

**PENARAPAN METODE USE QUESTIONNAIRE PADA EVALUASI
VIDEO COMPANY PROFILE PDAM SLEMAN**

Tugas Akhir

Diajukan Untuk Tugas Akhir Menempuh Pendidikan Strata-1



Disusun Oleh :

Rizky Juliansyah S

12522101

Progam Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia

Yogyakarta

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Demi Allah, saya akui karya ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap salah satunya telah saya jelaskan sumbernya. Jika kemudian hari ternyata terbukti pengakuan saya ini tidak benar dan melanggar peraturan yang sah dalam karya tulis ini dan hak kekayaan intelektual, maka saya bersedia ijazah yang telah saya terima untuk ditarik kembali oleh Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta, 5 Januari 2019



Rizky Juliansyah Santoso

12522101

SURAT KETERANGAN



PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM (PUDAM)
Jalan Parasamya No. 18 Telp. (0274) 868667
Sleman 55511 Yogyakarta



SURAT KETERANGAN

Nomor : 26 /PDAM/SLM/XII/2018

Yang bertanda tangan dibawah ini kami atas nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sleman, menerangkan bahwa :

Nama : Rizky Juliansyah Santoso
No. Mahasiswa : 12522101
Program Studi : S1 Teknik Industri
Universitas : Universitas Islam Indonesia Yogyakarta

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian dalam rangka persiapan Tugas Akhir selama tanggal 19 – 20 Desember 2018.

Demikian surat keterangan ini disampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Sleman, 21 Desember 2018



Direktur

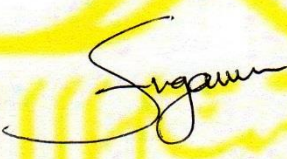
Dwi Nurwata, SE, MM

Tembusan Kepada :

1. Ka. Bag. Adm & Keu PDAM Sleman
2. Arsip.

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

IV

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**PENARAPAN METODE USE QUESTIONNAIRE PADA EVALUASI
VIDEO COMPANY PROFILE PDAM SLEMAN****TUGAS AKHIR****Oleh:****Nama : Rizky Juliansyah Santoso****No. Mahasiswa : 12 522 101****Fak/Jurusan : FTI / Teknik Industri****Yogyakarta, 7 Januari 2019****Pembimbing,**
(Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.I.)

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

V

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

PENARAPAN METODE USE QUESTIONNAIRE PADA EVALUASI VIDEO COMPANY PROFILE PDAM SLEMAN

TUGAS AKHIR

Oleh:

Nama : Rizky Juliansyah S

No. Mahasiswa : 12 522 101

Telah dipertahankan di depan sidang penguji sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata-1 Teknik Industri

Yogyakarta, Februari 2019

Tim Penguji:

Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.I.

Ketua

Muhammad Ragil Suryoputro, S.T., M.Sc.

Anggota I

Abdullah 'Azzam, S.T, M.T.

Anggota 2



Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknik Industri

Fakultas Teknologi Industri

Universitas Islam Indonesia



Dr. Lauliq Immawan S.T., M.M.,

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya ini untuk bapak H. Bambang Santoso dan Ibu Hj. Ety Humiyawati Cakraningrum sebagai kedua orangtua saya, kakak saya Rachma Ditiyanti Risa Bina Satiti, Ridho Humiawan Santoso dan Rahadiyan Ibnu Santoso, serta sahabat-sahabat yang ada didekat saya dan keluarga Teknik Industri 2012 yang selalu memberi doa, dukungan dan semangat yang tiada hentinya.

Bapak Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.I. yang telah banyak membimbing, membantu, dan memberi pelajaran selama dalam masa perkuliahan ini hingga Tugas Akhir ini selesai. Semoga apa yang saya kerjakan setelah ini bisa memberi kebanggaan tersendiri bagi Bapak.

Terima kasih dan doa selalu ku ucapkan untukmu keluarga ku yang kucinta dan tersayang. Terima Kasih untuk semua semangat, ilmu, pengalaman, dan bantuannya yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT menjadikan kita semua hamba yang berilmu dan beramal soleh

Aamin

MOTTO

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ
وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

.....Allah pasti akan mengangkat orang-orang yang beriman dan berpengetahuan di antaramu beberapa tingkat lebih tinggi. Allah Maha mengetahui segala yang kamu lakukan.

(Q.S. Al-Mujaadalah : 11)

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

“Karena sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS. Al-Insyirah: 5-6)

Barang siapa menginginkan kebahagiaan didunia , maka haruslah dengan ilmu, barang siapa yang menginginkan kebahagiaan di akhirat haruslah dengan ilmu, dan barang siapa yang menginginkan kebahagiaan pada keduanya , maka haruslah dengan ilmu”

(HR. ibn Asakir)

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang tak henti-hentinya memberikan segala kenikmatan dan rahmat kepada seluruh hamba-Nya. Tak lupa sholawat serta salam senantiasa dihaturkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah berjuang dan membimbing kita keluar dari kegelapan menuju jalan terang benderang untuk meng Gapai ridho Allah SWT.

Dengan Rahmat dan Hidayah Allah SWT, Tugas Akhir yang berjudul “penarapan metode *use questionnaire* pada evaluasi video company profile pdam sleman ” dapat terselesaikan dengan baik. Adapun Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan studi Strata-1 pada jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.

Dalam penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung, oleh sebab itu dengan penuh rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Hari Purnomo, Prof., Dr., Ir., M.T., Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Muhammad Ridwan Andi Purnomo S.T., M.Sc., Ph.D, Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Taufiq Immawan S.T., M.M., Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia.
4. Bapak Muchamad Sugarindra, S.T., M.T.I., Selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, memberikan solusi, saran, dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir.

5. Kedua orang tuaku tercinta, yakni H. Bambang Santoso dan Ibu Hj. Ety Humiyawati Cakraningrum yang telah membesarkan dengan selalu memberikan kasih sayang dan yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusuk selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terima kasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahkan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
6. Kakak Rachma Ditiyanti Risa Bina Satiti, Ridho Humiawan Santoso dan Rahadiyan Ibnu Santoso yang telah memberikan dukungan, semangat, doa, dan masukan.
7. Reza Wibowo selaku karyawan dari PDAM Sleman, dan saudara saya yang telah membantu melancarkan pengerjaan Tugas Akhir ini.
8. Nawang Wahyu Widiatmaka, Fauzan Wahyu, Zulfathi Fuad, Aan Hasbuan, Dwiki Septiningrum, Rastiti Ratnasari, Dan Arin prasetyo yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dan selalu membantu untuk perjalanan dalam pengerjaan Tugas Akhir saya.
9. Keluarga Teknik Industri angkatan 2012 yang telah memberikan motivasi, inspirasi, dan selalu membantu untuk perjalanan kuliah saya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang. Akhir kata semoga laporan ini dapat digunakan sebagai mana mestinya dan dijadikan sebagai bahan pembelajaran, wawasan, dan ilmu yang baru bagi semua pihak serta khususnya bagi penulis sendiri

Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta,9 Januari 2019

Rizky Juliansyah Santoso

12522101

ABSTRAK

Produk teknologi informasi pada era ini sangat berkembang pesat. Dalam era digital ini bentuk sebuah layanan informasi sangat inovatif dan kreatif, salah satunya dalam bentuk video. Media video ini dapat memberikan informasi suatu perusahaan yang berbentuk video profil. Video ini berguna untuk mengetahui informasi segala bentuk yang ada dalam perusahaan tersebut. Video profil merupakan salah satu media yang paling mudah dan cepat dalam memperkenalkan sebuah produk atau memperkenalkan profil organisasi, instansi atau perusahaan di khalayak umum dengan metode audio visual yang menarik dan inovasi penuh dedikasi. Video profil PDAM adalah sebuah video yang memperkenalkan perusahaan terhadap para pelanggan, di dalam video tersebut terdapat berbagai informasi yang penting bagi pelanggan. PDAM Kabupaten Sleman merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih bagi masyarakat, yang tujuan pendiriannya adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui hasil variabel kebergunaan (usefulness), Variabel kemudahan mempelajari (Ease Of Learning), dan kepuasan (Satisfaction) Dan mengetahui hasil evaluasi usability video profil PDAM Sleman. Usability adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu aplikasi. Suatu aplikasi disebut usable jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Pengukuran usability dalam penelitian ini menggunakan metode USE questionnaire untuk mengukur aspek memorability, efektivitas, dan kepuasan. Pada variable usefulness didapatkan nilai 61,94% Dalam variable Ease Of Learning atau kemudahan mempelajari memiliki nilai usability 56,02% dan pada variable satisfaction atau kepuasan memiliki nilai usability 59,63%.

Keyword : video profil, usability, USE questionnaire, PDAM Sleman

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	II
SURAT KETERANGAN	III
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	IV
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	V
HALAMAN PERSEMBAHAN	VI
MOTTO	VII
KATA PENGANTAR.....	VIII
ABSTRAK	X
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR TABEL	XIII
DAFTAR GAMBAR.....	XIV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.4 Manfaat penelitian	5
1.5 Sistematika Pembuatan Laporan Tugas Akhir	5
BAB II.....	7
KAJIAN LITERATUR.....	7
2.1 Kajian Deduktif	7
2.2 Kajian Induktif.....	15
BAB III.....	22
METODE PENELITIAN	22
3.1 Kerangka Rencana Penelitian.....	22
3.2 Objek penelitian.....	24
3.3 Jenis data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.5 Metode Analisis Data	29
3.6 Populasi dan Sampel.....	32
3.7 Pengukuran Usability	32
3.8 Skala Likert	33
3.9 Alur Penelitian.....	35
BAB IV.....	38

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	38
4.1 Pengumpulan data	38
4.2 Karakteristik Responden	39
4.3 Hasil Eksperimen.....	40
4.4. USE Quesitionnaire	59
BAB V	65
PEMBAHASAN	65
5.1 Karakteristik Responden	65
5.2 Analisis Kuisisioner Usability.....	66
BAB VI.....	79
PENUTUP.....	79
6.1 Kesimpulan.....	79
6.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 REVIEW JURNAL DAN PENELITIAN.....	12
TABEL 2.2 METODE-METODE <i>USABILITY</i>	17
TABEL 2.3. STANDAR KELAYAKAN SISTEM	20
TABEL 2. 5 TABEL SKALA LIKERT	21
TABEL 3. 1 KERANGKA RENCANA PENELITIAN	23
TABEL 3. 2 USE QUESTIONNAIRE.....	27
TABEL 3.5. STANDAR KELAYAKAN SISTEM	33
TABEL 3.6. SKALA USE QUESTIONNAIRE	33
TABEL 3.7. TABEL SKALA LIKERT	34
TABLE 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN	39
TABEL 4.2 HASIL REKAPITULASI USE QUESTIONNAIRE	40
TABEL 4.3 HASIL UJI VALIDITAS.....	56
TABEL 4.4 NILAI CRONBACH’S ALPHA.....	58
TABEL 4.5 KLASIFIKASI NILAI CRONCBACH’S ALPHA	58
TABEL 4.6 HASIL NILAI USE QUESTIONNAIRE	59
TABEL 4.7 HASIL NILAI USE QUESTIONNAIRE KEBERGUNAAN (<i>USEFULNESS</i>).....	61
TABEL 4.8 HASIL NILAI USE QUESTIONNAIRE KEMUDAHAN MEMPELAJARI (<i>EASE OF LEARNING</i>).....	63
TABEL 4.9 HASIL NILAI USE QUESTIONNAIRE KEPUASAN PENGGUNA SISTEM (<i>SATISFACTION</i>).....	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.2 DIAGRAM ALIR	35
GAMBAR 3.3 DIAGRAM ALIR (LANJUTAN).....	36
GAMBAR 4.1 LOGO PDAM SLEMAN.....	38
GAMBAR 4.1 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 1.....	42
GAMBAR 4.1 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 2.....	42
GAMBAR 4.3 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 3.....	43
GAMBAR 4.4 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 4.....	44
GAMBAR 4.5 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 5.....	44
GAMBAR 4.6 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 6.....	45
GAMBAR 4.7 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 7.....	46
GAMBAR 4.8 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 8.....	46
GAMBAR 4.9 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 9.....	47
GAMBAR 4.10 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 10.....	48
GAMBAR 4.11 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 11.....	48
GAMBAR 4.12 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 12.....	49
GAMBAR 4.13 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 13.....	50
GAMBAR 4.14 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 14.....	50
GAMBAR 4.15 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 15.....	51
GAMBAR 4.16 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 16.....	52
GAMBAR 4.17 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 17.....	52
GAMBAR 4.18 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 18.....	53
GAMBAR 4.19 DIAGRAM FREKUENSI PERNYATAAN NO 19.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital disebut pula era informasi, dimana informasi telah menjadi kebutuhan pokok dan komoditas baru. Era demikian di picu teknologi informasi (TI) yang berperan mempercepat dan meningkatkan keakuratan dalam pencatatan dan pengolahan data menjadi suatu informasi (Sulthoni, 2016). Produk teknologi informasi pada era ini sangat berkembang pesat. Dalam era digital ini bentuk sebuah layanan informasi sangat inovatif dan kreatif, salah satunya dalam bentuk video. Media video ini dapat memberikan informasi suatu perusahaan yang berbentuk video profil. Video ini berguna untuk mengetahui informasi segala bentuk yang ada dalam perusahaan tersebut. Mulai dari visi dan misi perusahaan hingga aktivitas karyawan saat berkerja tak lupa layanan informasi untuk pelanggan juga tersedia dalam video tersebut. Penyajian informasi dengan menggunakan sarana multimedia, merupakan salah satu cara yang tepat untuk mempermudah menyampaikan pesan penting dalam bentuk audio maupun visual. Video profil merupakan salah satu media yang paling mudah dan cepat dalam memperkenalkan sebuah produk atau memperkenalkan profil organisasi, instansi atau perusahaan di khalayak umum dengan metode audio visual yang menarik dan inovasi penuh dedikasi (Susanto & Urbani, 2013).

PDAM Kabupaten Sleman merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih bagi masyarakat, yang tujuan pendiriannya adalah untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dan sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Sistem penyediaan sarana air minum di wilayah Kabupaten Sleman, dimulai sejak tahun 1974 dengan dibangunnya prasarana dan sarana infrastruktur oleh Departemen Pekerjaan Umum (sekarang Kementerian PU). Tanggal 14 Desember 1981,

didirikanlah Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman. Pada bulan November 1992, Departemen PU menyetujui alih status BPAM menjadi PDAM.

Sejak PDAM telah didirikan, PDAM adalah perusahaan air minum satu-satunya di kabupaten Sleman, yang mempunyai visi misi "menjadi perusahaan air minum yg sehat mandiri dan terpercaya" , selama ini pula PDAM berdedikasi penuh untuk masyarakat khususnya kabupaten Sleman agar masyarakat memiliki kehidupan yang bersih dan sehat, Karna sistem produksi air di PDAM bersumber dari sumur/mata air yang telah diproses di bak pengolahan dan diyakini bersih, setelah itu akan didistribusikan ke para pelanggan.

Dalam hal ini kelayakan sebuah proses pembuatan air bersih harus terjaga. Agar setiap pelanggan yang mengkonsumsi air bersih dari PDAM Sleman tetap memiliki kehidupan yang bersih dan sehat. Setiap pelanggan selalu mengharapkan hasil yang optimal, serta memperoleh air bersih yang mereka inginkan. Oleh karna itu setiap konsumen berhak mengetahui segala macam proses pembuatan dan pengolahan yang dilakukan oleh PDAM Sleman untuk menghasilkan air yang bersih dan sehat bagi warga Sleman. Tak lupa juga informasi tentang semua layanan yang ada di PDAM Sleman, diantaranya (1) Pengajuan sambungan baru, (2) Pengaduan, dan (3) Pembayaran.

Segala aspek tersebut harus ada dalam sebuah informasi yang harus dimiliki PDAM Sleman agar diketahui oleh pelanggan. Menurut para karyawan di PDAM Sleman memiliki sebuah video profil sangatlah penting karna identitas sebuah perusahaan tersebut dapat diketahui oleh para pelanggan dari video tersebut. Hal itu dapat menjaga kepercayaan para pelanggan terhadap perusahaan agar selalu mempercayai perusahaan tersebut. Dan untuk para pelanggan adanya suatu video profil perusahaan sangatlah membantu untuk mengetahui informasi yang dibutuhkan pelanggan. Serta dapat mengetahui proses pengolahan air bersih yang dilakukan oleh PDAM Sleman, bahwasanya air bersih yang dikonsumsi oleh pelanggan telah melalui uji lab menggunakan peralatan canggih serta bekerja sama dengan dinas kesehatan Sleman. Hal tersebut dapat dipenuhi dengan melakukan tahap pengujian usability video profil tersebut. Dengan adanya pengujian tersebut segala yang diharapkan oleh PDAM Sleman terhadap pelanggan agar memahami segala informasi yang ada di PDAM Sleman dapat terpenuhi. Menurut (Nurhadryani et al, 2013), *Usability* adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu

aplikasi. Suatu aplikasi disebut usable jika fungsi-fungsinya dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memuaskan.

Oleh sebab itu sebuah video profil sangatlah penting untuk dimiliki sebuah perusahaan. Karna memiliki video profil dapat dengan mudah memberikan informasi ke pelanggan ataupun memperkenalkan sebuah perusahaan tersebut ke pelanggan. Namun dalam video profil yang dimiliki oleh PDAM Sleman belum adanya tahap pengujian *usability*. Oleh karna itu dalam belum dapat diketahui seberapa berpengaruhnya video tersebut kepada pelanggan. Belum mengetahui juga video tersebut mudah diakses atau tidak oleh pelanggan. Serta dapat dengan mudah dipahami oleh pelanggan atau tidak. Maka dari itu pengujian *usability* sangatlah perlu guna untuk mengetahui segala aspek yang diinginkan perusahaan terpenuhi atau tidak.

Menurut (Kusuma et al, 2016) Teknologi informasi, terutama pada penggunaan system informasi, sudah banyak dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi tidak semua sistem informasi pernah melalui tahap pengujian *usability*. Hal ini disebabkan oleh fokus permasalahan yang masih terpusat pada pengelolaan kebutuhan, jadwal, dan sumber daya yang tersedia untuk implementasi sistem tersebut. Sedangkan pengukuran *usability* sistem dari sudut pengguna masih dianggap bukan kebutuhan utama dalam pengembangan sebuah sistem, sehingga sangat jarang dilakukan.

Seperti halnya dalam penyedia informasi, setiap pelanggan akan selalu mengharapkan informasi yang memadai aspek aspek *usability* meliputi efektivitas, efisiensi, memorability, learnability, dan kepuasan (Nielsen, 2013). Oleh sebab itu, dilakukan evaluasi dengan *usability* untuk mengetahui tingkat *usability* dari video profil tersebut. Studi pendahuluan yang dilakukan pada manajemen PDAM Sleman menunjukkan bila aspek *usability* yang perlu difokuskan dalam evaluasi video profil tersebut meliputi efektivitas, memorability dan kepuasan. Hal tersebut merujuk kebutuhan PDAM Sleman yang menginginkan pelanggan dapat mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut, pelanggan merasa cukup dan puas tentang informasi yang diberikan oleh PDAM Sleman melalui video profil tersebut, para pelanggan dapat mengingat segala informasi yang diberikan melalui video profil. Dengan demikian pengukuran *usability* dalam penelitian ini menggunakan metode *USE questionnaire* untuk mengukur aspek memorability, efektivitas, dan kepuasan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Firmansyah, 2018), penelitian ini mengukur *usability* dengan metode *USE Questionnaire*, untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi sipolin provinsi jawa barat. Dalam penelitian ini dengan 50 responden, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi SIPOLIN telah memiliki aspek nilai *usability* yang sangat baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Rahadi, 2014). Penelitian ini untuk mengukur *usability* system pada aplikasi android, Dalam hal ini pengukuran *usability* dilakukan dengan menggunakan *USE Qusionner*. Jumlah responden dalam penelitian ini yang melibatkan 25 responden dan dari responden tersbut memiliki hasil bahwasannya perangkat lunak aplikasi web DSS yang sudah dibuat (Smartphone Support System) telah memenuhi kelima aspek *usability* sehingga dapat diterapkan sebagai aplikasi yang dapat dioperasikan oleh pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hasil evaluasi *usability* video profil PDAM Sleman ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui hasil variabel kebergunaan (*usefulness*), Variabel kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*), dan kepuasan (*Satisfaction*).
2. Untuk mengetahui hasil evaluasi *usability* video profil PDAM Sleman.

1.4 Batasan Masalah

1. Objek penelitian ini adalah video company profile PDAM Sleman.
2. Penelitian ini berfokus pada video company profile PDAM Sleman kepada para pelanggan untuk mengevaluasi tingkat keefektivitasan dan efesiensi video tersebut.
3. Penyebaran responden hanya sebatas pada PDAM Sleman serta pelanggan.
4. Penelitian ini hanya sebatas mengevaluasi video company profile yang telah dibuat dan tidak tentang proses pembuatanya.
5. Metode yang digunakan adalah *USE Questionnaire*.
6. Dalam penelitian ini tidak menggunakan *variable* ease of use dikarenakan penelitian ini mengevaluasi video profil.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang akan didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa berpengaruhnya video profile PDAM Sleman terhadap pelanggan.
2. Meningkatkan kualitas dan *usability* layanan informasi dalam segi video profile.
3. Memudahkan PDAM Sleman untuk memberikan layanan informasi yang diharapkan pelanggan.
4. Dapat dijadikan sebagai masukan perbaikan untuk rancangan video profile kedepannya.

1.5 Sistematika Pembuatan Laporan Tugas Akhir

Dalam membahas permasalahan yang sudah dirumuskan diatas, digunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, memberikan gambaran tentang topik permasalahan. Selain itu terdapat pula latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan laporan penelitian.

BAB II : Kajian Literatur, memuat kajian literatur deduktif atau penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya dan induktif atau mengenai teori-teori yang berhubungan dengan topik penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, terdapat obyek penelitian, data apa saja yang digunakan, dan tahapan-tahapan dalam melakukan proses penelitian, serta metode yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : Pengumpulan dan Pengolahan Data, menjelaskan tentang bagaimana proses pengolahan data dilakukan dengan metode yang sudah ditetapkan sebelumnya guna mencapai tujuan dari penelitian yang dilakukan.

BAB V : Pembahasan, berisi mengenai hasil yang diperoleh yang belum dijelaskan di bab sebelumnya. Membahas tentang hasil yang diperoleh dari pengujian tingkat *usability*.

BAB VI : Penutup, berisi kesimpulan dari data yang telah diolah dimana kesimpulan menjawab permasalahan yang ada serta saran untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Kajian Deduktif

Penelitian dengan menggunakan *usability* sudah banyak dilakukan. Banyak dari penelitian lain menggunakan *usability* untuk mengevaluasi sebuah sistem. Dalam hal ini terdapat 9 metode yang dapat digunakan untuk mengukur *usability*. Dalam penelitian ini menggunakan *usability* untuk mengevaluasi sebuah video profile dari PDAM Sleman untuk mengetahui beberapa aspek dari *usability* yaitu, memorability, efektivitas, dan kepuasan. Untuk mengetahui ketiga aspek tersebut penelitian ini menggunakan metode *USE questionnaire*. Dan berikut beberapa penelitian yang sudah menggunakan *usability* dengan *USE questionnaire*.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Fonda, et al., 2008). Dalam penelitian ini menggunakan *usability test* untuk mengukur aplikasi dalam penyedia perawatan diabetes. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar harapan dan kegunaan dari fungsi CDMP (The Comprehensive Diabetes Management Program), serta kepuasan pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan dengan cara satu arah yaitu peserta melakukan sebuah *task* yg telah disediakan,. Pertama telah tersedia video untuk dilihat peserta dan sebuah rekaman untuk merekam para peserta. Peserta melakukan sebuah *task* dengan sebuah prototipe dari CDMP dalam waktu 1 jam 30 menit, melakukan standar tugas umum dengan seorang pasien fiktif. Penelitian ini mengambil sampel calon peserta dari Institut Amerika untuk penelitian (udara) (Concord, MA). Database lebih dari 3.000 orang yang telah berpartisipasi dalam tes kegunaan selama beberapa tahun. Secara keseluruhan, nilai kuesioner *usability* yang netral untuk menguntungkan. Aspek tertentu yang ada dari kuesioner, penyedia layanan yang melaporkan masalah dengan aplikasi mudah digunakan, kinerja, dan dukungan fitur, tetapi merasa puas dengan daya tarik visual dan

konten. Hasil dari data pengamatan dan wawancara menunjukkan adanya perbaikan, khususnya dalam navigasi dan terminologi.

Penelitian yang dilakukan oleh (Mendez, et al., 2008). Penelitian ini menggunakan dua metode untuk mengevaluasi perangkat *NeuroSky iof MindBuilder-EM* (MB) yaitu Attention Deficit and Hyperactivity disorder (ADHD) test dan *usability* questionnaire. Sampel untuk mengevaluasi *usability* MB dilakukan antara tahun pertama mahasiswa S1 jurusan Informatika di Universitas Veracruz, Meksiko. Sampel terdiri dari 28 laki-laki dan 12 wanita, 38 sampel tahun pertama sedang melakukan studi mereka dan 2 sampel telah memasuki tahun ketiga. 26 siswa (65%) dari populasi yang berusia 18 tahun, 12 siswa (30%) 19 tahun dan 2 orang mahasiswa (5%) 20 tahun. Hasil dari *usability* dan *reliability* MB untuk menilai tingkat perhatian dan amalgamate dengan data yang dihasilkan oleh pengguna dievaluasi dalam sebuah latihan penilaian $N = 34$. Hasil mengenai *usability* menyarankan beberapa pengguna memiliki masalah memakai perangkat karena ukuran kepala atau gangguan rambut dan perangkat sinyal untuk menunjukkan baterai habis. Selain itu, 35% mengatakan sangat nyaman digunakan, 37.5% mudah dalam pemakaian perangkat dan 47.5% mengatakan mereka memiliki pengalaman yang memuaskan dengan perangkat. Lebih penting lagi, hasil menunjukkan ada variabilitas dalam bacaan dan para pengguna sangat mengerti dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Pada penelitian berikutnya yang dilakukan oleh. Pada penelitian ini metode yang (Susanti & Baresky, 2012) digunakan adalah *collecting users opinion*, berupa pengisian kuesioner. Metode ini digunakan untuk meningkatkan aspek *usability* dari interaksi manusia dan video game melalui evaluasi yang dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi aspek *usability* dari video game serta memberikan rekomendasi perbaikan tentang peningkatan *usability* terkait kemudahan, kepuasan, dan kegunaan dari video game. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dimana karakteristik populasi dari penelitian ini adalah laki-laki yang pernah memainkan game PES 2011. Kuesioner pada penelitian ini dibagi atas tiga bagian yaitu : bagian pertama merupakan pertanyaan saringan, bagian kedua merupakan data umum dan perilaku responden dan bagian ketiga merupakan pertanyaan khusus yang dibangun berdasarkan variabel penelitian. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *stratified random sampling* dimana responden dibagi ke dalam dua

kategori umur, yaitu umur 13 sampai 17 tahun dan 18 sampai 30 tahun. Berdasarkan pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, Usability dari video game dianalisis melalui delapan variabel yaitu *visibility of system status*, *match between system and the real world*, *user control and freedom*, *consistency and standards*, *recognition rather than recall*, *flexibility and efficiency of use*, *aesthetic and minimalist design*, *help and documentation*. Berdasarkan data yang ada dinyatakan bahwa pada umumnya video game telah mempunyai usability yang baik karena sebagian besar responden setuju terkait aspek yang diberikan pada video game usability.

Dalam penelitian (Sulistiyono, 2017) Metode yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu penyebaran kuisiioner terhadap objek penelitian yang diuji dan penghitungan hasil evaluasi heuristik SIPKL. Kuisiioner dilakukan terhadap 8 orang responden pengguna aplikasi SIPKL, terdiri dari asisten praktikum, student staff/ teknisi lab dan laboran. Isi Kuesiioner dikembangkan dari metode evaluasi *heuristic* yang telah ada. Pengembangan berhubungan dengan dimensi *Usability* dan atribut pertanyaan pada kuisiioner. Setelah dilakukan uji usability pada website SIPKL maka didapatkan kesimpulan. Berdasarkan uji usability dengan evaluasi heuristik, masalah usability yang paling besar terdapat pada aspek *User control and freedom* atau kendali dan kebebasan pengguna dengan nilai severity rating 3,87 sedangkan nilai terendah terdapat pada aspek *Match Between System and the real world* atau kesesuaian antara system dan dunia nyata dengan nilai severity rating 3. Secara keseluruhan nilai rata-rata dari semua aspek usability bernilai 3,50 atau skala 4 yang berarti kategori usability catastrophe, masalah ini harus diperbaiki sebelum produk diluncurkan.

Pernah dilakukan penelitian seperti ini yang dilakukan oleh (Sahfitri & Ulfa, 2015). Penelitian ini menggunakan metode *use questionnaire*. Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain kausal yang akan dilakukan untuk mengukur atau mengevaluasi *Usability System E-learning* sebagai aplikasi pendukung proses pembelajaran di perguruan tinggi menggunakan *USE questionnaire*. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah pengguna sistem *E-learning* yaitu tenaga pengajar atau dosen sebagai pengguna sistem *E-learning* tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah beberapa tenaga pengajar (dosen) yang dapat mewakili seluruh populasi dalam penelitian. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisiioner. Kuisiioner yang digunakan adalah paket kuisiioner *USE* yang untuk mengukur

Usability suatu sistem. Terdapat 154 responden dalam penelitian ini, sehingga tingkat korelasi nilai r pada interval kepercayaan 5 % harus lebih besar dari 0,158. Jika r korelasi di atas 0,158 maka alat ukur bisa dinyatakan valid dan sebaliknya jika di bawah 0,158 alat ukur dinyatakan tidak valid. Responden penelitian berjenis kelamin laki laki berjumlah 84 responden atau sebanyak 54,5 % dan untuk responden berjenis kelamin perempuan adalah sebanyak 70 responden atau 45,5 % dari 154 responden yang menjadi sampel penelitian. Dari hasil pengolahan data maka dapat ditemukan bahwa Secara parsial variabel *usefulness* dan variabel *Ease Of Learning* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Variabel *Satisfaction*, sedangkan Variabel ease of Use tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel *satisfaction*.

Penelitian berikut ini yang dilakukan oleh (Kusuma et al, 2016) menggunakan metode kuisioner *USE*. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat (rate) *usability* dalam user experience pada sistem KRS-Online UMM dengan menggunakan kuesioner *USE*. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem KRSONline UMM, yaitu mahasiswa UMM yang berjumlah 26000 orang. Dari seluruh populasi, diambil beberapa sampel untuk menjadi responden. Penelitian ini menggunakan kuesioner *USE* sebagai parameter dalam pengukuran *Usability*. Kuesioner *USE* merupakan paket kuesioner yang terdiri atas empat *variable* penelitian yaitu variabel *usefulness*, variabel *satisfaction*, variabel *Ease Of Learning*, dan variabel ease of use. Jumlah sampel yang ada dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 39 orang dengan persentase 39%, sedangkan perempuan sebanyak 61 orang dengan persentase 61% dari jumlah keseluruhan responden sebanyak 100 orang. Persentase perempuan sebesar 61% menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah perempuan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dan analisisnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut. Dalam penelitian ini pengukuran *usability* menghasilkan nilai persentase kelayakan sebesar 73,312 yang menunjukkan bahwa hasil pengukuran *usability* sistem KRSONline memiliki nilai “layak”. Kemudian, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas, yaitu *variable usefulness*, variabel ease of use, dan variabel *Ease Of Learning* terhadap variabel terikat, yaitu variabel *satisfaction*, yang dilakukan secara simultan (bersama-sama). Dapat disimpulkan pula bahwa secara parsial, variabel *usefulness* dan *variable ease of use* berpengaruh secara signifikan terhadap *variable satisfaction*. Sedangkan variabel *Ease Of Learning* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *satisfaction*.

Dalam penelitian berikut ini yang dilakukan oleh (Rahadi, 2014). Penelitian ini untuk mengukur usability system pada aplikasi android, Dalam hal ini pengukuran usability dilakukan dengan menggunakan *USE Qusionner*. Terdapat beberapa aspek pengukuran usability yaitu efesiensi, efektivitas dan kepuasan. Jumlah responden dalam penelitian ini yang melibatkan 25 responden dari suatu populasi yaitu dosen, staff karyawan dan mahasiswa pada Universitas Bina Darma. Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi system aplikasi yang diterapkan pada aplikasi android. Dari penelitian ini hasil Rekap Nilai *Usability* menunjukkan keseluruhan atribut memiliki nilai penerimaan usability oleh user, rata-rata diatas nilai 3, sehingga dapat dikatakan bahwa perangkat lunak aplikasi android yang telah dibuat telah memiliki nilai aspek *Usability* dan sangat banyak digunakan oleh semua kalangan dikarenakan android sangat mudah dipelajari serta dimengerti oleh pengguna. Perangkat lunak aplikasi web DSS yang sudah dibuat (*Smartphone Support System*) telah memenuhi kelima aspek *Usability* sehingga dapat diterapkan sebagai aplikasi yang dapat dioperasikan oleh pengguna.

Tabel 2.1 Review Jurnal dan Penelitian

Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil
J. Fonda dan Sven-Erik Bursell	2008	<i>Usability Test of an Internet-Based Informatics Tool for Diabetes Care Providers: The Comprehensive Diabetes Management Program</i>	<i>usability test</i>	Hasil dari data pengamatan dan wawancara menunjukkan adanya perbaikan, khususnya dalam navigasi dan terminologi.
Genaro Rebolledo-Mendez dan Sara de Freitas	2009	<i>Assessing NeuroSky's Usability to Detect Attention Levels in an Assessment Exercise</i>	<i>Deficit and Hyperactivity disorder (ADHD) test</i>	Hasil mengenai <i>usability</i> menyarankan beberapa pengguna memiliki masalah memakai perangkat karena ukuran kepala atau gangguan rambut dan perangkat sinyal untuk menunjukkan baterai habis. Selain itu, 35% mengatakan sangat nyaman digunakan, 37.5% mudah dalam pemakaian perangkat dan 47.5% mengatakan mereka memiliki pengalaman yang memuaskan dengan perangkat.
Lusi Susanti dan Angga Baresky	2012	<i>Evaluasi Performansi Video Games Ditinjau Dari Aspek Usability</i>	<i>Collecting users opinion</i>	Berdasarkan data yang ada dinyatakan bahwa pada umumnya video game telah mempunyai usability yang baik karena sebagian besar responden setuju terkait aspek video game usability.

Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil
Mulia Sulistiyono	2017	<i>evaluasi heuristic sistem informasi pelaporan kerusakan laboratorium universitas amikom Yogyakarta</i>	<i>Kuisisioner dan heuristic</i>	Berdasarkan uji usability dengan evaluasi heuristic, Secara keseluruhan nilai rata-rata dari semua aspek usability bernilai 3,50 atau skala 4 yang berarti kategori usability catastrophe, masalah ini harus diperbaiki sebelum produk diluncurkan.
Vivi Sahfitri dan Maria Ulfa	2015	<i>evaluasi usability sistem e-learning sebagai aplikasi pendukung proses pembelajaran di perguruan tinggi menggunakan use questionnaire</i>	<i>use questionnaire</i>	Dari hasil pengolahan data maka dapat ditemukan bahwa Secara parsial variabel <i>usefulness</i> dan variabel <i>Ease Of Learning</i> berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap Variabel <i>Satisfaction</i> , sedangkan Variabel <i>ease of Use</i> tidak berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap variabel <i>satisfaction</i> .
Wahyu Andhyka Kusuma, Vebrian Noviasari, Gita Indah Marthasari	2016	<i>Analisis Usability dalam User Experience pada Sistem KRS Online UMM menggunakan USE Questionnaire</i>	<i>kuisisioner USE</i>	Dalam penelitian ini pengukuran usability menghasilkan nilai persentase kelayakan sebesar 73,312 yang menunjukkan bahwa hasil pengukuran usability sistem KRSONline memiliki nilai “layak”. Dapat disimpulkan pula bahwa secara parsial, variabel <i>usefulness</i> dan <i>variable ease of use</i> berpengaruh secara signifikan terhadap <i>variable satisfaction</i> . Sedangkan variabel <i>Ease Of Learning</i> tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel <i>satisfaction</i> .

Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil
Dedi Rianto Rahadi	2014	<i>Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android</i>	<i>USE Qusionner</i>	Dari penelitian ini rata-rata penilaian diatas nilai 3, sehingga dapat dikatakan bahwa perangkat lunak aplikasi android yang telah dibuat telah memiliki nilai aspek Usability dan sangat banyak digunakan oleh semua kalangan dikarenakan android sangat mudah dipelajari serta dimengerti oleh pengguna.

Berdasarkan kajian literature yang dilakukan bahwasannya metode yang akan digunakan penelitian ini adalah metode *use questionnaire*. dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk mengevaluasi video profile. Hal tersebut dilakukan dengan kebutuhan PDAM Sleman yang menginginkan pelanggan dapat mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut, pelanggan merasa cukup dan puas tentang informasi yang diberikan oleh PDAM Sleman melalui video profil tersebut, para pelanggan dapat mengingat segala informasi yang diberikan melalui video profil. Harapan dari evaluasi ini dapat dijadikan pertimbangan untuk merancang kembali video profile PDAM yang lebih efektif, mudah diingat oleh pengguna, serta para pengguna merasa puas setelah melihat video profil tersebut. Adapun perbedaan penelitian ini dengan pernah dilakukan sebelumnya yaitu dari bagian objek peneliti yang berupa video profil. Selama ini metode *use questionnaire* di aplikasikan dalam ruang lingkup sebuah system salah satunya website dan aplikasi.

2.2 Kajian Induktif

2.2.1 Video Profile

Istilah video berasal dari bahasa latin yaitu dari kata vidi atau visum yang artinya melihat atau mempunyai daya penglihatan. Dalam Kamus Bahasa Indonesia video adalah teknologi pengiriman sinyal elektronik dari suatu gambar bergerak. Video adalah teknologi penangkapan, perekaman, pengolahan, penyimpanan, pemindahan, dan perekonstruksian urutan gambar diam dengan menyajikan adegan-adegan dalam gerak secara elektronik (Munir, 2012).

Video profile merupakan salah satu media yang efektif dalam mempropagandakan perusahaan, produk, hingga propaganda untuk potensi daerah. Dengan komunikasi melalui audio visual tentunya penyampaian propaganda atau promosi semakin efektif. Selain dikemas dalam format linier (dioperasikan menggunakan media player VCD atau DVD) yang juga dapat diproduksi melalui format CD interaktif dioperasikan melalui komputer (Henna, 2012).

2.2.2 Usability

Menurut (Nielsen, 2013), usability adalah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (interface). Kata “usability” juga

merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain. Usability diukur dengan lima kriteria, yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Menurut (Rahadi, 2014), *Learnability* mengukur tingkat kemudahan dalam melakukan tugas-tugas sederhana dalam pertama kali pemakain sebuah desain. *Efficiency* mengukur kecepatan mengerjakan tugas tertentu setelah mempelajari desain tersebut. *Memorability* melihat seberapa cepat pengguna mendapatkan kembali kecakapan dalam menggunakan desain tersebut ketika kembali setelah beberapa waktu. *Errors* melihat seberapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, separah apa kesalahan yang dibuat, dan semudah apa mereka mendapatkan penyelesaian. *Satisfaction* mengukur tingkat kepuasan dalam menggunakan desain.

2.2.3 Metode Usability

Berikut adalah metode-metode usability yang berfokus pada pengguna menurut (Folmer, 2004) dalam (Kasmawi, 2013) :

a. Usability testing

Metode ini melibatkan representasi dari pengguna untuk mengerjakan tugas-tugas yang telah di desain khusus dalam suatu sistem atau prototype.

b. Usability Inspection

Metode ini diperlukan seorang pakar usability atau pengembang perangkat lunak, pengguna yang professional untuk menguji dan melakukan penilaian terhadap setiap unsur dari website serta disesuaikan dengan prinsip-prinsip usability.

c. Usability Inquiry

Metode ini akan melakukan penilaian usability melalui pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari para pengguna. Pertanyaan yang diajukan berupa suka atau tidak suka sangat diperlukan. Memahami sistem dengan cara menanyakan langsung kepada pengguna atau dengan pengamatan langsung dengan cara memberikan pertanyaan kepada pengguna secara lisan atau tertulis.

Terdapat 9 metode *usability* yang dapat digunakan, berikut adalah metode-metode *usability* yang dapat digunakan serta jumlah responden, kelebihan utama, dan kekurangan utama masing-masing metode menurut (Nielsen & Landauer, 1993):

Tabel 2.2 Metode-Metode *Usability*

Metode	Tahap Siklus	Jumlah Responden	Kelebihan	Kekurangan
<i>Heuristic Evaluation</i>	- Desain awal “ <i>inner cycles</i> ” dari desain iteratif	-	- Menemukan permasalahan <i>usability</i> secara individu - Mengetahui masalah pengguna ahlu	- Tidak melibatkan pengguna yang sebenarnya, sehingga tidak menemukan kejutan - Mengaitkan siklus evaluasi dengan kebutuhannya mereka
<i>Performance Measurmenet</i>	- Analisis kompetitif, pengujian akhir	≥ 10	- Memuat angka-angka - Mudah untuk membandingkan hasilnya	- Tidak menemukan permasalahan <i>usability</i> secara individu
<i>Thinking Aloud</i>	- Desain iteratif - Evaluasi formatif	3-5	- Menentukan kesalahpahaman - Murah	- Tidak natural untuk pengguna - Sulit bagi <i>experts</i> untuk mengungkapkan
Observasi	- Analisis tugas - Studi tindak lanjut	≥ 3	- Mengandung <i>validitas</i> ekologi - Mengungkap tugas nyata pengguna - Menunjukkan fungsi dan fitur Menentukan preferensi pengguna secara subjektif	Sulit untuk membuat perjanjian - Tidak ada kendali penguji
Kuesioner	- Analisis tugas - Studi tindak lanjut	≥ 30	- Mudah untuk diulang	- Membutuhkan contoh kerja (untuk mencegah Kesalah pahaman)
Wawancara	- Analisis tugas	5	- Fleksibel, mendalam, menggali	- Memakan waktu, serta sulit

Metode	Tahap Siklus	Jumlah Responden	Kelebihan	Kekurangan
<i>Focus Group</i>	- Analisis tugas - Keterlibatan Pengguna	6-9 per grup	pengalaman -Reaksi spontan dan dinamika kelompok	untuk menganalisis dan membandingkan Sulit untuk menganalisis, validitas rendah
<i>Logging Actual Use</i>	- Tugas terakhir - Studi tindak lanjut	≥ 20	Menemukan fitur yang sering digunakan (atau yang tidak terpakai). Bisa berjalan terus menerus.	Analisis program dibutuhkan untuk data massa yang sangat besar. Pelanggaran privasi pengguna .
<i>User feedback</i>	Studi tindak lanjut	100	- Melacak perubahan kebutuhan dan pandangan pengguna	- Membutuhkan organisasi khusus untuk menangani balasan

2.2.3 USE Quesionnere

USE Quesionnere adalah suatu metode untuk mengukur usability menggunakan paket kuesioner yang diusulkan oleh Lund (Marthasari & Hayatin, 2017). Kuesioner ini terdiri dari 3 variabel yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*). Variabel-variabel tersebut adalah variabel kebergunaan (*usefulness*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*) serta kepuasan pengguna (*satisfaction*). Menurut vivi dan maria (2015) Pengukuran usability, dilakukan menggunakan serangkaian kuisisioner yang dapat mengolah data yang berhubungan dengan efektifitas, efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan suatu sistem informasi. Dalam penelitian (Pearlman,2012), saat ini terdapat beberapa jenis kuisisioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability, antara lain:

- 1) System Usability Scale (SUS), yang ditawarkan secara komersial dalam bentuk paket.

2) Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ), merupakan paket kuisioner yang dirilis oleh IBM yang terdiri atas 19 item instrument pengukuran.

3) WAMMI dan SUPR-Q untuk mengukur website.

4) Single Ease Question (SEQ) yang terdiri dari satu pertanyaan singkat.

5) USE (*Usefulness, Satisfaction and Ease Of Use*) serta beberapa paket kuisioner lainnya.

Pengukuran usability untuk mengevaluasi video profil PDAM Sleman menggunakan *USE Quesionnere* . Berikut adalah paket kuesioner USE selengkapnya menurut (Aelani & Falahah, 2012)

A. Usefullness

1. Ini membantu saya menjadi lebih efektif.
2. Ini membantu saya menjadi lebih produktif.
3. Hal ini berguna
4. Hal ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya.
5. Itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai.
6. Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.
7. Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan.
8. Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya.

B. Ease Of Learning

9. Saya belajar menggunakan ini dengan cepat.
10. Saya mudah mengingat untuk menggankan ini.
11. Ini sangat mudah untuk dipelajari.
12. Saya dengan cepat menjadi terampil dengan itu.

C. Satisfaction

13. Saya puas dengan itu.
14. Saya akan merekomendasikan ini kepada teman.
15. Itu sangat menyenangkan untuk digunakan.
16. Ia bekerja dengan cara yang saya inginkan untuk bekerja.
17. Itu sangat mengaggumkan.
18. Saya merasa saya harus memilikinya.
19. Itu menyenangkan untuk digunakan.

Adapun rumus persamaan yang digunakan untuk menghitung tingkat *usability* menggunakan *use questionnaire* menurut (Marthasari & Hayatin, 2017) adalah sebagai berikut :

$$Pk (\%) = \frac{s \times y \times d}{s \times y \times ha} \times 100\% = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\% \dots\dots(1)$$

Keterangan :

P k (%) : Tingkat Usability dalam persen

s : Skor skala

y : jumlah pertanyaan

d : jumlah responden

ha : jumlah maksimal

dengan standar kelayakan sistem seperti di bawah berikut ini :

Tabel 2.3. Standar Kelayakan Sistem

Angka (%)	Kategori
angka < 21	Sangat tidak layak
$21 \leq \text{angka} \leq 40$	Tidak layak
$40 \leq \text{angka} \leq 60$	Cukup
$60 \leq \text{angka} \leq 80$	Layak
$80 \leq \text{angka} \leq 100$	Sangat Layak

Tabel 2.4. Skala Use Questionnaire

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak
2	Puas
3	Tidak Puas
4	Netral
5	Puas
6	Sangat Puas

2.2.4 Skala *Likert*

Menurut (Sugiyono, 2010) Skala yang digunakan dalam penilaian pada kuesioner adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun skala likert tersebut yaitu :

Tabel 2. 5 Tabel Skala Likert

No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Ragu-ragu	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

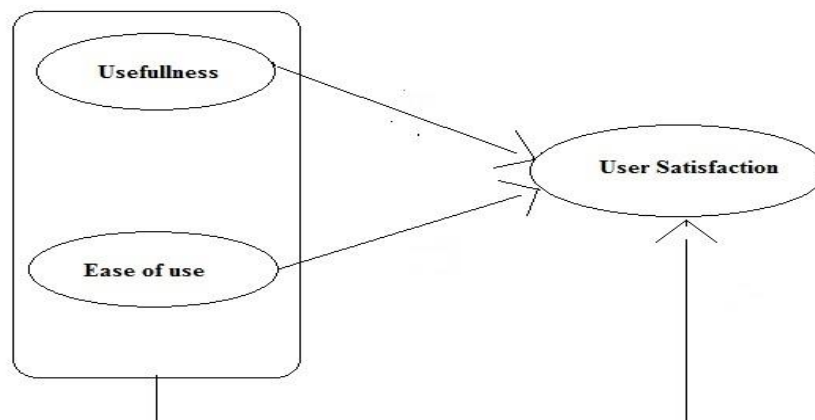
Sumber : Sugiyono, 2010

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Kerangka Rencana Penelitian

Dalam latar belakang penelitian ini menjelaskan pada dasarnya video profile PDAM Sleman sangatlah penting untuk informasi layanan kepada pelanggan. Namun dapat kita ketahui seksama bahwa video profile tersebut belum diketahui tingkat usabilitasnya. Berdasarkan kebutuhan dari PDAM Sleman yang ingin mengetahui tingkat *usability* berdasarkan tiga aspek yaitu : efektivitas (*usefulness*) , memorability (*Ease Of Learning*) dan kepuasan (*satisfaction*). Variabel – *variable* tersebut yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka diambil *variable – variable* tersebut sesuai dari kebutuhan PDAM Sleman. Dan nantinya akan dihubungkan dengan *USE Qusionner* Variabel–variabel dominan yang ada dalam penelitian dapat dianalisis untuk mengetahui variabel yang paling menentukan dalam pengukuran *usability* video profil PDAM Sleman. Secara sederhana desain atau rancangan dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Rancangan atau desain penelitian

Hal tersebut merujuk kebutuhan PDAM Sleman yang menginginkan pelanggan dapat mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut (efektivitas), pelanggan merasa cukup dan puas tentang informasi yang diberikan oleh PDAM Sleman melalui video profil tersebut (kepuasan), para pelanggan dapat mengingat segala informasi yang diberikan melalui video profil (memorability). Maka dari itu penelitian ini dibuat untuk mengetahui ke-tiga aspek tersebut dengan menggunakan metode dari *usability* yaitu *USE Qusionner*. Dan di harapkan penelitian ini dapat menjadi usulan bagi perusahaan untuk kedepannya dalam membuat video prfile yang dibutuhkan bagi pelanggan PDAM Sleman.

Gambaran penelitian yang akan dilakukan secara keseluruhan dapat dilihat pada Tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel 3. 1 Kerangka Rencana Penelitian

Pertanyaan	Penjelasan
Apa	Penelitian ini menggunakan kuisisioner sebagai pengambilan data. Penyebaran kuesioner digunakan untuk mengetahui tingkat efektivitas, memorability, dan kepuasan para pelanggan terhadap Video profil PDAM Sleman. Hasil dari ketiga atribut tersebut yang kemudian menjadi acuan untuk dilakukan perbaikan pada video profile tersebut.
Kapan	Penelitian ini menggunakan video profile sebagai objek penelitian. Vieo profil berupa redesain atau <i>after</i> desain dari video yang lampau..
Dimana	Penelitian akan dilakukan di PDAM Sleman, baik di seputaran daerah yang masih meliputi wilayah Sleman, Yogyakarta ataupun di dalam kantor PDAM Sleman.
Kenapa	Untuk mengetahui tingkat usabilitas video profil yang mencakup tiga aspek yang dibutuhkan PDAM Sleman yitu efektivitas (<i>usefulness</i>) , memorability (<i>Ease Of Learning</i>) dan kepuasan (<i>satisfaction</i>). Setelah itu akan dibuat usulan yang dapat mencakup ketiga aspek terbut dngan melihat hasil pengolahan data yang telah didapatkan dari penyebaran kuisisioner untuk pelanggan.

Pertanyaan	Penjelasan
Siapa	Dibawah ini merupakan <i>stakeholder</i> dari PDAM Sleman : Pelanggan PDAM Sleman yang terdapat di wilayah Sleman,
Bagaimana	Penelitian yang dilakukan untuk mengetahui kebutuhan pelanggan PDAM Sleman untuk menerima layanan informasi dalam bentuk video profile. Dalam hal ini pengukuran <i>usability</i> dengan menggunakan metode <i>USE Qusionner</i> dilakukan untuk mengetahui tingkat <i>usability</i> video profile tersebut kepada pelanggan.

3.2 Objek penelitian

Dalam penlitian ini video profil PDAM Sleman sebagai objek penelitian yang dilakukan penelitian kali ini.

3.3 Jenis data

Data kuantitatif

Data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang dibuat menjadi angka (scoring). Ada dua jenis sumber data yang digunakan

untuk menunjang penelitian ini, yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dalam penelitian kali in data primer yang digunakan adalah *user requirement* dari video profil PDAM Sleman.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media cetak seperti buku penutupan toko, katalog perusahaan, dan keterangan lain yang berhubungan dengan pokok penelitian, seperti gambaran umum perusahaan serta jumlah penjualan. Sumber data sekunder adalah studi pustaka yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Subjek Eksperimen

Subjek pada penelitian kali ini adalah pertama para pelanggan PDAM Sleman yang masih berada pada kawasan Sleman, Yogyakarta. Hal ini dikarenakan para pelanggan yang menerima layanan informasi dari PDAM Sleman melalui video profil. Para pelanggan pun terlibat langsung dalam penerimaan layanan informasi guna mengetahui informasi yang diberikan. Seperti, proses pengolahan air bersih yang dikonsumsi oleh pelanggan, pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan, tata cara permintaan ajukan sambungan baru untuk para pelanggan, serta pengaduan jika terjadinya masalah asluran air pelanggan. yang selanjutnya ketiga subjek tersebut akan di berikan kuisisioner yang akan menggunakan skala *likert*. Adapun responden yang diajukan kuesioner memiliki kriteria seperti berikut ini :

1. Pelanggan PDAM Sleman.
2. Tempat tinggal di Sleman.
3. Laki – laki atau perempuan.
4. Belum pernah melihat video profil sebelumnya.
5. Dapat melihat dan mendengar dengan baik.
6. Sudah bekerja.

3.4.2 Alat penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa alat yang digunakan untuk menunjang kelancaran penelitian ini, yaitu :

1. Buku/Kertas A4 digunakan untuk mencatat hasil, serta hal-hal yang perlu dicatat selama dilakukan kegiatan penelitian.
2. Alat tulis atau bulpoint untuk mengisi kuisisioner yang diberikan pada responden.
3. Laptop Acer Aspire 4315, untuk memutar video profil bagi responden yang belum melihat video profil tersebut.

4. Kuesioner berupa kuesioner demografi yang disebarakan secara langsung kepada responden untuk menjangking atau mendapatkan responden yang sesuai dengan kriteria yang diinginkan meliputi, umur, jenis kelamin, pekerjaan.
5. Kuesioner *usability*, yang berisi beberapa pertanyaan guna mengetahui tingkat *usability* video profil.

3.4.3 Desain Eksperimen

Pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuisisioner kepada responden. Dalam tahapan pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah tahapan analisis ke perusahaan yaitu PDAM Sleman. Dalam hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa penting video profil bagi perusahaan untuk memberikan sebuah layanan informasi kepada pelanggan. Setelah didapatkan hasil dari analisis kemudian menentukan variabel - variabel *usability* untuk dijadikan acuan sebagai evaluasi terhadap video profil tersebut. Pada tahapan selanjutnya adalah penyeberan kuisisioner terhadap responden yang berada di lingkungan PDAM Sleman serta wilayah Sleman Yogyakarta. Kuisisioner tersebut berisi tentang variabel – variabel yang di perlukan dalam perusahaan yaitu : efektivitas (*usefulness*) , memorability (*Ease Of Learning*) dan kepuasan (*satisfaction*). Sebelum mengisi kuisisioner responden dipastikan terlebih dahulu telah melihat video profil PDAM Sleman, jika responden belum pernah melihat video profil tersebut maka akan di perlihatkan terlebih dahulu video profil PDAM Sleman yang berdurasi 7 – 10 menit. Pada tahapan ini pula responden dapat di ketahui telah sesuai kriteria yang di inginkan atau tidak. Dalam hal ini responden yang dimaksudkan adalah para pelanggan PDAM Sleman. Setelah data dari kuesioner tingkat kepentingan didapatkan maka selanjutnya data tersebut diuji kecukupan data, validitas, dan realibilitasnya. Setelah data tersebut cukup, valid, dan reliable maka akan dilakukan pengolahan dan penginterpretasian data sesuai dengan hasil penelitian.

3.4.4 Desain Tugas

Use Questionnaire

Dalam hal ini pengukuran usability menurut (Sahfitri & Ulfa, 2015) dilakukan dengan menggunakan serangkaian kuesioner yang dapat mengolah data yang berhubungan dengan efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dalam penggunaan suatu sistem informasi. Salah satu paket kuesioner yang dapat digunakan untuk mengukur usability adalah USE, karena dapat mencakup tiga dimensi pengukuran usability menurut ISO yaitu efisiensi, efektifitas dan kepuasan (Website, 1998). Maka dari itu penelitian ini untuk mengevaluasi video profile PDAM Sleman menggunakan *usability* dengan menggunakan metode Use Questionnaire. Metode ini untuk mengetahui tingkat usabilitynya. Berdasarkan tiga aspek yaitu : efektivitas (*usefulness*) , memorability (*Ease Of Learning*) dan kepuasan (*satisfaction*). Variabel - variabel tersebut yang ingin diketahui oleh PDAM Sleman.

Tabel 3. 2 Use Questionnaire

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
	variabel kebergunaan (<i>usefulness</i>)					
1	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	1	2	3	4	5
2	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	1	2	3	4	5
3	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	1	2	3	4	5
4	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	1	2	3	4	5
5	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	1	2	3	4	5
6	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	1	2	3	4	5

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
7	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	1	2	3	4	5
8	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	1	2	3	4	5
	Variabel kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)					
9	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	1	2	3	4	5
10	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	1	2	3	4	5
11	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	1	2	3	4	5
12	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	1	2	3	4	5
	Variabel kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)					
13	Saya puas dengan video itu	1	2	3	4	5
14	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	1	2	3	4	5
15	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	1	2	3	4	5
16	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	1	2	3	4	5
17	Video sangat menggumkan	1	2	3	4	5
17	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	1	2	3	4	5
18	Video itu menyenangkan untuk dilihat	1	2	3	4	5

Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

3.4.5 Prosedur Eksperimen

Dibawah ini merupakan langkah-langkah untuk melakukan pengujian dengan kuesioner:

1. Menjelaskan tujuan tes dan alurnya.
2. Menjelaskan peraturan tes kepada responden.
3. Meminta responden mengisi presensi dan data diri.
4. Responden diminta untuk melihat video profil terlebih dahulu.
5. Meminta responden mengisi kuesioner sesuai petunjuk yang tersedia di lembar kuesioner.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel

Penelitian ini melibatkan seluruh pelanggan dan pegawai PDAM Sleman, Yogyakarta. Dengan asumsi bahwa jumlah populasi pengguna tidak diketahui secara pasti, maka besarnya sampel ditentukan dengan rumus sebagai berikut (Lemeshow et al, 1990):

$$= \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{d^2}$$

dimana :

$1-\frac{\alpha}{2}$: Z skor pada $1-\alpha/2$ (tingkat kepercayaan)

n : Jumlah Sample

p : perkiraan proporsi (*prevalensi*) *variable dependent* pada populasi

d : delta, presisi absolut atau *margin of error* yang diinginkan di kedua sisi proporsi (misalnya 1%, 5%, atau 10%)

Tingkat kepercayaan yang sering digunakan adalah 95% (1.96) dan 90% (1.645), sedangkan untuk nilai $(1 - \alpha)$ akan memberikan nilai yang berbeda seperti tabel dibawah berikut ini :

Tabel 3. 3 Ukuran Konversi Nilai Estimasi Proporsi

p	p(1-p)
0.5	0.25
0.4	0.24
0.3	0.21
0.2	0.16
0.1	0.09

Karena proporsi sampel (p) belum diketahui, atau ukuran populasi tak terbatas (infinite) serta tidak ada data sebelumnya tentang prevalensi pada populasi maka peneliti memilih $p = 0,1$ sebagai perkiraan proporsi variabel dependen pada populasi yang akan memberikan tafsiran ukuran sampel (Lemeshow et al., 1990).

3.5.2 Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan variabel (Kusuma et al, 2016) Pengujian validitas dapat dilakukan dengan metode uji Spearman's Rank Correlation (Sheskin, 2004). Formula untuk melakukan uji Spearman's Rank Correlation adalah sebagai berikut :

$$= 1 - \frac{6 \sum bi^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

- P = Koefisien korelasi Spearman
- bi = Perbedaan dari tiap *variable*
- n = Jumlah data

Kemudian nilai p dibandingkan dengan nilai p (rho) tabel untuk $\alpha = 0.05$.

Dengan hipotesis :

Ho : $p = 0$ (tidak terdapat hubungan antara *variable*)

Hi : $p \neq 0$ (terdapat hubungan antara *variable*)

3.5.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan secara berulang - ulang atau tidak (Kusuma et al, 2016) . Untuk mengukur hal tersebut maka dilakukan penghitungan dengan software SPSS 22.0. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha.

Tabel 3. 4 Klasifikasi Nilai Cronbach's Alpha

Cronbach Alpha	Konsistensi
$\alpha \geq 0.9$	Sangat Bagus
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Bagus
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Diterima
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Dipertanyakan
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Kurang
$\alpha < 0.5$	Tidak Diterima

Formula statistik untuk menghitung nilai di atas adalah n:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum sj^2}{sx^2} \right]$$

Dimana :

k = banyak belahan tes

sj^2 = varians belahan j; j = 1, 2, ..., k

sx^2 = varians skor tes

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan PDAM Sleman, Yogyakarta.

3.6.2 Sampel

Dari seluruh populasi, diambil beberapa sampel untuk menjadi responden. Teknik sampling menggunakan metode simple random sampling yaitu pengambilan sampel dilakukan secara acak sehingga seluruh anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel (Andhyka W, 2016). Jadi, dengan menggunakan metode simple random sampling, yang berhak menjadi responden adalah seluruh pelanggan PDAM Sleman, Yogyakarta.

3.7 Pengukuran Usability

Adapun rumus persamaan yang digunakan untuk menghitung tingkat *usability* menggunakan *use questionnaire* menurut (Marthasari & Hayatin, 2017) adalah sebagai berikut :

$$Pk (\%) = \frac{s \times y \times d}{s \times y \times ha} \times 100\% = \frac{\text{Skor Usability Pengukuran}}{\text{Skor Usability Maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan :

P k (%)	: Tingkat Usability dalam persen
s	: Skor skala
y	: jumlah pertanyaan
d	: jumlah responden
ha	: jumlah maksimal

dengan standar kelayakan sistem seperti di bawah berikut ini :

Tabel 3.5. Standar Kelayakan Sistem

Angka (%)	Kategori
angka < 21	Sangat tidak layak
$21 \leq \text{angka} \leq 40$	Tidak layak
$40 \leq \text{angka} \leq 60$	Cukup
$60 \leq \text{angka} \leq 80$	Layak
$80 \leq \text{angka} \leq 100$	Sangat Layak

Tabel 3.6. Skala Use Questionnaire

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak
2	Puas
3	Tidak Puas
4	Netral
5	Puas
6	Sangat Puas

3.8 Skala Likert

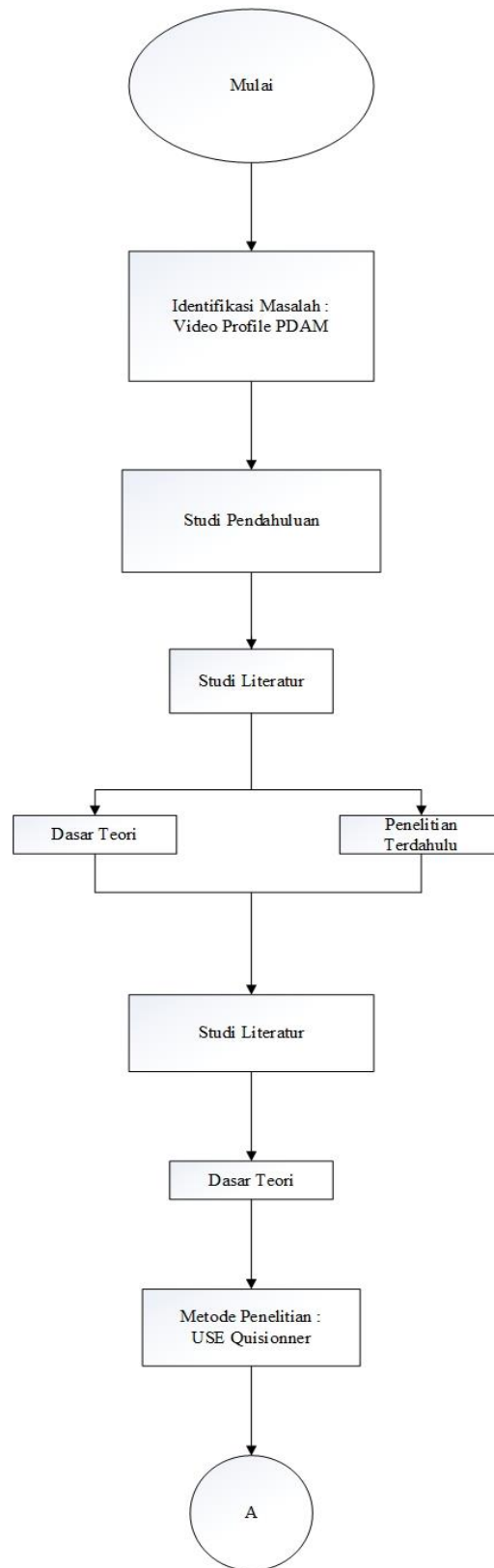
Menurut (Sugiyono, 2010) , Skala yang digunakan dalam penilaian pada kuesioner adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Adapun skala likert tersebut yaitu :

Tabel 3.7. Tabel Skala Likert

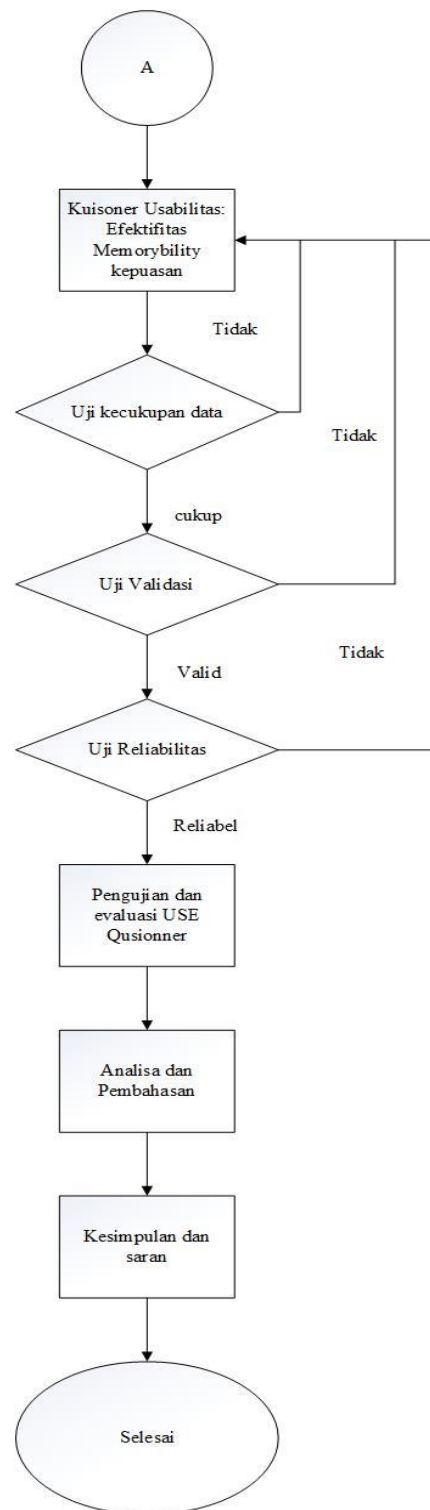
No	Keterangan	Skor Positif	Skor Negatif
1	Sangat Setuju	5	1
2	Setuju	4	2
3	Cukup	3	3
4	Tidak Setuju	2	4
5	Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiyono, 2010

3.9 Alur Penelitian



Gambar 3.2 Diagram alir



Gambar 3.3 Diagram alir (lanjutan)

Pada gambar 3.2 dan 3.3 diatas merupakan diagram alir dari penelitian ini. Penelitian dimulai dengan melakukan identifikasi masalah pada video profil PDAM Sleman. Setelah ditemukan masalah, kemudian dilakukan studi pendahuluan terkait masalah yang terjadi pada video profil, dimana dilakukan 2 macam studi yaitu mengenai studi literatur serta studi pendahuluan. Studi literatur dilakukan untuk mencari beberapa informasi yang dibutuhkan terkait pentingnya dilakukan ini yang didapatkan dari jurnal, buku, dan lainnya. Sedangkan studi pendahuluan dilakukan untuk mencari tahu kepada responden, seberapa penting video profil bagi perusahaan serta pelanggan dan apa fungsinya bagi mereka. Setelah dilakukan studi pendahuluan kemudian dilakukan perumusan masalah yang akan diselesaikan dalam penelitian ini. Tahap berikutnya adalah mencari studi literatur mengenai masalah yang ada, dimana studi literatur terdapat dasar teori dan penelitian terdahulu. Pada penelitian ini digunakan metode yaitu *USE Qusionner*.

Setelah itu, dilakukanlah uji kecukupan data yang dimana penyebaran kuisisioner telah dilakukan sebelumnya. Jika data yang akan diuji telah cukup maka akan dilakukan tahap selanjutnya jika tidak maka akan dilakukan penyebaran kuisisioner kembali hingga memiliki data yang cukup. Setelah data diyakini cukup maka akan dilakukan uji validasi dimana yang di uji adalah data yang didapat dari kuisisioner yang telah diisi oleh responden. Jika data telah valid akan dilakukan uji reliabilitas jika belum valid akan kembali menyebarkan kuisisioner hingga data itu valid. Dalam uji reliabilitas yang akan dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur. Setelah itu akan dilakukan pengujian dan evaluasi *usability* dengan menggunakan metode *USE Qusionner*. Setelah selesai, kemudian dilakukan analisis dan pembahasan pada penelitian ini dan kemudian di akhir diambil kesimpulan berdasarkan analisis yang ada.

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan data

4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan



Gambar 4.1 Logo PDAM Sleman

Sistem penyediaan sarana air minum di wilayah Kabupaten Sleman, dimulai sejak tahun 1974 dengan dibangunnya prasarana dan sarana infrastruktur oleh Departemen Pekerjaan Umum (sekarang Kementerian PU. tanggal 14 Desember 1981, didirikanlah Badan Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Daerah Tingkat II Sleman. Pada bulan November 1992, Departemen PU menyetujui alih status BPAM menjadi PDAM.

Sejak PDAM telah didirikan, PDAM adalah perusahaan air minum satu - satunya di kabupaten Sleman. PDAM Sleman mempunyai visi misi "menjadi perusahaan air minum yg sehat mandiri dan terpercaya" selama ini pula PDAM berdedikasi penuh untuk masyarakat khususnya kabupaten Sleman agar masyarakat memiliki kehidupan yg bersih dan sehat, Karna sistem produksi air di PDAM bersumber dari sumur atau mata air yang dimana setelah diproses di bak pengolahan diyakini bersih akan di distribusikan ke pelanggan. Sejak diresmikan pada th 1992 PDAM kabupaten sleman terus berkembang dan terus berusaha menjadi yang terbaik bagi

mkasyarakat. Semangat, kerja keras dan kerja cerdas , adalah motivasi dasar dalam mewujudkan visi dan misi PDAM Sleman.

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristik pemilihan responden pada penelitian ini yang paling utama adalah responden merupakan pelanggan PDAM Sleman dan bertempat tinggal di Sleman serta belum pernah melihat video profil PDAM Sleman. Pada pengambilan data yang di dapatkan dalam penelitian ini adal 54 responden untuk kriteria yang digunakan dalam *USE Quisionner*. Responden terbanyak merupakan laki laki dengan jumlah 61% dan semua responden belum pernah melihat video profil sebelumnya. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Table 4.1 Karakteristik Responden

Aspek	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	33	61 %
	Perempuan	21	39 %
Tempat tinggal	Condong catur	14	26%
	Maguwo	7	13%
	Sleman	20	37%
	Ngaglik	13	24%
Pelanggan PDAM	Ya	54	100 %
Pekerjaan	Karyawan	26	48%
	Wiraswasta	16	30%
	Mahasiswa	12	22%
Belum Pernah menonton video profil PDAM Sleman sebelumnya	Ya	54	100%

4.3 Hasil Eksperimen

4.3.1 Kuisisioner *Usability*

Tabel 4.2 Hasil Rekapitulasi USE Questionnaire

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
	variabel kebergunaan (<i>usefulness</i>)					
1	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	3	8	22	21	0
2	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	1	15	22	16	0
3	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	2	11	22	19	0
4	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	1	7	23	23	0
5	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	2	17	21	14	0
6	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	1	8	22	23	0
7	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	2	8	26	18	0
8	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	3	10	19	22	0
	Variabel kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)					
9	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	2	11	23	18	0
10	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	3	18	20	13	0
11	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	7	21	20	6	0
12	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	2	14	26	12	0
	Variabel kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)					
13	Saya puas dengan video itu	1	11	21	21	0

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
14	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	12	20	13	9	0
15	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	2	12	22	18	0
16	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	1	14	28	11	0
17	Video sangat mengaggumkan	1	3	25	25	0
18	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	2	7	27	18	0
19	Video itu menyenangkan untuk dilihat	2	13	26	13	0

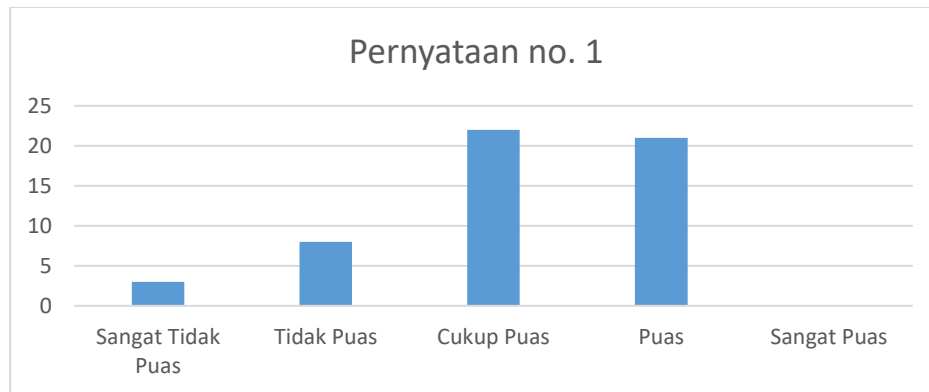
Keterangan :

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Cukup
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Pada tabel diatas menjelaskan jumlah responden yang menjawab pada setiap kebutuhan responden berdasarkan skala penilaian yang telah disediakan. Dimana pada tabel diatas akan diketahui point – point hasil dari penilaian responden dan dapat digunakan sebagai penilaian evaluasi terhadap video profil yang telah ada. Berikut adalah hasil penliaian responden dala pengisian kuisisioner :

1. Variabel kebergunaan

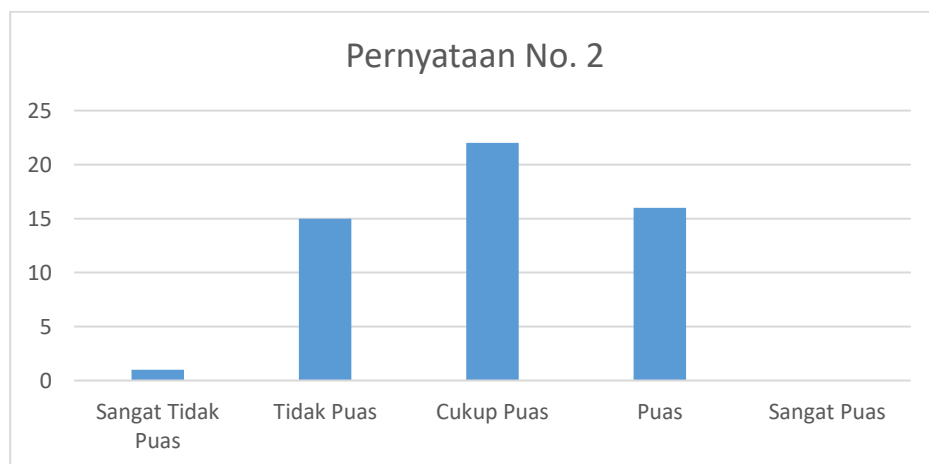
- a. Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.



Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Pernyataan no 1

Berdasarkan pada gambar 4.1 didapati bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 21 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 39%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah para responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

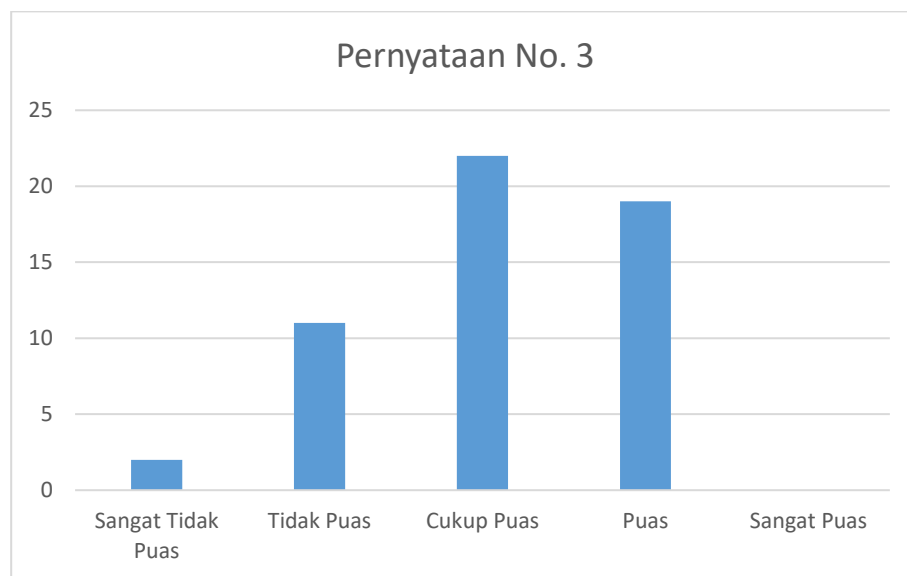
- b. Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman).



Gambar 4.1 Diagram Frekuensi Pernyataan no 2

Berdasarkan pada gambar 4.2 terdapat bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 15 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 28%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 41%, dan 16 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 30%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah para responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

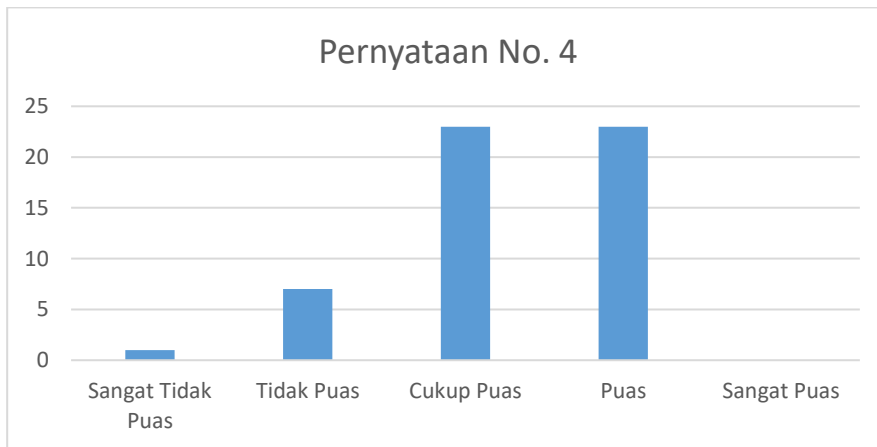
c. Video ini berguna (untuk memberikan informasi).



Gambar 4.3 Diagram Frekuensi Pernyataan no 3

Berdasarkan pada gambar 4.3 terdapat bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 20%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 41%, dan 19 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 35%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

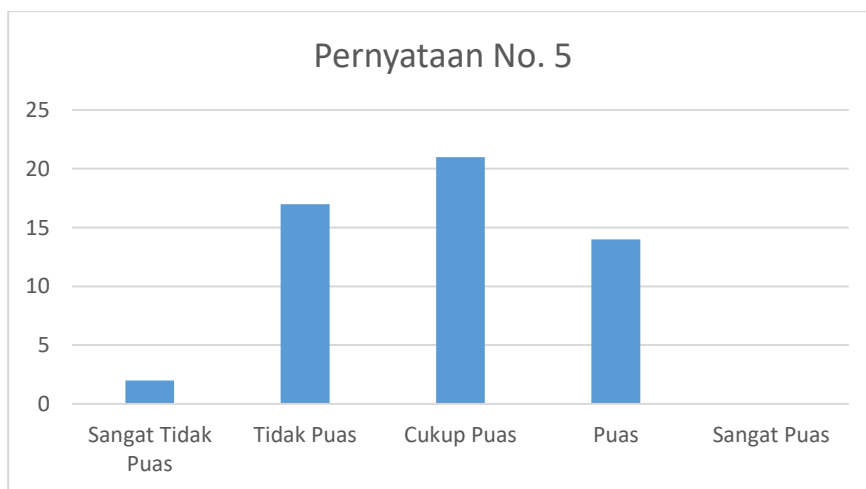
- d. Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih).



Gambar 4.4 Diagram Frekuensi Pernyataan no 4

Berdasarkan pada gambar 4.4 didapatkan bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 7 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 13%, 23 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 43%, dan 23 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 43%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

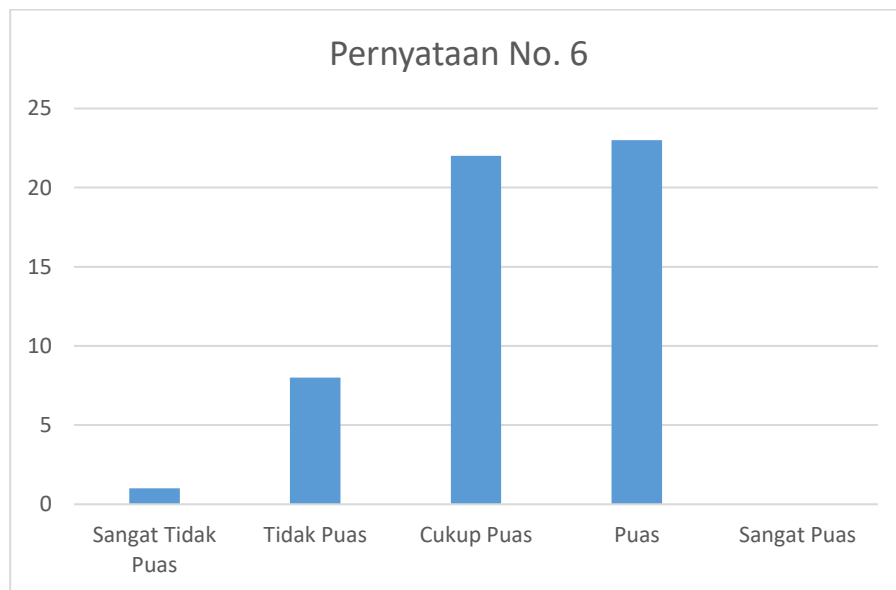
- e. Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi).



Gambar 4.5 Diagram Frekuensi Pernyataan no 5

Berdasarkan pada gambar 4.5 didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 17 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 31%, 21 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 39%, dan 14 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 26%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

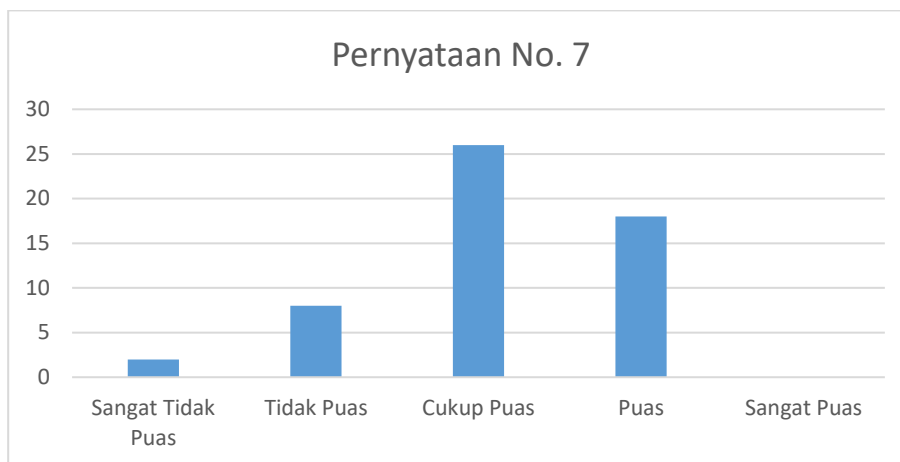
f. Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya (dalam mencari informasi).



Gambar 4.6 Diagram Frekuensi Pernyataan no 6

Berdasarkan pada gambar 4.6 didapatkan bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 23 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 43%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

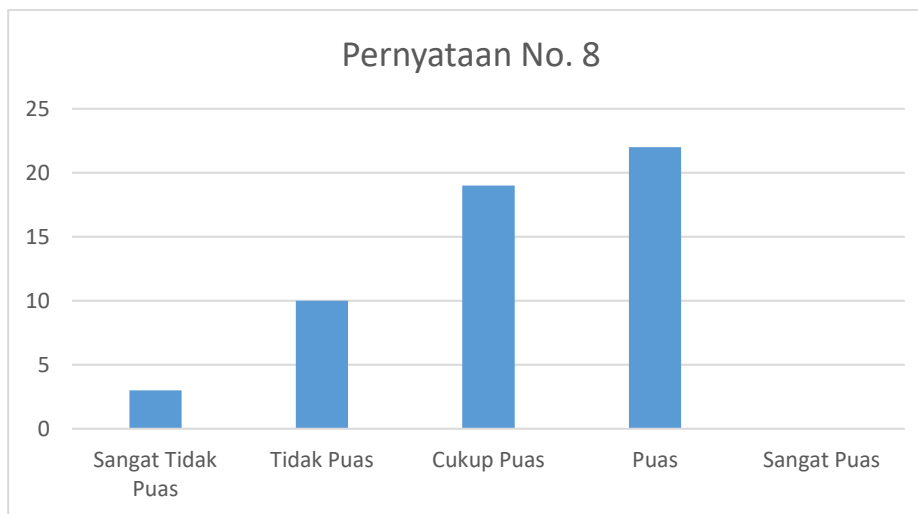
g. Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan.



Gambar 4.7 Diagram Frekuensi Pernyataan no 7

Berdasarkan pada gambar 4.7 didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 48%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

h. Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi).

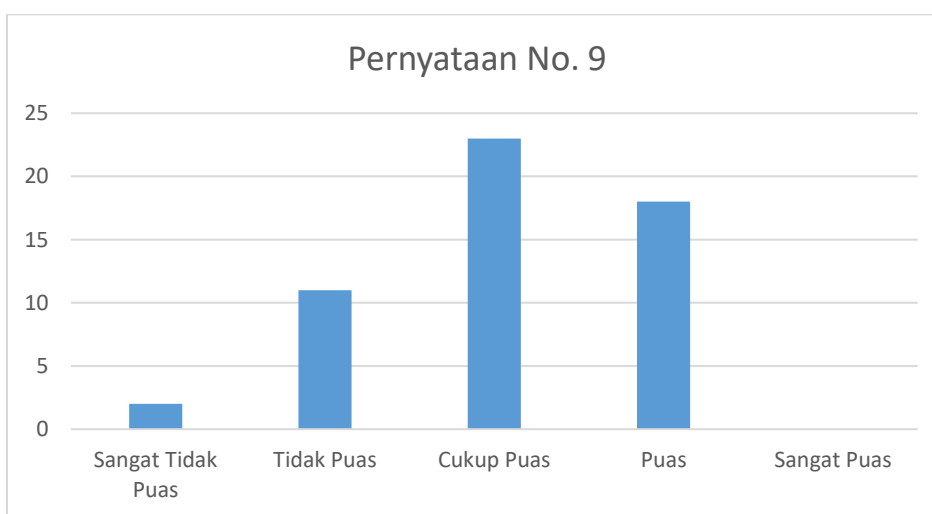


Gambar 4.8 Diagram Frekuensi Pernyataan no 8

Berdasarkan pada gambar 4.8 didapatkan bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 10 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 19%, 19 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 35%, dan 22 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 41%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

2. Variabel Kemudahan Mempelajari (*Ease Of Learning*).

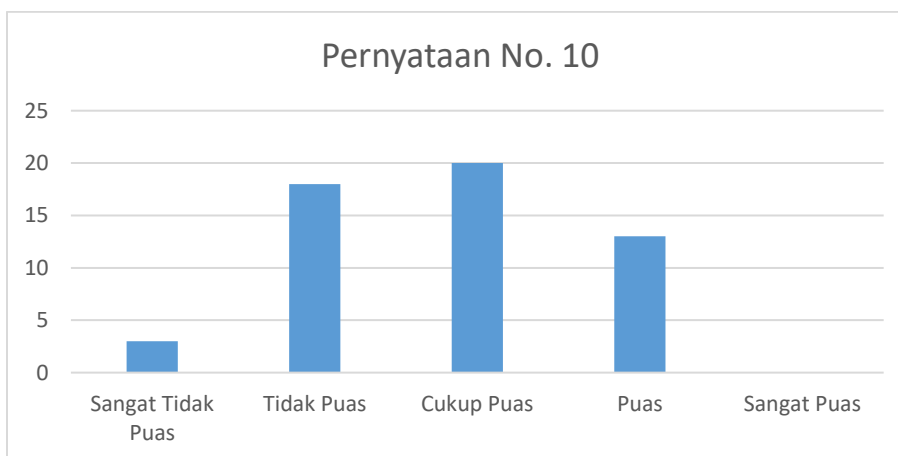
a. Saya belajar memahami ini dengan cepat.



Gambar 4.9 Diagram Frekuensi Pernyataan no 9

Berdasarkan pada gambar 4.9 tentang *variable* kemudahan mempelajari dengan pernyataan “saya belajar memahami ini dengan cepat”. Didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 20%, 23 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 43%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

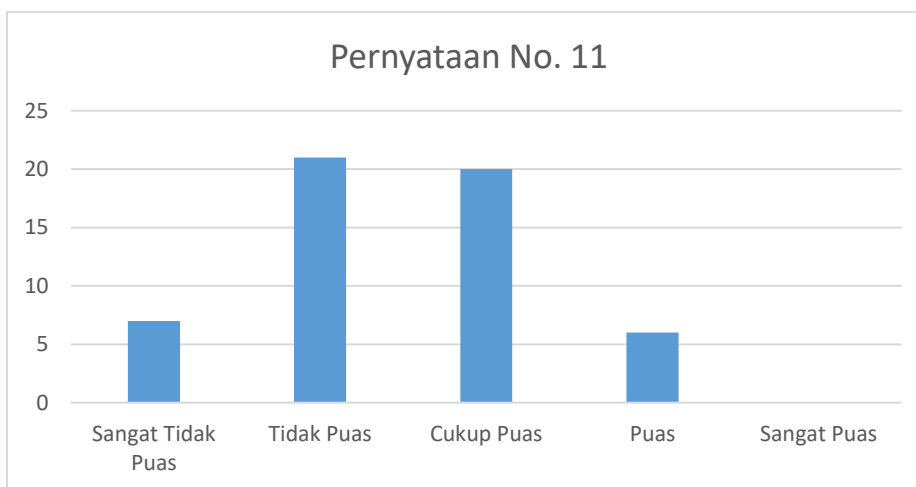
b. Saya mudah mengingat untuk informasi ini.



Gambar 4.10 Diagram Frekuensi Pernyataan no 10

Berdasarkan pada gambar 4.10 tentang *variable* kemudahan mempelajari dengan pernyataan “Saya mudah mengingat untuk informasi ini”. Didapatkan bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 18 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 33%, 20 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 37%, dan 13 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 24%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

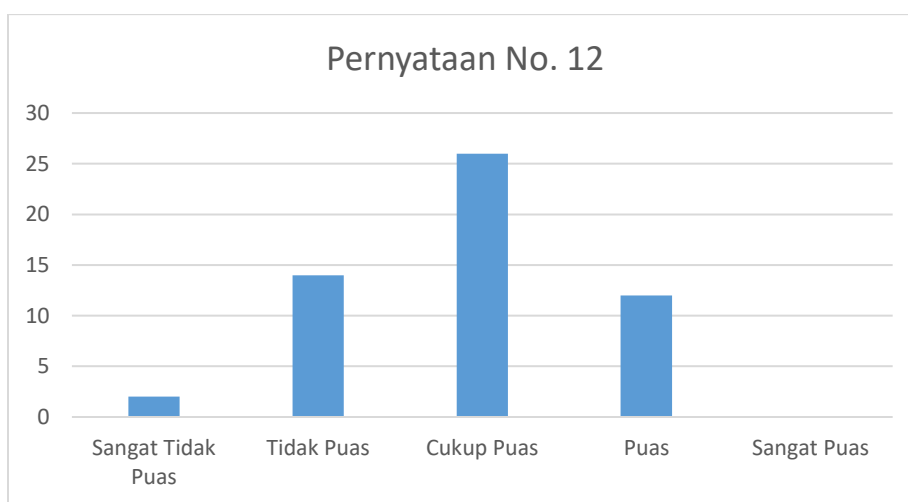
c. Video ini sangat mudah untuk dipelajari.



Gambar 4.11 Diagram Frekuensi Pernyataan no 11

Berdasarkan pada gambar 4.11 tentang *variable* kemudahan mempelajari dengan pernyataan “Video ini sangat mudah untuk dipelajari”. Didapatkan bahwa 7 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 13%, 21 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 39%, 20 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 37%, dan 6 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 11%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

- d. Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut.

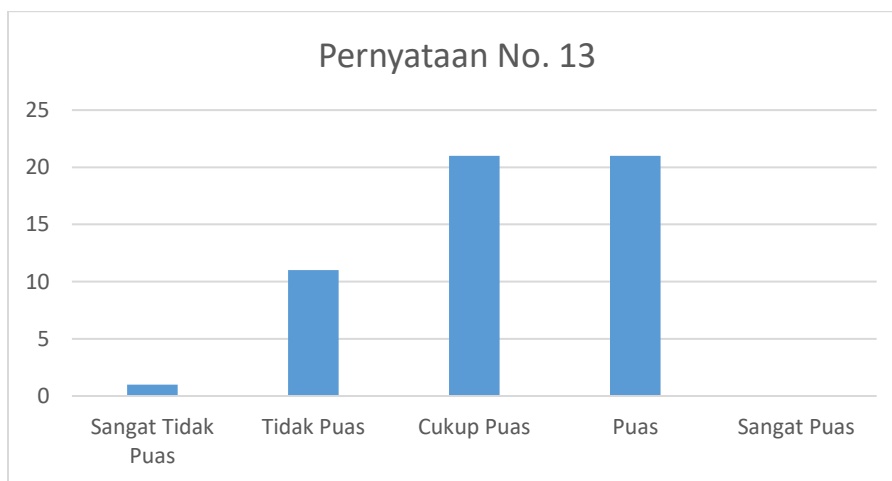


Gambar 4.12 Diagram Frekuensi Pernyataan no 12

Berdasarkan pada gambar 4.12 tentang *variable* kemudahan mempelajari dengan pernyataan “Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut”. Didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 14 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 26%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 48%, dan 12 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 22%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

3. Variabel kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*)

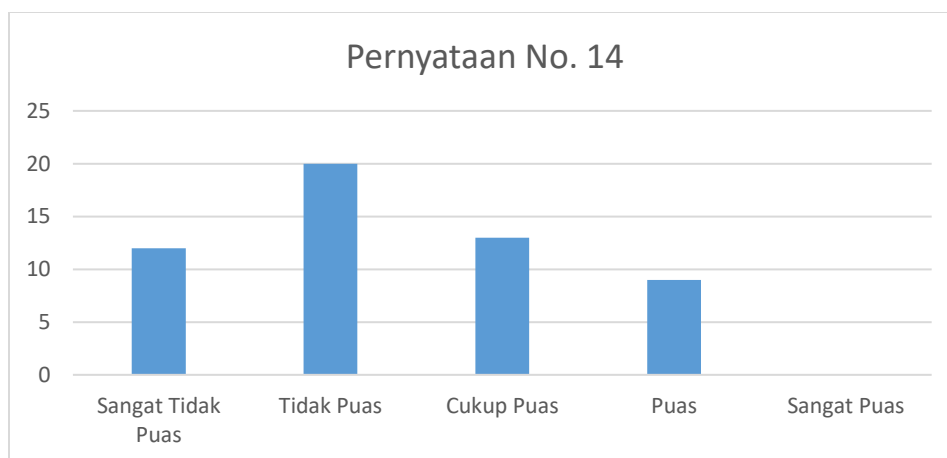
a. Saya puas dengan video itu.



Gambar 4.13 Diagram Frekuensi Pernyataan no 13

Berdasarkan pada gambar 4.13 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Saya puas dengan video itu”. Didapatkan bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 20%, 21 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 39%, dan 21 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 39%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

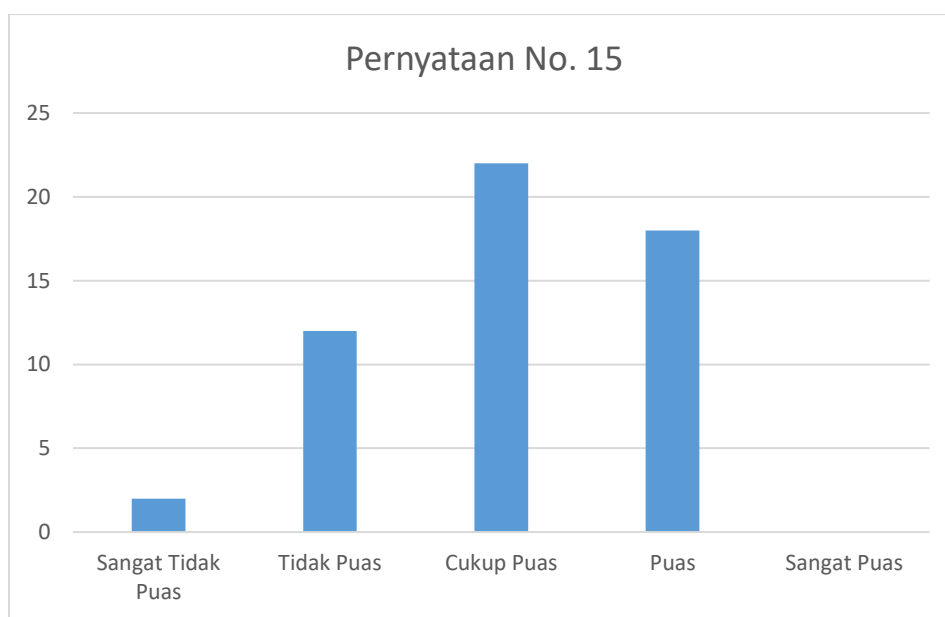
b. Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.



Gambar 4.14 Diagram Frekuensi Pernyataan no 14

Berdasarkan pada gambar 4.14 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat”. Didapatkan bahwa 12 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 22%, 20 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 37%, 13 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 24%, dan 9 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 17%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

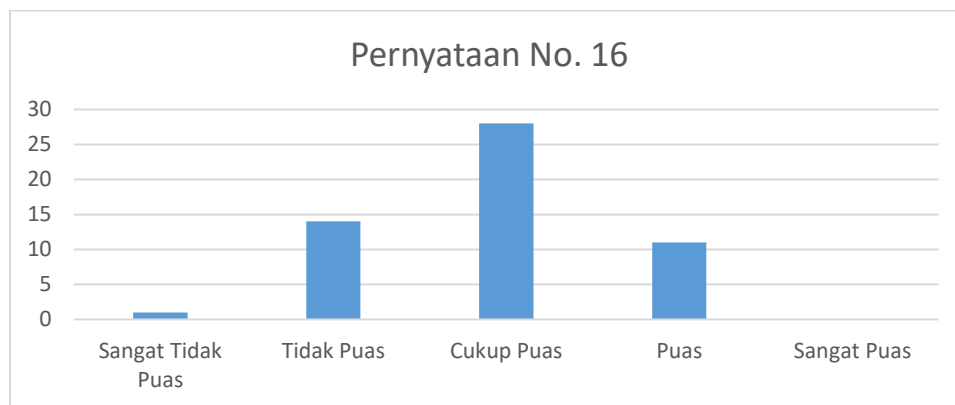
c. Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat.



Gambar 4.15 Diagram Frekuensi Pernyataan no 15

Berdasarkan pada gambar 4.15 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat”. Didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 12 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 22%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

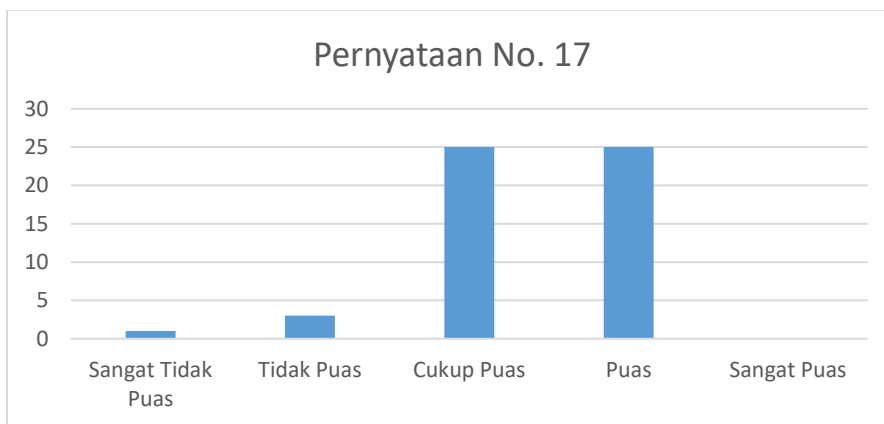
- d. Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi.



Gambar 4.16 Diagram Frekuensi Pernyataan no 16

Berdasarkan pada gambar 4.16 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi”. Didapatkan bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 14 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 26%, 28 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 52%, dan 11 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 20%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

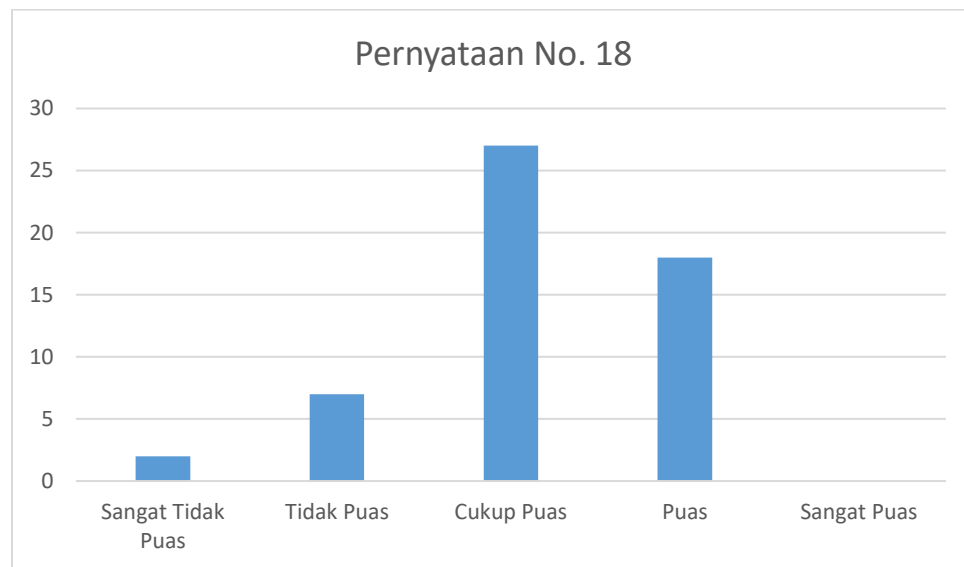
- e. Video sangat mengaggumkan.



Gambar 4.17 Diagram Frekuensi Pernyataan no 17

Berdasarkan pada gambar 4.17 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Video sangat mengaggumkan”. Didapatkan bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 3 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 6%, 25 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 46%, dan 25 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 46%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

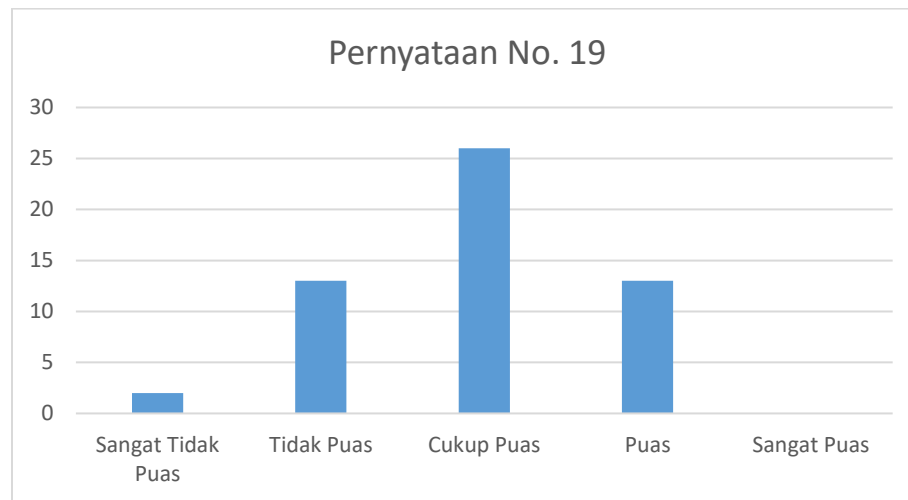
f. Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut.



Gambar 4.18 Diagram Frekuensi Pernyataan no 18

Berdasarkan pada gambar 4.18 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut”. Didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 7 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 13%, 27 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 50%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

g. Video itu menyenangkan untuk dilihat.



Gambar 4.19 Diagram Frekuensi Pernyataan no 19

Berdasarkan pada gambar 4.19 tentang *variable* kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) dengan pernyataan “Video itu menyenangkan untuk dilihat”. Didapatkan bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 13 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 24%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 48%, dan 13 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 24%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas”. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat.

4.3.2 Uji Kecukupan Data

Untuk uji kecukupan data akan digunakan rumus :

$$= \frac{Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{d^2}$$

Dilakukan perhitungan kecukupan data dengan rumus yang telah tertera dimana dimana nilai $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2$ yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah 90% dengan nilai dalam tabel adalah 1.645.

Nilai 90% disini berarti peneliti memiliki tingkat kepercayaan 90% terhadap penelitian yang dilakukan. Hal ini dikarenakan tingkat ke erroran manusia tidak dapat diketahui dan terdapat banyak perbedaan disetiap pemikiran manusia. Selanjutnya untuk nilai (d) yang memiliki variasi antara 0.01 sampai dengan 0.25, karena nilai α adalah 90% maka untuk nilai (d) adalah 10% karena akumulasi nilai Z dan (d) adalah 100%. Dengan nilai α sebesar 90% dan nilai (d) sebesar 10% maka uji kecukupan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$= \frac{1.645^2 \times 0.1(1 - 0.1)}{0.1^2}$$

$$n = \frac{1.645^2(0.09)}{0.1^2}$$

$$= 24.3542 \approx 25 \text{ Sampel}$$

Dalam uji kecukupan data didapatkan hasil yaitu data akan dianggap cukup jika terdapat 25 sampel, dalam penelitian ini peneliti telah mendapatkan sebanyak 54 sampel dalam penyebaran *USE quisionner*. Sehingga data yang dikumpulkan dianggap cukup.

4.3.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu pertanyaan dalam mendefinisikan variabel (Andhyka W, 2016). Pengujian validitas dapat dilakukan dengan metode uji Spearman's Rank Correlation (Sheskin, 2004). Selanjutnya akan dilakukan beberapa langkah sebelum dilakukan pengujian menggunakan software SPSS 22.0, seperti di bawah berikut ini :

1. Menentukan R Tabel Tingkat Signifikansi 5% = 0.05

Derajat Kebebasan (df) = N – 2 = 54-2 = 52

Jika dilihat dari tabel-R, maka nilai R tabel adalah 0.2681

2. Mencari R hitung

Nilai R hitung diperoleh dari pengolahan data menggunakan software SPSS 22.0.

3. Menentukan hipotesis

H0 : Nilai R hitung di atas 0.2681, skor butir kuesioner valid

H1 : Nilai R hitung dibawah 0.2681, skor butir kuesioner tdak valid

4. Pengambilan keputusan

Pengambilan keputusan ini berupa data valid atau tidak. Data valid jika R hitung $\geq$ R tabel.

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	R _{hitung} Persepsi	r _{tabel}	Kesimpulan
kebergunaan (<i>usefulness</i>)	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	0.395	0.2681	Valid
	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	0.536		Valid
	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	0.513		Valid
	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	0.626		Valid
	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	0.467		Valid
	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	0.603		Valid

Variabel	Indikator	R _{hitung} Persepsi	R _{tabel}	Kesimpulan
kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	0.324	0.2681	Valid
	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	0.533		Valid
	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	0.566		Valid
	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	0.521		Valid
	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	0.391		Valid
	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	0.399		Valid
kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)	Saya puas dengan video itu	0.475	0.2681	Valid
	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	0.396		Valid
	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	0.303		Valid
	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	0.369		Valid
	Video sangat mengaggumkan	0.393		Valid
	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	0.566		Valid
	Video itu menyenangkan untuk dilihat	0.679		Valid

4.3.4 Uji Reliabilitas

Untuk mengukur sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan maka hal tersebut akan dilihat dari indeks reliabilitas (Singarimbun, 1989). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan secara berulang - ulang atau tidak (Andhyka W, 2016). Untuk mengukur hal tersebut maka dilakukan penghitungan dengan software SPSS 22.0. Hasil perhitungan uji reliabilitas dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha. Adapun hasilnya dapat dilihat seperti dibawah ini :

Tabel 4.4 Nilai Cronbach's Alpha

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of items
0.871	19

Dilihat dari tabel 4.4 diatas maka didapatkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.871. Dilihat dari tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Klasifikasi nilai Croncbach's Alpha

Cronbach Alpha	Konsistensi
$\alpha \geq 0.9$	Sangat Bagus
$0.8 \leq \alpha < 0.9$	Bagus
$0.7 \leq \alpha < 0.8$	Diterima
$0.6 \leq \alpha < 0.7$	Dipertanyakan
$0.5 \leq \alpha < 0.6$	Kurang
$\alpha < 0.5$	Tidak Diterima

Maka nilai Cronbach's Alpha data USE Quesitiannore sudah berada dalam kategori konsistensi yang bagus. Sehingga dapat diartikan bahwa data yang didapatkan sudah bagus tingkat keterpercayaan, keandalan dan konsistensinya. Serta hasil jawaban responden tidak menyimpang terlalu jauh.

4.4. USE Quesitionnaire

4.4.1 Pengukuran USE Quisionnaire keseluruhan

Evaluasi uasabilitas video Profil PDAM Sleman yang akan diukur dengan menggunakan metode use questionnaire, berikut adalah hasil kuesioner yang telah diajukan :

Tabel 4.6 Hasil Nilai use questionnaire

Variabel	Pernyataan	Nilai
kebergunaan (<i>usefulness</i>)	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	3,13
	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	3,98
	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	3,07
	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	3,26

Variabel	Pernyataan	Nilai
kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	2,87
	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	3,24
	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	3,11
	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	3,11
	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	3,06
	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	2,80
	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	2,46
	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	2,89
kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)	Saya puas dengan video itu	3,15
	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	2,35
	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	3,04
	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	2,91

Variabel	Pernyataan	Nilai
	Video sangat mengaggumkan	3,37
	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	3,13
	Video itu menyenangkan untuk dilihat	2,93
TOTAL		56,85

$$(\%) = \frac{56.85 \times 54}{5 \times 19 \times 54} = \frac{3070}{5130} = 59.84\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah disebutkan sebelumnya, tingkat usability Video profil PDAM Sleman adalah sebesar 59.84%.

4.4.2 Pengukuran USE Quisionnaire kebergunaan (*usefulness*)

Tabel 4.7 Hasil Nilai use questionnaire kebergunaan (*usefulness*)

Variabel	Pernyataan	Nilai
kebergunaan (<i>usefulness</i>)	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	3,13
	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	3,98

Variabel	Pernyataan	Nilai
	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	3,07
	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	3,26
	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	2,87
	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	3,24
	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	3,11
	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	3,11
TOTAL		24,78

$$(\%) = \frac{24.78 \times 54}{5 \times 8 \times 54} = \frac{1338}{2160} = 61.94\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah disebutkan sebelumnya, tingkat usability dengan menggunakan metode USE Quisisionnaire untuk kebergunaan (*usefulness*) Video profil PDAM Sleman adalah sebesar 61.94%.

4.4.3 Pengukuran USE Quisionnaire kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*)

Tabel 4.8 Hasil Nilai use questionnaire kemudahan mempelajari (*Ease Of Learning*)

Variabel	Pernyataan	Nilai
kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	3,06
	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	2,80
	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	2,46
	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	2,89
TOTAL		11,20

$$(\%) = \frac{11 \times 54}{5 \times 4 \times 54} = \frac{605}{1080} = 56.02\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah disebutkan sebelumnya, tingkat usability dengan menggunakan metode USE Quisionnaire untuk kebergunaan (*usefulness*) Video profil PDAM Sleman adalah sebesar 56.02%.

4.4.4 Pengukuran USE Quisionnaire kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*)

Tabel 4.9 Hasil Nilai use questionnaire kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*)

Variabel	Pernyataan	Nilai
kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)	Saya puas dengan video itu	3,15
	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	2,35
	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	3,04
	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	2,91
	Video sangat mengaggumkan	3,37
	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	3,13
	Video itu menyenangkan untuk dilihat	2,93
TOTAL		21

$$(\%) = \frac{21 \times 54}{5 \times 7 \times 54} = \frac{1134}{1890} = 59.63\%$$

Berdasarkan perhitungan di atas menggunakan perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah disebutkan sebelumnya, tingkat usability dengan menggunakan metode USE Quisionnaire untuk kepuasan pengguna sistem (*satisfaction*) Video profil PDAM Sleman adalah sebesar 59.63%.

BAB V

PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Karakteristik pemilihan responden pada penelitian ini yang paling utama adalah responden merupakan pelanggan PDAM Sleman dan bertempat tinggal di Sleman serta belum pernah melihat video profil PDAM Sleman, dikarenakan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan dalam artian responden benar - benar baru mempelajari atau memahami video profil tersebut. Agar hasil yang didapatkan murni dari awal pertama kali responden melihat video profil. Pada penelitian kali ini responden yang terlibat memiliki karakteristik yaitu jenis kelamin responden, tempat tinggal, pelanggan PDAM, dapat melihat dan mendengar dengan baik, pekerjaan, dapat melihat dan mendengar dengan baik. Pada penelitian kali ini responden yang dipilih adalah pelanggan PDAM Sleman. Dan didapatkan 54 responden yang telah memenuhi kriteria untuk mengisi kuisisioner yang diberikan. Responden terbanyak merupakan laki laki dengan jumlah 33 dan presentase sebesar 61% untuk responden perempuan berjumlah 21 dengan presentase 39%, semua responden belum pernah melihat video profil sebelumnya. Dalam pengumpulan kuisisioner ini mendapatk responden dari 4 wilayah kecamatan di kabupaten Sleman, yaitu : Maguwo, Sleman, Condong catur, dan Ngaglik. Tempat tinggal mayoritas yang didapatkan pada responden bertempat di kecamatan Sleman yang berjumlah 20 dengan presentase 37%, yang kedua adalah kecamatan Condong catur dengan jumlah responden sebesar 14 dengan presentase 26%, yang ketiga adalah kecamatan Ngaglik berjumlah 13 dengan presentase 24%, dan yang paling sedikit didapatkan responden dari kecamatan Maguwo yaitu berjumlah 7 dengan presentase 13%. Penelitian ini diambil di kabupaten Sleman dikarenakan para responden harus dari pelanggan PDAM Sleman.

Responden pada penelitian ini memiliki berbagai macam pekerjaan. Dimana pekerjaan yang paling banyak didapatkan adalah karyawan dengan jumlah responden sebesar 26 dan besarnya persentase adalah 48%, untuk wiraswasta berjumlah 16 responden dengan memiliki persentase sebesar 30%, dan sisanya adalah para mahasiswa yang berjumlah 12 responden dengan besar persentase 22%. Dalam hal ini dapat dilihat responden mayoritas memiliki penghasilan tetap,

sehingga para responden dipastikan memiliki integritas yang tinggi dan paham akan informasi yang akan diberikan.

5.2 Analisis Kuisi^{on}er *Usability*

5.2.1 Analisis *Usefulness*

Pada kuisi^{on}er *usability* memiliki 8 pernyataan yang mewakili dari *variable Usefulness*. Untuk nilai USE Questionnaire pada *variable usefulness* didapatkan nilai 61,94% dari perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah diterapkan, dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* dalam *variable Usefulness* untuk Video Profil PDAM Sleman masuk ke dalam tingkat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa video Profil PDAM Sleman telah memiliki aspek kebergunaan yang layak dibutuhkan pelanggan dalam menyampaikan informasi. Salah satunya dengan memudahkan pelanggan untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan hanya melihat video profil tersebut. Nilai yang didapatkan diperoleh pada setiap masing – masing pernyataan yang memiliki skala penilaian dimana hasil dari penilaian diisi oleh responden. Berikut adalah nilai dari setiap pernyataan *variable usefulness* :

1. Pernyataan no 1 “Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.”
Dari pernyataan no 1, didapati bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 21 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 39%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas . Dengan jumlah para responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan dalam memahami dan mengerti

segala informasi yang diberikan dalam video profil PDAM Sleman. hal ini dikarenakan mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

2. Pernyataan no 2 “Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif. (dalam artian dikehidupan sehari-hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman).”

Dari pernyataan no 2, didapati bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 15 orang menjawab “tidak puas” atau nilai persentasenya sebesar 28%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai persentasenya sebesar 41%, dan 16 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 30%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah para responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan video ini dalam membantu menjadi produktif untuk dikehidupan sehari – sehari. Hal itu dikarenakan setelah melihat proses pengolahan air yang dilakukan PDAM Sleman untuk dapat dikonsumsi oleh para pelanggan. Dan didapatkan mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

3. Pernyataan no 3 “Video ini berguna (untuk memberikan informasi).”

Dari pernyataan no 3, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai persentasenya sebesar 20%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai persentasenya sebesar 41%, dan 19 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 35%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan video ini berguna dalam memberikan

informasi. Hal itu dikarenakan terdapat informasi mengenai kebutuhan pelanggan yaitu : Pengolahan air, pembayaran, pengaduan, pengajuan sambungan baru . Dan dikarenakan mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

4. Pernyataan no 4 “Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih).”

Dari pernyataan no 4, didapati bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 7 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 13%, 23 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 43%, dan 23 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 43%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan video ini dapat mengontrol ataupun memberikan prosedur dalam mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih di kehidupan sehari-hari. Dan dikarenakan mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

5. Pernyataan no 5 “Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi).”

Dari pernyataan no 5, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 17 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 31%, 21 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 39%, dan 14 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 26%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian

tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan video ini dapat membuat para pelanggan lebih mudah mencapai hal yang para pelanggan ingin capai dalam mendapatkan informasi. Dikarenakan juga kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan telah ada dalam video profil tersebut dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

6. Pernyataan no 6 “Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya (dalam mencari informasi).”

Dari pernyataan no 6, didapati bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 23 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 43%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa setelah melihat video ini para pelanggan menghemat waktu untuk mencari informasi. Dikarenakan juga para pelanggan tidak perlu mencari informasi ke PDAM Sleman untuk mengetahui informasi yang ia butuhkan hanya cukup dengan melihat video profil tersebut para pelanggan telah mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

7. Pernyataan no 7 “Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan.”

Dari pernyataan no 7, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 8 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 15%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 48%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali

melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa setelah melihat video ini para pelanggan menemukan informasi yang sesuai kebutuhan pelanggan. Dikarenakan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

8. Pernyataan no 8 “Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi).”

Dari pernyataan no 8, didapati bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 10 orang menjawab “tidak puas” atau nilai persentasenya sebesar 19%, 19 orang memilih “cukup” atau nilai persentasenya sebesar 35%, dan 22 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 41%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa semua yang diharapkan para pelanggan dalam pemberian informasi yang diberikan PDAM Sleman telah tersampaikan. Hal itu dikarenakan semua kebutuhan pelanggan tentang informasi yang dibutuhkan ada dalam video profil PDAM Sleman dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

5.2.2 Variabel Kemudahan Mempelajari (*Ease Of Learning*).

Pada kuisioner *usability* memiliki 4 pernyataan yang mewakili dari *variable Ease Of Learning*. *Variable Ease Of Learning* merupakan variabel kemudahan mempelajari sebuah system yang digunakan, sytsem yang digunakan dalam penelitian ini adalah video prosil Untuk nilai USE Questionnaire pada *variable Ease Of Learning* didapatkan nilai 56,02% dari perhitungan menurut

Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah diterapkan, dengan nilai tersebut tingkat usability dalam *variable Ease Of Learning* untuk Video Profil PDAM Sleman masuk ke dalam tingkat cukup. Hal itu bisa diartikan bahwa video Profil PDAM Sleman telah memiliki aspek kemudahan untuk dipelajari yang cukup dibutuhkan pelanggan dalam menyampaikan informasi. Namun nilai tersebut masih jauh dari harapan nilai usability yang baik. Hal tersebut dikarenakan durasi dalam video profil terlalu panjang sekitar 15 menit, informasi yang didapatkan dari media video tidak bisa di *pause* ataupun diulang sebagian yang ingin di mengerti lenih lanjut oleh pelanggan. Maka dari itu pelanggan sulit untuk memahami. Nilai yang didapatkan diperoleh pada setiap masing – masing pernyataan yang memiliki skala penilaian dimana hasil dari penilaian diisi oleh responden. berikut adalah nilai dari setiap pernyataan *variable Ease Of Learning* :

1. Pernyataan no 9 “Saya belajar memahami ini dengan cepat.”

Dari pernyataan no 9, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 20%, 23 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 43%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pelanggan dapat memahami informasi yang diberikan dalam video profil dengan cepat. Hal itu dikarenakan pemberian informasi yang jelas dalam video profil itu dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

2. Pernyataan no 10 “Saya mudah mengingat untuk informasi ini.”

Dari pernyataan no 10, didapati bahwa 3 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 6%, 18 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 33%, 20 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 37%, dan 13 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 24%. Dalam hal ini tidak ada para

responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pelanggan dapat mudah mengingat informasi yang diberikan dalam video profil. Hal itu dikarenakan video profil dilengkapi text dan juga narasi untuk membantu pelanggan mudah untuk mengingat dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

3. Pernyataan no 11 “Video ini sangat mudah untuk dipelajari.”

Dari pernyataan no 11, didapati bahwa 7 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 13%, 21 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 39% , 20 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 37%, dan 6 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 11%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 2, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa tidak cukup ataupun tidak sesuai harapan pelanggan bahwa pelanggan dapat mudah mempelajari video profil tersebut. Hal itu dikarenakan faktor teknis yang ada dalam video profil diantaranya : video profil PDAM Sleman memiliki durasi yang panjang sekitar 15 menit, serta ada beberapa part ataupun bagian yang memiliki penjelasan terlalu panjang seperti dibagian pengolahan air, dan pada bagian pengaduan tidak dijelaskan secara rinci tentang bagaimana cara mengadu jika ada jaringan rumah yang rusak.

4. Pernyataan no 12 “Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut.”

Dari pernyataan no 12, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 14 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 26%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 48%, dan 12 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 22%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih score 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pelanggan dapat mudah mengetahui informasi yang diberikan pada video tersebut. Hal itu dikarenakan hanya dengan melihat video profil pelanggan telah mendapatkan informasi yang diperlukan tidak perlu lagi datang langsung ke kantor PDAM Sleman dan juga mayoritas responden memilih score 3 yang memiliki bobot cukup.

5.2.3 Variabel kepuasan pengguna system (*satisfaction*)

Pada kuisioner *usability* memiliki 7 pernyataan yang mewakili dari *variable satisfaction*. *Variable satisfaction* merupakan variabel kepuasan pengguna *system*, *system* yang digunakan dalam penelitian ini adalah video profil. Untuk nilai *USE Questionnaire* pada *variable satisfaction* didapatkan nilai 59,63% dari perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017 yang telah diterapkan, dengan nilai tersebut tingkat *usability* dalam *variable satisfaction* untuk Video Profil PDAM Sleman masuk ke dalam tingkat cukup. Hal itu bisa diartikan bahwa video Profil PDAM Sleman telah memiliki aspek kepuasan yang cukup bagi pelanggan dalam menyampaikan informasi. Salah satunya dengan memudahkan pelanggan untuk mengetahui segala informasi yang dibutuhkan dengan hanya melihat video profil tersebut. Namun nilai tersebut masih jauh dari harapan nilai *usability* yang baik. Hal tersebut dikarenakan durasi dalam video profil terlalu panjang sekitar 15 menit, hal tersebut dapat memakan waktu yang lebih bagi para pelanggan untuk melihatnya. Banyak bagian part yang terlalu panjang dan tidak terlalu penting untuk pelanggan,

seperti pada sejarah PDAM, visi dan misi, serta penghargaan dan produk. Nilai yang didapatkan diperoleh pada setiap masing – masing pernyataan yang memiliki skala penilaian dimana hasil dari penilaian diisi oleh responden. berikut adalah nilai dari setiap pernyataan *variable satisfaction*:

1. Pernyataan no 13 “Saya puas dengan video itu.”

Dari pernyataan no 13, didapati bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 11 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 20%, 21 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 39%, dan 21 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 39%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pelanggan merasa puas dengan video profil PDAM Sleman. Hal itu dikarenakan juga mayoritas responden memilih *score* 3 yang memiliki bobot cukup.

2. Pernyataan no 14 “Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat”

Dari pernyataan no 14, didapati bahwa 12 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 22%, 20 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasenya sebesar 37%, 13 orang memilih “cukup” atau nilai presentasenya sebesar 24%, dan 9 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 17%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 2, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa tidak cukup ataupun tidak sesuai harapan pelanggan bahwa

pelanggan akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan yang belum pernah melihat. Hal itu dikarenakan faktor teknis yang ada dalam video profil diantaranya : video profil PDAM Sleman memiliki durasi yang panjang sekitar 15 menit hingga dapat memakan waktu untuk melihatnya, video tersebut susah didapatkan, dan video tersebut memiliki size yang besar hingga sulit untuk memberikan ataupun membagi ke pelanggan lain.

3. Pernyataan no 15 “Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat.”

Dari pernyataan no 15, didapati bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 12 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 22%, 22 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 41%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pelanggan sangat senang melihat video profil tersebut. Hal itu dikarenakan video prosil PDAM Sleman memiliki berbagai aspek yang disukai oleh pelanggan diantaranya adalah : dalam segi alur cerita yang tidak monoton, dalam segi warna yang soft dalam video tersebut, dan juga mayoritas responden memilih *score* 3 yang memiliki bobot cukup.

4. Pernyataan no 16 “Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi.”

Dari pernyataan no 16 didapati bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 14 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 26%, 28 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 52%, dan 11 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 20%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di

video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa dalam video itu memberikan informasi dengan cara yang pelanggan inginkan untuk mengetahui informasi. Hal itu dikarenakan hanya dengan melihat video profil dari PDAM Sleman para pelanggan telah mendapatkan informasi yang pelanggan inginkan dan juga mayoritas responden memilih *score* 3 yang memiliki bobot cukup.

5. Pernyataan no 17 “Video sangat menggumkan.”

Dari pernyataan no 17 bahwa 1 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 2%, 3 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 6%, 25 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 46%, dan 25 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 46%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa dalam video itu sangat menggumkan. Hal itu dikarenakan video profil PDAM Sleman memiliki berbagai aspek yang disukai oleh pelanggan diantaranya adalah : dalam segi alur cerita yang tidak monoton, dalam segi warna yang soft dalam video tersebut, dan juga mayoritas responden memilih *score* 3 yang memiliki bobot cukup.

6. Pernyataan no 18 “Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut.”

Dari pernyataan no 18 bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 7 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 13%, 27 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 50%, dan 18 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 33%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali

melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pra pelanggan ingin memiliki video profil tersebut. Hal itu dikarenakan video profil PDAM Sleman memiliki berbagai aspek yang disukai oleh pelanggan diantaranya adalah : dalam segi alur cerita yang tidak monoton, dalam segi warna yang soft dalam video tersebut, serta terdapat banyak informasi yang diperlukan oleh pelanggan PDAM Sleman.

7. Pernyataan no 19 “Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut.”

Dari pernyataan no 19 bahwa 2 orang menjawab “sangat tidak puas” dengan nilai presentase 4%, 13 orang menjawab “tidak puas” atau nilai presentasinya sebesar 24%, 26 orang memilih “cukup” atau nilai presentasinya sebesar 48%, dan 13 orang memilih puas dengan nilai presentase sebesar 24%. Dalam hal ini tidak ada para responden memilih “sangat puas” dikarenakan para responden baru pertama kali melihat video profil dan harus mempelajari ataupun memahami informasi yang ada di video tersebut maka dari itu responden tidak ada yang memilih *score* 5 atau sangat puas. Dengan jumlah responden sebesar 54 orang yang telah didapat. Penilaian tersebut didapatkan hasil nilai rata – rata sebesar 3, dalam hal ini menunjukkan para responden merasa cukup ataupun sesuai harapan bahwa pra pelanggan ingin memiliki video profil tersebut. Hal itu dikarenakan video profil PDAM Sleman memiliki berbagai aspek yang disukai oleh pelanggan diantaranya adalah : dalam segi alur cerita yang tidak monoton, dalam segi warna yang soft dalam video tersebut.

5.3 Hasil Perhitungan USE Quesitionnarie

Untuk dapat mengetahui nilai *usability* dalam mengevaluasi video profil PDAM Sleman maka skor *usability* pengukuran harus di bagi dengan skor *usability* maksimal dan didapatkan tingkat *usability* untuk Video Profil PDAM Sleman adalah 59.84% yang didapatkan dari perhitungan menurut Marthasari dan Hayatin, 2017, dengan nilai tersebut maka tingkat *usability* untuk video

Profil PDAM Sleman masuk ke dalam tingkat cukup. Hal itu bisa diartikan bahwa video Profil PDAM Sleman telah cukup untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pelanggan PDAM Sleman, namun nilai tersebut masih jauh dari harapan nilai *usability* yang baik dan nmasih memerlukan perbaikan yang lebih lanjut. Hal tersebut dikarenakan durasi dalam video profil terlalu panjang sekitar 15 menit, maka dapat memakan waktu bagi para penggunanya. Banyak bagian dari video profil yang tidak terlalu dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga dapat memiliki durasi yang panjang, serta penyampain informasi dalam media video hanya dapat dilihat sekali. Hal tersebut dapat menyulitkan pelanggan untuk mempelajari bagian yang ingin dipelajari lebih lanjut. Faktor – faktor tersebut yang dapat mempengaruhi penilain responden terhadap video profil PDAM Sleman.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Evaluasi *usability* video profil PDAM Sleman dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* , maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada *variable usefulness* didapatkan nilai 61,94% yang memiliki tingkat *usability* dalam *variable Usefulness* untuk Video Profil PDAM Sleman masuk ke dalam tingkat layak. Hal itu bisa diartikan bahwa video Profil PDAM Sleman telah memiliki aspek kebergunaan yang layak dibutuhkan pelanggan dalam menyampaikan informasi. Dalam *variable Ease Of Learning* atau kemudahan mempelajari memiliki nilai *usability* 56,02% dan pada *variable satisfaction* atau kepuasan memiliki nilai *usability* 59,63% yang mempunyai arti cukup. Kedua *variable* tersebut mempunyai nilai yang jauh dari harapan nilai *usability* yang baik. Hal tersebut perlu adanya perbaikan yang lebih lanjut.
2. Video profil PDAM adalah sebuah video yang memperkenalkan perusahaan terhadap para pelanggan, di dalam video tersebut terdapat berbagai informasi yang penting bagi pelanggan. Informasi yang diberikan dalam video profil tersebut adalah visi misi perusahaan, pengolahan air yang dilakukan oleh PDAM Sleman agar terjaga kualitas air yang bersih dan sehat bagi para pelanggan, pembayaran, pengajuan sambungan baru, pengaduan. Dari hasil uji *usability*, dapat disimpulkan bahwa Video Profil PDAM Sleman memiliki nilai yang cukup digunakan oleh pelanggan karena memiliki nilai 59,84%. Hal tersebut masih jauh dari harapan nilai *usability* yang baik dan masih memerlukan banyak perbaikan.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat saran yang direkomendasikan untuk perusahaan , sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi PDAM Sleman untuk mengetahui atribut pelayanan informasi apa saja yang perlu diperbaiki dan atribut apa saja yang pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan memenuhi harapan pelanggan.
2. Untuk memperbaiki beberapa bagian yang kurang dari video profil PDAM Sleman. Pada penelitian ini yang harus dilakukan oleh PDAM Sleman adalah Durasi dalam video profil tersebut terlalu panjang sekitar 15 menit, maka dapat memakan waktu bagi para penggunanya. Lebih baik di perpendek dalam durasi video profil tersebut dengan menampilkan sesuai kebutuhan yang di perlukan pelanggan. Banyak bagian dari video tersebut yang tidak terlalu dibutuhkan oleh pelanggan, sehingga dapat memiliki durasi yang panjang, maka dari itu perlu untuk mempertimbangkan lagi bagian penting yang akan diberikan pelayan informasi kepada pelanggan. Video tersebut sebaiknya dipost ke media sosial yang mudah di jangkau oleh pelanggan untuk pelanggan dapat melihat video profil tersebut secara mudah. Dalam memberikan informasi ke media video sebaiknya bagian yang ingin disampaikan oleh pelanggan seperti pembayaran, pengajuan sambungan baru, dan pengaduan, memiliki durasi yang lebih lama agar para pelanggan dapat mempelajarinya dengan mudah.
3. Penelitian dengan menggunakan metode *USE Questionnaire* untuk mengevaluasi tingkat *usability* video profil baru pertama kali digunakan. Maka penelitian ini dapat memberikan acuan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aelani, K., & Falahah. (2012). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire ("Studi Kasus Aplikasi Perwalian Online Stmik Amikbandung").
- Badre, A. (2002). Shaping Web Usability Interaction Design In Context.
- Ersa, A. M. (2015). Usability Evaluation Website E-Government Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online (LAPOR!) Perbandingan antara Existing Product dan Development Product.
- Firmansyah, R. (2018). Usability Testing Dengan Use Questionnaire pada Aplikasi Sipolin Provinsi Jawa Barat. Jurnal Swabumi Vol 6, No 1.
- Fonda, S., Paulsen, C., Perkins, J., Keziora, R., Roobard, D., & Bursell, S.-E. (2008). Usability Test Of an Internet Based Informatics Tools for Diabetes Care Providers: The Comprehensive Diabetes Management Program. Diabetes Technology & Therapeutics.
- Galih A, R. (2015). PEngukuran Usability Menggunakan Metode Cognitive Walkthrough Pada Sistem Informasi Akademik Universitas.
- Henriyadi, & Mulyati, R. (2014). Usability Testing Sistem Informasi : Studi kasus Pada Aplikasi Repositori Publikasi Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian. Vol 23 NO 2, 54-63.
- J.Gube. (2010, November 27). What is User Experience Design ? Overview, Tools and Resource. Retrieved from [www.Smashingmagazine.com: https://www.smashingmagazine.com/2010/10/what-is-user-experience-designoverview-tools-and-resources/](https://www.smashingmagazine.com/2010/10/what-is-user-experience-designoverview-tools-and-resources/).
- Kasmawi. (2013). Rancang Bangun Sistem Evaluasi Website Usability Perguruan Tinggi Secara Online Menggunakan Metode Webuse. Seminar Nasional Industri dan Teknologi Vol.2, 33-45.
- Kusuma, W. A., Noviasari, V., & Marthasari, G. I. (2016). Analisi Usability dalam User Experience pada Sistem Krs Online Umm menggunakan Use Questionnaire. JNTETI Vol 5, No 4.
- Lemeshow, S., Hosmer Jr., D., Klar, J., & Lwanga, S. (1990). Adequacy of Sample Size in Helath Studies. World Health Organization.
- Marthasari, G. I., & Hayatin, N. (2017). Analisis Usability Terhadap Sistem Lective Gegulang Berbasis Use Questionnaire.
- Mendez, G. R., Dunwell, I., Martinez, E., Vargaz, M. D., Freitas, S. d., liarokapis, F., & Garona, A. G. (2008). Assesing Neurosky's Usability to Detect Attention Levels in an Assesment Exercise. Murdoch Riset Respiratory , 149-158.

- Munir. (2012). Multimedia Konsep dan Aplikasi Dalam Pendidikan. Bandung: ALFABETA.
- Nadhatuzzahra, Budiman, I., & Nugraha, D. (2016). Penerapan Usability Testing Terhadap Sistem Informasi Penyebaran Penyakit Unggas. *Jurnal Ilmu Komputer* Vol 3 No 2.
- Nielsen, J. (2003). Usability 101: Introduction to Usability.
- Nielsen, J., & Landauer, T. (1993). A Mathematical Model Of the Finding Usability Problems. 206-213.
- Nuraini, S. H. (2012). Pembuatan Video Profile sekolah Menengah Atas Warga Surakarta.
- Nurhadryani, Y., Sianturi, S. K., Hermadi, I., & Khotimah, H. (2013). Pengujian Usability untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi. *Jurnal Ilmu Komputer* Vol 2, No 2, 83-93.
- Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android . *Jurnal Sistem Informasi* , Vol 6 , NO 1, 661-671.
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). Handbook of Usability Testing. Indianapolis: Willey Publishing, Inc.
- Sahfitri, V., & Ulfa, M. (2015). Evaluasi Usability Sistem E-Learning sebagai Aplikasi Pendukung Proses Pembelajaran di Perguruan Tinggi Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 53-66.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan RND. ALFABETA.
- Sulistiyono, M. (2017). Evaluasi Heuristic Sistem Informasi Pelaporan Kerusakan Laboratorium Universitas Amikom Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Data Manajemen dan Teknologi Informasi* Vol 18 No 1.
- Sulthoni, A. (2016). Sistem Informasi E-Commerce Pemasaran Hasil Pertanian Desa Kluwan Berbasis Web.
- Suparmo. (2007). Uji Ketergunaan Situs Web Jaringan Perpustakaan Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik di Indonesia (APTIK) bagi Mahasiswa yang Sedang Menulis Skripsi Pada tahun akademik 2006/2007 di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.
- Susanti, L., & Baresky, A. (2012). Evaluasi Performansi Video Games Ditinjau dari Aspek Usability "Studi Kasus-Game Pro Evolution Soccer (PES) 2011.
- Susanto, N., & Urbani, Y. (2013). Pembuatan Video PProfil Sekolah Menengah Kejuruan Tunas Muda Karanganyar. Seminar Riset Unggulan Nasional Informatika dan Komputer.
- Website, T. I. (1998). Retrieved from Online Browsing Platform: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9241:-11:ed-1:v1:en>

LAMPIRAN

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
	variabel kebergunaan (<i>usefulness</i>)					
1	Setelah melihat video ini membantu saya menjadi lebih mudah memahami dan mengerti segala informasi yang diberikan oleh video profil tersebut.	1	2	3	4	5
2	Video Ini membantu saya menjadi lebih produktif.(dalam artian dikehidupan sehari hari dalam penggunaan air dari PDAM Sleman)	1	2	3	4	5
3	Video ini berguna (untuk memberikan informasi)	1	2	3	4	5
4	Video ini dapat lebih mengontrol kegiatan di kehidupan saya (dalam artian untuk mengajukan sambungan baru, pembayaran, pengaduan, penggunaan air bersih)	1	2	3	4	5
5	Video itu membuat saya lebih mudah mencapai hal yang ingin saya capai (dalam artian mendapat informasi)	1	2	3	4	5
6	Menghemat waktu saya ketika saya menggunakannya.(dalam mencari informasi)	1	2	3	4	5
7	Mempertemukan saya kepada hal yang saya butuhkan	1	2	3	4	5
8	Semuanya ada yang saya harapkan untuk melakukannya (dalam artian pemberian informasi)	1	2	3	4	5
	Variabel kemudahan mempelajari (<i>Ease Of Learning</i>)					
9	Saya belajar memahami ini dengan cepat.	1	2	3	4	5
10	Saya mudah mengingat untuk informasi ini.	1	2	3	4	5
11	Video ini sangat mudah untuk dipelajari	1	2	3	4	5
12	Saya dengan cepat menjadi mudah mengetahui dengan video tersebut	1	2	3	4	5
	Variabel kepuasan pengguna sistem (<i>satisfaction</i>)					
13	Saya puas dengan video itu	1	2	3	4	5
14	Saya akan merekomendasikan video ini kepada pelanggan lain yang belum melihat.	1	2	3	4	5

No	Pernyataan	Skala Penilaian				
		1	2	3	4	5
15	Video itu sangat menyenangkan untuk dilihat	1	2	3	4	5
16	Video itu memberikan informasi dengan cara yang saya inginkan untuk mengetahui informasi	1	2	3	4	5
17	Video sangat menggumkan	1	2	3	4	5
17	Saya merasa, saya harus memiliki video tersebut	1	2	3	4	5
18	Video itu menyenangkan untuk dilihat	1	2	3	4	5