING  
(STUDI KASUS: PT. XYZ)

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 21 November 2023

UNIVERSITA  
MERCU BUANA



Rani Delfiriani.

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rani Delfiriani

NIM : 41820010120

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi: ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY  
PADA APLIKASI GROUP-CORE LIFE  
INSURANCE PERFORMANCE SYSTEM  
MENGUNAKAN USABILITY TESTING

(STUDI KASUS: PT. XYZ)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dwi Wulandari Sari, S.Kom, M.Kom

NIDN : 0321068202

Ketua Penguji : Sarwati Rahayu, ST. MMSI

NIDN : 0321127602

Penguji 1 : Ruci Meiyanti, Dr. S.Kom, M.Kom

NIDN : 0304056803

Penguji 2 : Ratna Mutu Manikam, S.Kom, MT

NIDN : 0308017101

(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)  
(*[Signature]*)

Jakarta, 02 Januari 2024

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

*[Signature]*

Dr. Bambang Jekonowo, S.Si., M.T.I

*[Signature]*

Dr. Ruci Meiyanti, S.Kom., M.Kom

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY PADA APLIKASI GROUP-CORE LIFE INSURANCE PERFORMANCE SYSTEM MENGGUNAKAN USABILITY TESTING (STUDI KASUS: PT. XYZ)”.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak Laporan Tugas Akhir ini tidak dapat selesai tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom., selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dwi Wulandari Sari, S.Kom, M.Kom selaku Pembimbing Proposal Tugas Akhir yang telah membimbing dengan penuh semangat, nasihat dan ilmunya dalam penyusunan laporan ini.
5. Bapak Imam Baihaqi dan Bapak Alif Anggoro, selaku narasumber penelitian.
6. PT BNI Life Insurance, selaku tempat penelitian.
7. Kedua orang tua yang selama ini telah memberikan dukungan, doa, serta motivasi yang tiada henti.
8. Teman-teman yang telah memberikan semangat dan motivasi bagi penulis.

Akhir kata, Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat menginspirasi pembaca, memberikan manfaat dalam pemahaman teknologi informasi, khususnya dalam bidang Sistem Informasi, serta sebagai referensi berguna bagi yang membutuhkannya.

Jakarta, 10 Mei 2023

Rani Delfiriani

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rani Delfiriani

NIM : 41820010120

Program Studi : Sistem Informasi

Judul Laporan Skripsi : ANALISIS DAN EVALUASI ASPEK USABILITY  
PADA APLIKASI GROUP-CORE LIFE  
INSURANCE PERFORMANCE SYSTEM  
MENGUNAKAN USABILITY TESTING  
(STUDI KASUS: PT. XYZ)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 21 November 2023

Yang menyatakan,

  
( Rani Delfiriani )



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II.....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1. Teori/Konsep Terkait .....	6
2.1.1 Usability .....	6
2.1.2 User Experience (UX).....	8
2.1.3 Metode Usability Testing .....	10
2.1.4 Populasi dan Sampel .....	10
2.1.5 Pendekatan Parametrik.....	12
2.1.6 Analisis Data Kualitatif.....	12
2.2. Penelitian Terkait .....	15

2.3. Critical Review.....	29
2.3.1. Summary .....	29
2.3.2. Comparation.....	30
2.3.3. Claim.....	31
<b>BAB III.....</b>	<b>33</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1. Deskripsi Sumber Data.....	33
3.2. Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.3. Diagram Alir Penelitian.....	35
<b>BAB IV .....</b>	<b>40</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>40</b>
4.1. PROFIL PERUSAHAAN.....	40
4.1.1. PT.Bni Life Insurance .....	40
4.1.2. Visi dan Misi .....	40
4.1.3. Struktur Organisasi IT Solution & Digital Division .....	41
4.1.4. Sasaran dan Tujuan .....	41
4.1.5. Rencana Strategis .....	42
4.2. Kompetensi Tata Kelola Teknologi Informasi.....	43
4.3. Paparan Data dan Temuan Penelitian .....	43
4.3 Analisis Sistem Berjalan .....	44
4.3.1 <i>Rich Picture</i> Analisa Proses Bisnis Berjalan.....	45
4.4 Hasil Pengujian.....	49
4.4.1 Uji Normalitas.....	49
4.4.2 Uji Mann-Whitney Test.....	50
4.4.3 Pengujian <i>SUS (System Usability Scale)</i> .....	51
4.5 Gap Analysis.....	56
<b>BAB V .....</b>	<b>58</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>User Experience</i> .....	8
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Divisi IT Solution & Digital.....	41
Gambar 4. 2 Peta Konsep Kompetensi tata Kelola TI .....	43
Gambar 4. 3 <i>Rich Picture</i> Proses Bisnis.....	46
Gambar 4. 4 Tabel Data Peserta Penguji, Pertanyaan Kuisisioner, dan Hasil .....	49
Gambar 4. 5 Tabel Uji Normalitas .....	49
Gambar 4. 6 Tabel Uji <i>Mann-Whitney U</i> .....	50
Gambar 4. 7 Hasil Perhitungan menurut <i>SUS Score</i> .....	51



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel <i>Literature Review</i> .....	15
Tabel 4. 1 Pertanyaan pada <i>SUS</i> .....	52
Tabel 4. 2 Hasil dari 20 Responden .....	53
Tabel 4. 3 Tabel skor untuk <i>Learnability, Efficiency, and Satisfaction</i> pada <i>SUS</i> . .	54



## DAFTAR LAMPIRAN

Laporan Penelitian (Hasil Interview).....	63
Laporan Penelitian(Hasil Kuisiner).....	66
Lampiran Bimbingan.....	67
CURRICULUM VITAE.....	68
Lampiran Surat Pernyataan HKI.....	70
Sertifikat BNSP.....	71
Lampiran Surat Pendukung Penelitian.....	73

