

## DAFTAR ISI

|   |       |
|---|-------|
| LEMBAR PENGESAHAN .....                       | iii   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS .....                 | iv    |
| KATA PENGANTAR .....                          | v     |
| BIODATA PENULIS .....                         | ix    |
| ABSTRAK.....                                  | x     |
| <i>ABSTRACT</i> .....                         | xi    |
| DAFTAR ISI .....                              | xii   |
| DAFTAR GAMBAR.....                            | xv    |
| DAFTAR TABEL .....                            | xviii |
| BAB 1 PENDAHULUAN .....                       | 18    |
| 1.1 Latar Belakang .....                      | 18    |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                      | 21    |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat .....                  | 21    |
| 1.4 Batasan Masalah .....                     | 22    |
| 1.5 Metode Penelitian .....                   | 23    |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....                  | 24    |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                | 24    |
| 2.2 Landasan Teori .....                      | 27    |
| 2.2.1 <i>Website</i> .....                    | 28    |
| 2.2.2 Redesain.....                           | 28    |
| 2.2.3 <i>User Interface (UI)</i> .....        | 29    |
| 2.2.4 <i>User Experience (UX)</i> .....       | 29    |
| 2.2.5 <i>User Centered Design (UCD)</i> ..... | 30    |
| 2.2.6 <i>Usability</i> .....                  | 31    |
| 2.2.7 <i>User Persona</i> .....               | 32    |

|  |     |
|--|-----|
| 2.2.8 <i>User Flow</i> .....                                 | 33  |
| 2.2.9 <i>Sitemap</i> .....                                   | 33  |
| 2.2.10 <i>Maze Usability Testing</i> .....                   | 34  |
| 2.2.11 <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....             | 34  |
| 2.2.12 <i>Figma</i> .....                                    | 35  |
| BAB 3 METODOLOGI .....                                       | 36  |
| 3.1 Tahapan Metode Penelitian .....                          | 36  |
| 3.1.1 Identifikasi Masalah .....                             | 37  |
| 3.1.2 Studi Literatur .....                                  | 45  |
| 3.1.3 <i>Understand context of use</i> .....                 | 45  |
| 3.1.4 <i>Specify User Requirements</i> .....                 | 45  |
| 3.1.5 <i>Design Solution</i> .....                           | 45  |
| 3.1.6 <i>Evaluate Against Requirement</i> .....              | 46  |
| 3.1.7 Kesimpulan dan Saran .....                             | 46  |
| BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....                             | 47  |
| 4.1 Gambaran Umum <i>Website SPM ITTelkom Surabaya</i> ..... | 47  |
| 4.2 Implementasi Metode <i>User Centered Design</i> .....    | 48  |
| 4.2.1 <i>Understand Context of Use</i> .....                 | 48  |
| 4.2.2 <i>Specify User Requirements</i> .....                 | 67  |
| 4.2.3 <i>Design Solution</i> .....                           | 88  |
| 4.2.4 <i>Evaluate Against Requirements</i> .....             | 138 |
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....                             | 144 |
| 5.1 Kesimpulan .....   | 144 |
| 5.2 Saran .....  | 144 |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | 146 |
| LAMPIRAN .....   | 149 |

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 1. Transkrip Wawancara <i>Developer</i> (Pemilik <i>Website</i> ).....    | 149 |
| Lampiran 2. Transkrip Wawancara <i>Developer</i> (Pengelola <i>Website</i> ) ..... | 163 |
| Lampiran 3. Transkrip Wawancara <i>User</i> (Wakil Dekan) .....                    | 171 |
| Lampiran 4. Transkrip Wawancara <i>User</i> (Kaprodin).....                        | 178 |
| Lampiran 5. Transkrip Wawancara <i>User</i> (Dosen) .....                          | 186 |
| Lampiran 6. Transkrip Wawancara <i>User</i> (Orangtua Mahasiswa).....              | 195 |
| Lampiran 7. Transkrip Wawancara <i>User</i> (Mahasiswa).....                       | 207 |
| Lampiran 8. SCUS Maze Desain Awal .....  | 224 |
| Lampiran 9. MIUS dan MAUS <i>Maze</i> Desain Awal.....                             | 230 |
| Lampiran 10. Pengukuran SUS Desain Awal .....                                      | 233 |
| Lampiran 11. SCUS Maze Desain Akhir .....  | 234 |
| Lampiran 12. MIUS dan MAUS <i>Maze</i> Desain Akhir.....                           | 239 |
| Lampiran 13. <i>User flow</i> Keseluruhan.....                                     | 243 |
| Lampiran 14. <i>Sitemap</i> Keseluruhan .....                                      | 244 |
| Lampiran 15. Pengujian <i>Maze</i> Desain Awal .....                               | 245 |
| Lampiran 16. Pengujian <i>Maze</i> Desain Akhir .....                              | 246 |
| Lampiran 17. Kuesioner SUS Awal dan Akhir .....                                    | 247 |
| Lampiran 18. <i>Wireframe</i> Figma .....  | 248 |
| Lampiran 19. <i>Prototype</i> Figma.....   | 248 |
| Lampiran 20. <i>Prototyping</i> Figma .....  | 249 |
| Lampiran 21. Dokumentasi Kegiatan.....   | 250 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Diagram Pengembangan UCD.....  | 30 |
| <b>Gambar 3.1</b> Tahapan Metode Penelitian.....   | 36 |
| <b>Gambar 3.2</b> Perbandingan skor rata-rata SUS menurut kuartil, peringkat kata sifat, dan penerimaan skor SUS keseluruhan ..... | 44 |
| <b>Gambar 4.1</b> Halaman Utama <i>Website</i> SPM ITTelkom Surabaya.....  | 47 |
| <b>Gambar 4.2</b> Tahapan Metode UCD .....   | 48 |
| <b>Gambar 4.3</b> <i>User</i> Persona Dimas Adiputra.....  | 67 |
| <b>Gambar 4.4</b> <i>User</i> Persona Bernadus Anggo Seno Aji .....  | 68 |
| <b>Gambar 4.5</b> <i>User</i> Persona Rokhmatul Insani.....  | 68 |
| <b>Gambar 4.6</b> <i>User</i> Persona Reka Budi Seputra .....  | 69 |
| <b>Gambar 4.7</b> <i>User</i> Persona Desy Fitri Aulia L.....  | 69 |
| <b>Gambar 4.8</b> <i>User</i> Melihat Berita Terbaru .....   | 70 |
| <b>Gambar 4.9</b> <i>User</i> Melihat Profil Tentang Kami .....  | 70 |
| <b>Gambar 4.10</b> <i>User</i> memasuki Menu Akreditasi BAN-PT .....   | 71 |
| <b>Gambar 4.11</b> <i>User</i> Mendownload Sertifikat Akreditasi .....   | 71 |
| <b>Gambar 4.12</b> <i>User</i> Melihat Sertifikasi ISO 9001:2015 .....   | 72 |
| <b>Gambar 4.13</b> <i>User</i> Melihat Sertifikasi ISO 21001:2018 .....  | 72 |
| <b>Gambar 4.14</b> <i>User</i> Memasuki Menu Kepuasan TPA .....  | 73 |
| <b>Gambar 4.15</b> <i>User</i> Memasuki Detail Grafik Kepuasan TPA .....   | 73 |
| <b>Gambar 4.16</b> <i>User</i> Memasuki Halaman Kepuasan Dosen.....  | 74 |
| <b>Gambar 4.17</b> <i>User</i> Melihat Grafik Kepuasan Dosen .....   | 74 |
| <b>Gambar 4.18</b> <i>User</i> Memasuki Halaman Kepuasan Mahasiswa.....  | 75 |
| <b>Gambar 4.19</b> <i>User</i> Melihat Grafik Kepuasan Mahasiswa .....   | 75 |
| <b>Gambar 4.20</b> <i>User</i> Memasuki Halaman Dokumen Kebijakan .....  | 76 |
| <b>Gambar 4.21</b> <i>User</i> Melakukan Pencarian Dokumen Kebijakan .....   | 76 |
| <b>Gambar 4.22</b> <i>User</i> Melakukan <i>Download</i> Dokumen Kebijakan .....   | 77 |
| <b>Gambar 4.23</b> <i>User</i> Memasuki Halaman Dokumen Manual.....  | 77 |
| <b>Gambar 4.24</b> <i>User</i> Melihat Rincian Dokumen Unit Manual .....   | 78 |
| <b>Gambar 4.25</b> <i>User</i> Mencari Dokumen Dari Unit Manual .....  | 78 |
| <b>Gambar 4.26</b> <i>User</i> Mendownload Dokumen Unit Manual.....  | 79 |
| <b>Gambar 4.27</b> <i>User</i> Memilih <i>Link</i> Dokumen Terkait Dan Coba <i>Login</i> .....                                     | 80 |

|                    |   |     |
|--------------------|---|-----|
| <b>Gambar 4.28</b> | <i>User</i> memasuki halaman Panduan & Instrumen Akreditasi ... | 80  |
| <b>Gambar 4.29</b> | <i>User</i> Melihat Rincian Unit Panduan & Instrumen Akreditasi | 81  |
| <b>Gambar 4.30</b> | <i>User</i> Mencari Dokumen Rincian Unit .....                  | 81  |
| <b>Gambar 4.31</b> | <i>User</i> Mendownload Dokumen Rincian Unit .....              | 82  |
| <b>Gambar 4.32</b> | <i>User</i> memasuki halaman laporan ITTelkom Surabaya.....     | 82  |
| <b>Gambar 4.33</b> | <i>User</i> Mendownload Dokumen Laporan.....                    | 83  |
| <b>Gambar 4.34</b> | <i>User</i> memilih logo ITTelkom Surabaya .....                | 83  |
| <b>Gambar 4.35</b> | Halaman utama ke berita terbaru .....                           | 84  |
| <b>Gambar 4.36</b> | Halaman utama ke profil tentang kami .....                      | 84  |
| <b>Gambar 4.37</b> | Menu Akreditasi & Sertifikasi .....                             | 85  |
| <b>Gambar 4.38</b> | Menu Hasil <i>Survey</i> .....                                  | 85  |
| <b>Gambar 4.39</b> | Menu Dokumen.....   | 87  |
| <b>Gambar 4.40</b> | <i>Wireframe</i> Halaman Utama .....                            | 88  |
| <b>Gambar 4.41</b> | <i>Wireframe</i> Berita Terbaru .....                           | 89  |
| <b>Gambar 4.42</b> | <i>Wireframe</i> Tentang Kami.....                              | 90  |
| <b>Gambar 4.43</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Akreditasi BAN-PT .....                | 91  |
| <b>Gambar 4.44</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Sertifikasi ISO:9001 .....             | 92  |
| <b>Gambar 4.45</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Sertifikasi ISO:9001 .....             | 93  |
| <b>Gambar 4.46</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Kepuasan TPA .....                     | 94  |
| <b>Gambar 4.47</b> | <i>Wireframe</i> Detail Grafik Kepuasan TPA .....               | 95  |
| <b>Gambar 4.48</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Kepuasan Dosen .....                   | 97  |
| <b>Gambar 4.49</b> | <i>Wireframe</i> Detail Grafik Kepuasan Dosen .....             | 98  |
| <b>Gambar 4.50</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Kepuasan Mahasiswa.....                | 100 |
| <b>Gambar 4.51</b> | <i>Wireframe</i> Detail Grafik Kepuasan Mahasiswa.....          | 101 |
| <b>Gambar 4.52</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Dokumen Kebijakan .....                | 102 |
| <b>Gambar 4.53</b> | <i>Wireframe Search</i> Dokumen Kebijakan .....                 | 103 |
| <b>Gambar 4.54</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Dokumen Manual .....                   | 104 |
| <b>Gambar 4.55</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Dokumen Manual <i>Overview</i> .....   | 106 |
| <b>Gambar 4.56</b> | <i>Wireframe Search</i> Dokumen Manual .....                    | 107 |
| <b>Gambar 4.57</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Panduan & Instrumen Akreditasi.....    | 108 |
| <b>Gambar 4.58</b> | <i>Wireframe Search</i> Panduan & Instrumen Akreditasi.....     | 109 |
| <b>Gambar 4.59</b> | <i>Wireframe</i> Submenu Laporan ITTelkom Surabaya.....         | 110 |

|   |     |
|---|-----|
| <b>Gambar 4.60</b> <i>Mockup</i> Halaman Utama.....                           | 112 |
| <b>Gambar 4.61</b> <i>Mockup</i> Berita Terbaru .....                         | 113 |
| <b>Gambar 4.62</b> <i>Mockup</i> Tentang Kami.....                            | 115 |
| <b>Gambar 4.63</b> <i>Mockup</i> Akreditasi BAN-PT.....                       | 116 |
| <b>Gambar 4.64</b> <i>Mockup</i> submenu Sertifikasi ISO 9001:2015 .....      | 117 |
| <b>Gambar 4.65</b> <i>Mockup</i> Submenu Sertifikasi ISO 21001:2018.....      | 118 |
| <b>Gambar 4.66</b> <i>Mockup</i> Submenu Kepuasan TPA .....                   | 120 |
| <b>Gambar 4.67</b> <i>Mockup</i> Detail Grafik Kepuasan TPA .....             | 121 |
| <b>Gambar 4.68</b> <i>Mockup</i> Submenu Kepuasan TPA .....                   | 123 |
| <b>Gambar 4.69</b> <i>Mockup</i> Detail Grafik Kepuasan Dosen.....            | 124 |
| <b>Gambar 4.70</b> <i>Mockup</i> Submenu Kepuasan Mahasiswa.....              | 126 |
| <b>Gambar 4.71</b> <i>Mockup</i> Detail Grafik Kepuasan Mahasiswa.....        | 127 |
| <b>Gambar 4.72</b> <i>Mockup</i> Submenu Dokumen Kebijakan .....              | 129 |
| <b>Gambar 4.73</b> <i>Mockup Search</i> Dokumen Kebijakan .....               | 130 |
| <b>Gambar 4.74</b> <i>Mockup</i> Submenu Dokumen Manual.....                  | 131 |
| <b>Gambar 4.75</b> <i>Mockup</i> Submenu Dokumen Manual <i>Overview</i> ..... | 133 |
| <b>Gambar 4.76</b> <i>Mockup</i> Submenu Dokumen Manual <i>Overview</i> ..... | 134 |
| <b>Gambar 4.77</b> <i>Mockup</i> Submenu Panduan & Instrumen Akreditasi.....  | 135 |
| <b>Gambar 4.78</b> <i>Mockup Search</i> Panduan & Instrumen Akreditasi.....   | 136 |
| <b>Gambar 4.79</b> <i>Mockup</i> Submenu Laporan ITTelkom Surabaya .....      | 137 |
| <b>Gambar 4.80</b> Perbaikan Tabel Akreditasi BAN-PT .....                    | 142 |
| <b>Gambar 4.81</b> Perbaikan Tabel Laporan ITTelkom Surabaya .....            | 143 |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| <b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....                             | 24  |
| <b>Tabel 3.1</b> Acuan Pertanyaan Developer .....                       | 38  |
| <b>Tabel 3.2</b> Item Pertanyaan Kuesioner SUS .....                    | 43  |
| <b>Tabel 3.3</b> Indikator Kuesioner .....                              | 44  |
| <b>Tabel 4.1</b> Kriteria Partisipan .....                              | 49  |
| <b>Tabel 4.2</b> Pertanyaan Wawancara Pemilik <i>Website</i> .....      | 50  |
| <b>Tabel 4.3</b> Pertanyaan Wawancara Pengelola <i>Website</i> .....    | 52  |
| <b>Tabel 4.4</b> Pertanyaan Wawancara Wakil Dekan FTEIC .....           | 54  |
| <b>Tabel 4.5</b> Pertanyaan Wawancara Kaprodi FTIB .....                | 56  |
| <b>Tabel 4.6</b> Pertanyaan Wawancara Dosen FTIB.....                   | 58  |
| <b>Tabel 4.7</b> Pertanyaan Wawancara Orangtua Mahasiswa FTIB .....     | 61  |
| <b>Tabel 4.8</b> Pertanyaan Wawancara Mahasiswa FTIB .....              | 63  |
| <b>Tabel 4.9</b> Hasil Maze <i>Usability Testing</i> Desain Akhir ..... | 139 |
| <b>Tabel 4.10</b> Hasil Kuesioner SUS Desain Akhir.....                 | 141 |