



**DESAIN ANTARMUKA APLIKASI KLIK CHAT BISNIS  
PADA PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL**



**Oleh:**

**Tito Dwiki Darmawan**

**17.41010.0113**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2020**

**DESAIN ANTARMUKA APLIKASI KLIK CHAT BISNIS  
PADA PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL**

Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana Komputer



**Disusun Oleh:**

**Nama : TITO DWIKI DARMAWAN**

**NIM : 17410100113**

**Program : S1 (Strata Satu)**

**Jurusan : Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2020**



UNIVERSITAS  
*“Jadi Diri Sendiri aja belum Becus Apa Lagi Jadi Orang Lain” – uus*

Dinamika



*Ku persembahkan kepada Keluargaku yang kusayangi,  
Beserta teman dan sahabat yang selalu mendukungku.*

UNIVERSITAS  
Dinamika

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**DESAIN ANTARMUKA APLIKASI KLIK CHAT BISNIS**  
**PADA PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL**

Laporan Kerja Praktik Oleh

**Tito Dwiki Darmawan**

Nim : 17410100113

Telah diperiksa, diuji dan disetujui

Surabaya, 20 Juli 2020

Disetujui

Pembimbing



Digitally signed by Endra Rahmawati  
DN: cn=Endra Rahmawati, o, ou,  
email=rahmawati@dinamika.ac.id,  
c=ID  
Date: 2020.07.25 06:36:53 +0700'

**Endra Rahmawati, M.Kom.**

NIDN. 0712108701

Penyelia



**Muhammad Hassanuddin**

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi

**Anjik**

**Sukmaaji**

Digitally signed  
by Anjik Sukmaaji  
Date: 2020.07.26  
06:17:24 +07'00'

**Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.**

NIDN. 0731057301

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Tito Dwiki Darmawan  
Nim : 17410100113  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Laporan Kerja Praktik  
Judul Karya : **Desain Antarmuka Aplikasi Klik Chat Bisnis Pada PT. Surya Lifetime International**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk Disimpan, diahlimediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam daftar pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk mene
4. rima pencabut terhadap gelar kerjasama yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 20 Juli 2020

Yang menyatakan



**Tito Dwiki Darmawan**  
NIM : 17410100113

## ABSTRAK

PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL sedang mengembangkan sebuah aplikasi bernama KLIK Chat Bisnis berbasis *Mobile*. Masalah yang dapat ditemui dalam pengembangan aplikasi tersebut adalah belum adanya desain yang dapat mempresentasikan dari aplikasi tersebut. Dalam proses pembuatan aplikasi sendiri diharuskan mempunyai desain yang telah diuji secara seksama.

Solusi dari masalah tersebut adalah perlunya pembuatan desain dan melakukan pengujian terhadap desain yang telah dibuat agar proses pembuatan aplikasi tersebut dapat dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan. Tanpa adanya pengujian terhadap desain yang dibuat dapat menimbulkan ketidak sesuaian dari kedua belah pihak yang bersangkutan, baik dari perusahaan maupun dari pengguna.

Berdasarkan permasalahan yang ada maka penulis dapat memberikan solusi berupa rancangan desain dan pengujian dengan metode perancangan desain yaitu UCD (*User Centered Design*), dan metode pengujian dengan menggunakan SUS (*Sistem Usability Scale*) karena kedua metode tersebut mempunyai hal yang berkaitan dan cocok jika dipadukan. Proses pengerjaan desain dengan menggunakan *Tools* yaitu *Adobe XD* karena bagi penulis dirasa *Tools* tersebut mempunyai fitur yang mendukung untuk merancang desain dari aplikasi tersebut.

**Kata Kunci :** *mobile, Klik Chat, User Centered Design, Sistem Usability Scale, Adobe XD*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala atas segala nikmat yang diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan kerja praktik dan menyelesaikan pembuatan laporan dari kerja praktik ini. Laporan ini disusun berdasarkan kerja praktik dan hasil studi yang dilakukan selama kurang lebih hampir dua bulan di KLIK CHAT, anak buah perusahaan dari PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL kota Surabaya.

Kerja praktik ini membahas tentang pembuatan aplikasi KLIK CHAT BUSINESS pada PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL kota Surabaya. Aplikasi KLIK CHAT BUSINESS sendiri merupakan pengembangan dari aplikasi pertamanya bertujuan sebagai sarana bagi para perusahaan dalam memasarkan usahanya melalui ruang lingkup KLIK CHAT.

Penyelesaian laporan kerja praktek ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, saran, kritik dan dukungan moral maupun materil kepada penulis. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih kepara:

1. Ayah dan Ibuku tercinta serta keluarga besarku yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat di setiap langkah dan aktifitas penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku rektor Universitas Dinamika yang telah mengesahkan dan memberikan kesempatan secara resmi dalam melakukan kerja praktik.
3. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Dinamika serta dosen pembimbing dalam kegiatan kerja praktik yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kerja praktik.



4. Bapak Fendy Mahatma selaku General Manager KLIK Chat (PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL) yang telah memberikan dukungan serta kesempatan dalam melakukan kerja praktik kepada penulis.
5. Pasangan saya yang selalu men – *support* saya dalam kondisi apapun, hingga akhir terselesaikannya laporan kerja praktik ini.
6. Teman-teman tercinta yang memberikan bantuan dan dukungannya dalam penyusunan laporan ini.
7. Pihak-pihak yang tidak disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan terhadap penulis.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan nasehat dalam proses kerja praktik ini.

Penulis menyadari bahwa kerja praktik ini yang dikerjakan masih banyak terdapat kekurangan, sehingga kritik yang bersifat membangun dan saran dari semua pihak sangatlah diharapkan agar aplikasi ini dapat diperbaiki menjadi lebih baik lagi dikemudian hari. Semoga laporan kerja praktik ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Surabaya, 20 Juli 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II .....	5
GAMBARAN UMUM INSTANSI .....	5
2.1 Latar Belakang Perusahaan .....	5
2.2 Identitas Instansi .....	5
2.3 Sejarah perusahaan .....	6
2.4 Jumlah Pengguna .....	6
2.5 Struktur Organisasi .....	6
BAB III .....	10

LANDASAN TEORI.....	10
3.1    KLIK Chat.....	10
3.2    Aplikasi Mobile.....	10
3.3 <i>User Centered Design</i> .....	10
3.4    Kuisisioner .....	13
3.5    SUS ( <i>System Usability Scale</i> ).....	14
BAB IV .....	19
DESKRIPSI PEKERJAAN.....	19
4.1.    Studi Literatur.....	19
4.2.    Identifikasi Kebutuhan Pengguna .....	19
4.3.    Identifikasi Kebutuhan Data.....	20
4.4.    Identifikasi Kebutuhan Fungsional .....	20
4.5.    Analisis Kebutuhan Pengguna.....	21
4.6.    Perancangan Desain .....	23
4.6.1.    Super Admin .....	23
4.6.2. <i>Customer Service</i> .....	63
4.7.    Pengambilan Keputusan .....	73
BAB V.....	75
PENUTUP.....	75
5.1.    Kesimpulan.....	75
5.2.    Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Pertanyaan <i>System Usability Scale</i> .....	14
Tabel 3. 2 Skor Penilaian .....	15
Tabel 4. 1 Kebutuhan Fungsional .....	20
Tabel 4. 2 Analisis Kebutuhan Pengguna Super Admin.....	22
Tabel 4. 3 Analisis Kebutuhan Pengguna <i>Customer Service</i> .....	23
Tabel 4. 4 Data Kuisisioner SUS .....	74
Tabel 4. 5 Hasil Jumlah Dan Nilai .....	75



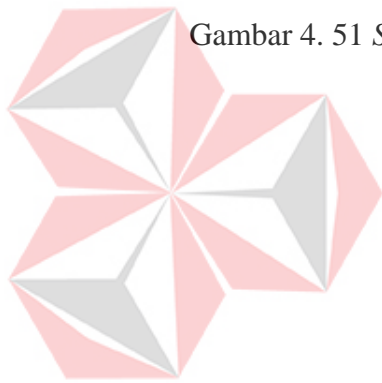
UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kantor Klik Chat .....	5
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi.....	7
Gambar 3. 1 Proses <i>User Centered Design</i> .....	12
Gambar 3. 2 Contoh pertanyaan dan skor jawaban.....	16
Gambar 3. 3 Contoh Responden .....	17
Gambar 3. 4 Contoh Responden dan Nilai .....	17
Gambar 3. 5 Skor SUS .....	18
Gambar 4. 1 <i>Login</i> .....	24
Gambar 4. 2 <i>Register</i> .....	25
Gambar 4. 3 <i>Step 1 Register</i> .....	26
Gambar 4. 4 <i>Step 2 Register</i> .....	27
Gambar 4. 5 <i>Step 3 Register</i> .....	28
Gambar 4. 6 <i>Dashboard</i> .....	29
Gambar 4. 7 <i>Detail Ticket Dashboard</i> .....	29
Gambar 4. 8 <i>New Ticket</i> .....	30
Gambar 4. 9 <i>Detail New Ticket</i> .....	31
Gambar 4. 10 <i>Ticket On Progress</i> .....	32
Gambar 4. 11 <i>Detail Ticket On Progress</i> .....	33
Gambar 4. 12 <i>Ticket Done</i> .....	34
Gambar 4. 13 <i>Detail Ticket Done</i> .....	35
Gambar 4. 14 <i>Chart</i> .....	36
Gambar 4. 15 <i>Update Company Profile</i> .....	37

Gambar 4. 16 <i>Update Customer Service</i> .....	38
Gambar 4. 17 <i>Update Official Account</i> .....	39
Gambar 4. 18 <i>Detail Division</i> .....	40
Gambar 4. 19 <i>Form Add Division</i> .....	41
Gambar 4. 20 <i>Menu Update &amp; Delete</i> .....	42
Gambar 4. 21 <i>Delete Division</i> .....	43
Gambar 4. 22 <i>Detail User</i> .....	44
Gambar 4. 23 <i>Menu Update, Delete, dan Send Email</i> .....	45
Gambar 4. 24 <i>Delete User</i> .....	46
Gambar 4. 25 <i>Detail FAQ</i> .....	47
Gambar 4. 26 <i>Form Tambah FAQ</i> .....	48
Gambar 4. 27 <i>Child FAQ</i> .....	49
Gambar 4. 28 <i>Menu Edit, dan Delete</i> .....	50
Gambar 4. 29 <i>Delete FAQ</i> .....	51
Gambar 4. 30 <i>Ticket Chat Bot</i> .....	52
Gambar 4. 31 <i>Form Ticket Chat Bot</i> .....	53
Gambar 4. 32 <i>Child Ticket Chat Bot</i> .....	54
Gambar 4. 33 <i>Menu Add, Edit, dan Delete Chat Bot</i> .....	55
Gambar 4. 34 <i>Delete Chat Bot</i> .....	56
Gambar 4. 35 <i>Detail Default Chat</i> .....	57
Gambar 4. 36 <i>Form Tambah Default Chat</i> .....	58
Gambar 4. 37 <i>Menu Edit, dan Delete Default Chat</i> .....	59
Gambar 4. 38 <i>Delete Default Chat</i> .....	60
Gambar 4. 39 <i>Broadcast</i> .....	61
Gambar 4. 40 <i>Broadcast Camera dan Broadcast Image/Video</i> .....	62

Gambar 4. 41 <i>Settings</i> .....	63
Gambar 4. 42 <i>Login CS</i> .....	64
Gambar 4. 43 Proses <i>Register</i> .....	65
Gambar 4. 44 <i>Dashboard CS</i> .....	66
Gambar 4. 45 <i>New Ticket, On Progress, dan Ticket Done</i> .....	68
Gambar 4. 46 <i>Detail Chat CS</i> .....	69
Gambar 4. 47 Halaman Percakapan .....	70
Gambar 4. 48 <i>Action Request Camera</i> .....	71
Gambar 4. 49 <i>Action Request Share Photo or Video</i> .....	72
Gambar 4. 50 <i>Settings CS</i> .....	73
Gambar 4. 51 <i>Score SUS</i> .....	77



UNIVERSITAS  
Dinamika

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat Balasan Perusahaan .....	78
Lampiran 2. Form KP-5 Acuan Kerja.....	79
Lampiran 3. Garis Besar Rencana Kerja.....	80
Lampiran 4. Form KP-6 .....	81
Lampiran 5. Form KP-7 .....	83
Lampiran 6. Kartu Bimbingan KP .....	84
Lampiran 7. Biodata Penulis .....	85



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

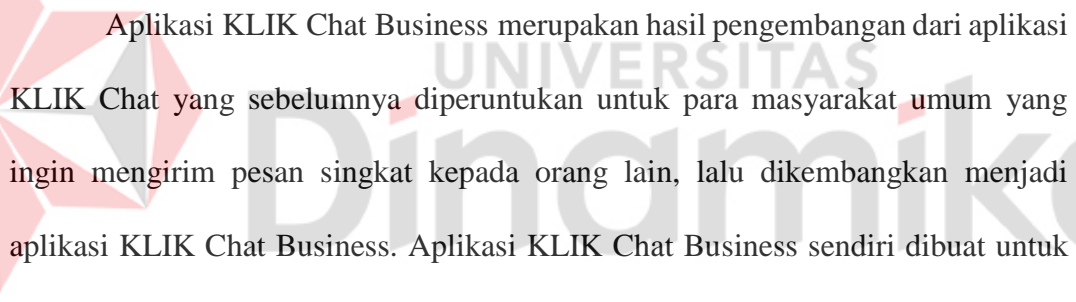


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

KLIK Chat merupakan anak perusahaan dari PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL yang bergerak di bidang teknologi informasi dan komunikasi. Resmi berdiri pada tanggal 25 Maret 2011. KLIK Chat adalah perusahaan penyedia layanan komunikasi pesan singkat dengan nama aplikasi yang sudah ada di berbagai *platform* yaitu aplikasi KLIK Chat dan sedangkan aplikasi KLIK Chat Business sendiri masih dalam proses pengembangan aplikasi.



Aplikasi KLIK Chat Business merupakan hasil pengembangan dari aplikasi KLIK Chat yang sebelumnya diperuntukan untuk para masyarakat umum yang ingin mengirim pesan singkat kepada orang lain, lalu dikembangkan menjadi aplikasi KLIK Chat Business. Aplikasi KLIK Chat Business sendiri dibuat untuk membantu para perusahaan yang ingin mengembangkan usahanya dibidang bisnis sesuai dengan proses bisnis dari perusahaan tersebut.

Tetapi saat ini aplikasi KLIK Chat Bisnis telah ada pada tahun 2019, tetapi aplikasi tersebut hanya bisa di akses melalui *website*, dan masih belum mengembangkan aplikasinya agar bisa di akses oleh pengguna *mobile*. Jumlah pengguna aplikasi KLIK Chat Bisnis *website* sampai saat ini terdapat beberapa perusahaan yang memiliki pengguna sebagai *Super Admin*, *Customer Service*, dan juga beberapa karyawan yang sudah bergabung. Aplikasi KLIK Chat Bisnis *mobile*

sendiri belum mempunyai desain antarmuka yang akan menjadi desain awal dari suatu aplikasi.

Dengan kondisi yang terjadi saat ini, maka perlu adanya solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Solusi dari masalah tersebut adalah perlu dibangun aplikasi KLIK Chat Business berbasis *mobile* yang dapat memudahkan para perusahaan dalam mengelola perusahaan tersebut. Terdapat beberapa tahapan yang akan dilakukan dalam membuat aplikasi tersebut salah satunya adalah membuat desain antarmuka yang semenarik mungkin untuk menjadi desain awal dalam sebuah aplikasi. Desain tersebut dibuat dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD) dengan penggunaan metode tersebut desain yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Semua fitur yang terkandung pada KLIK Chat Bisnis *Mobile* sama seperti fitur yang terdapat pada KLIK Chat Bisnis *Website*.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijabarkan diatas, masalah yang ada pada Rancang Bangun Aplikasi KLIK Chat Business pada PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL (KLIK Chat). Dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana merancang desain antarmuka KLIK Chat Business dengan performa yang maksimal dan dapat dijalankan di *platform mobile*.

### 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang maka dibuatlah batasan masalah agar pembahasan masalah tidak melebar. Batasan masalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi berbasis *mobile*
- b. Aplikasi dibangun menggunakan Adobe XD
- c. Menggunakan metode *User Centered Design*

### 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari kerja praktik ini adalah merancang desain antarmuka aplikasi KLIK Chat Business pada perusahaan PT. SURYA LIFETIME INTERNATIONAL (KLIK Chat).

### 1.5 Manfaat

Manfaat yang diharapkan dengan dibangunnya sistem aplikasi ini ialah sebagai berikut:

- a. Aplikasi dapat dapat bermanfaat bagi perusahaan
- b. Sistem aplikasi yang dibuat dapat terintegrasi pada KLIK Chat

### 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap masalah yang dibahas, maka sistematika penulisan dibagi ke dalam beberapa bab yaitu:

## BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari hal-hal yang berhubungan dengan perusahaan, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diperoleh dengan adanya aplikasi yang telah dibuat, serta sistematika penulisan dari proposal.

## BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI

Bab ini menjelaskan tentang PT.Surya Lifetime International, mulai dari visi & misi perusahaan, dan stuktur organisasi.

## BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang dianggap berhubungan dengan kerja praktik yang dilakukan, dimana teori-teori tersebut akan menjadi acuan untuk penyelesaian masalah.

## BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Bab ini menguraikan tentang langkah-langkah yang digunakan untuk pembuatan system yang digunakan untuk penyelesaian masalah yang membahas keseluruhan desain antarmuka dari setiap fungsi yang terdapat pada aplikasi tersebut. Pada bab ini juga melakukan pengujian dengan menggunakan metode *Sistem Usability Scale* untuk menguji desain yang telah dibuat.

## BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari pembuatan aplikasi KLIK Chat Bisnis pada PT. Surya Lifetime International terkait dengan tujuan dan permasalahan beserta dengan saran yang bermanfaat untuk pengembangan aplikasi ini.



## BAB II

### GAMBARAN UMUM INSTANSI

#### 2.1 Latar Belakang Perusahaan



*Gambar 2. 1 Kantor Klik Chat*

KLIK Chat merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang komunikasi pesan singkat yang terletak di kota Surabaya. Perusahaan ini merupakan salah satu anak perusahaan dari Lifetime (PT. Surya Lifetime International).

#### 2.2 Identitas Instansi

Nama Istansi : KLIK Chat

Alamat : Lifetime Tower lt. 2 (Jl. Indragiri No. 36 Surabaya)

No. Telepon : (031) 99531010

Website : <https://klikchat.com>

Email : [support@klikchat.com](mailto:support@klikchat.com)

### 2.3 Sejarah perusahaan

KLIK Chat merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Surya Lifetime International yang bergerak di bidang komunikasi pesan singkat. Berdiri pada tanggal 29 Maret 2017, KLIK Chat dibentuk berdasar dari kebutuhan member Lifetime untuk saling berkomunikasi. Dalam mengembangkan fitur-fiturnya KLIK Chat menggunakan budaya Scrum, yaitu budaya yang digunakan oleh perusahaan perangkat lunak modern.

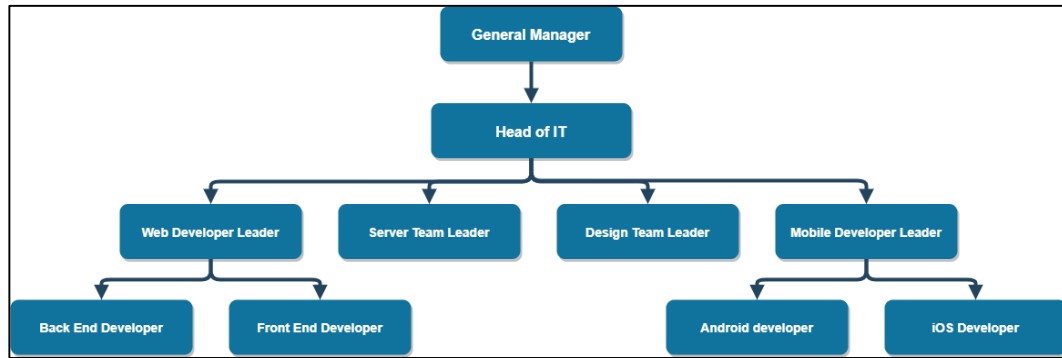
Budaya Scrum ini menjunjung tinggi *self management* serta transparansi planning maupun masalah dari seluruh pihak di perusahaan, sehingga produk dapat di-*deliver* lebih cepat ke pengguna. Produk pertamanya, yaitu KLIK Chat Android versi 1.0.0, di *soft launching* pada tanggal 25 Mei 2017, dua bulan setelah perusahaan ini dibentuk.

### 2.4 Jumlah Pengguna

Setelah *soft launching*, KLIK Chat memiliki jumlah pengguna *download* sebanyak 200 orang yang berlokasi di pulau jawa. Setelah satu tahun berdiri, KLIK Chat memiliki jumlah pengguna *download* sebanyak 500 orang. Hingga saat ini, KLIK Chat memiliki jumlah pengguna *download* sebanyak 700 orang dan akan terus bertambah.

### 2.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada perusahaan KLIK Chat (PT. Surya Lifetime International) dapat dilihat pada Gambar 2.3 dibawah ini.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi

*General Manager* : Berkomunikasi dengan pemilik perusahaan mengenai rencana bisnis kedepan, berdiskusi dengan *Head of IT* mengenai rencana bisnis yang memungkinkan untuk segera diimplementasi, serta memastikan bisnis berjalan sesuai dengan rencana.

*Head of IT* : Riset mengenai teknologi terbaru, berdiskusi dengan *leader-leader* mengenai implementasi dari teknologi baru serta memastikan aplikasi KLIK Chat seluruhnya berjalan dengan baik.

*Web Developer Leader* : Memastikan aplikasi KLIK Chat berbasis *website* berjalan dengan baik serta memastikan fungsi-fungsi yang dibutuhkan aplikasi KLIK Chat berbasis *Android* dan *IOS* pada sisi server berjalan dengan baik.

*Back End Developer* : Membangun dan mengembangkan fungsi-fungsi yang dibutuhkan oleh aplikasi KLIK Chat berbasis *Android* maupun *IOS* pada sisi server.

*Front End Developer* : Mengembangkan aplikasi KLIK Chat berbasis *website*, serta seluruh yang berhubungan dengan *website*, seperti *Website Company Profile*.

*Mobile Developer Leader* : Memastikan aplikasi KLIK Chat berbasis *Android* dan *IOS* berjalan dengan baik.

*Android Developer* : Mengembangkan aplikasi KLIK Chat berbasis *Android*.

*IOS Developer* : Mengembangkan aplikasi KLIK Chat berbasis *IOS*.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**




## BAB III

### LANDASAN TEORI

#### 3.1 KLIK Chat

KLIK Chat adalah sebuah aplikasi yang berguna untuk memberikan pengguna alat untuk berkomunikasi dengan pengguna lain secara instan. Aplikasi tersebut mempunyai fungsi seperti chatting personal, chatting group, kirim gambar, *Voice Note*, kirim stiker, telfon antar pengguna, dan fungsi *Video Call*. (KLIK CHAT, n.d.)

#### 3.2 Aplikasi Mobile



Aplikasi adalah suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna. Salah satu jenis aplikasi berbasis mobile yang populer adalah aplikasi *android*. *Android* merupakan generasi baru *platform mobile* berbasis *Linux* yang mencakup sistem operasi, *middleware*, dan aplikasi. (Safaat, 2012)

#### 3.3 User Centered Design

UCD ( *User Centered Design* ) merupakan paradigma baru dalam pengembangan sistem. Perancangan berbasis pengguna (*User Centered Design* = *User Centered Design* = UCD) adalah istilah yang yang digunakan untuk untuk menggambarkan filosofi perancangan. Konsep dari UCD adalah *user* sebagai pusat dari proses pengembangan sistem, dan tujuan/sifat-sifat, konteks

dan lingkungan sistem semua didasarkan dari pengalaman pengguna. (Amborowati, 2012)

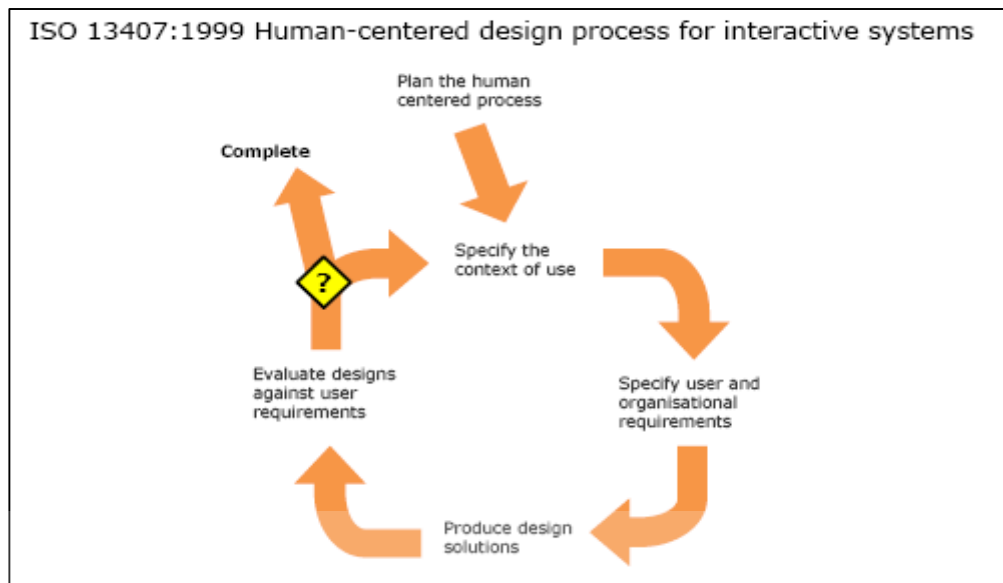
Prinsip yang harus diperhatikan dalam UCD adalah:

- Fokus pada pengguna
  - Perancangan harus berhubungan langsung dengan pengguna sesungguhnya atau calon pengguna melalui interview, Survey, dan partisipasi dalam workshop perancangan.
  - Tujuannya adalah untuk memahami kognisi, karakter, dan sikap pengguna serta karakteristik *anthropometric*. Aktivitas utamanya mencakup pengambilan data, analisis dan integrasinya ke dalam informasi perancangan dari pengguna tentang karakteristik tugas, lingkungan teknis, dan organisasi.
- Perancangan terintegrasi
  - Perancangan harus mencakup antarmuka pengguna, sistem bantuan, dukungan teknis serta prosedur instalasi dan konfigurasi.
- Dari awal berlanjut pada pengujian pengguna
  - Satu-satunya pendekatan yang sukses dalam perancangan sistem yang berpusat pada pengguna adalah secara empiris dibutuhkan observasi tentang kelakuan pengguna, evaluasi umpan-balik yang cermat, wawasan pemecahan terhadap masalah yang ada, dan motivasi yang kuat untuk mengubah rancangan.
- Perancangan interaktif.
  - Sistem yang sedang dikembangkan harus didefinisikan, dirancang, dan dites berulang kali. Berdasarkan hasil test kelakuan dari fungsi, antarmuka, sistem bantuan, dokumentasi pengguna, dan pendekatan pelatihannya.

UCD adalah tentang partisipasi dan pengalaman manusia dalam proses perancangan. Pengguna adalah orang yang akan menggunakan sistem. Pengguna langsung biasa disebut pengguna akhir (*end user*) yang menggunakan sistem untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pengguna tidak langsung adalah

pengguna yang menggunakan sistem untuk penggunaan yang lain seperti *system administrators, installers, dan demonstrators*.

Proses *User Centered Design* ( UCD ) adalah sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Proses User Centered Design

Keterangan gambar:

1. Memahami dan menentukan konteks pengguna
  - Karakteristik pengguna yang diharapkan
  - Pekerjaan yang dilakukan pengguna
  - Pemecahan secara hirarki atas pekerjaan global
  - Tujuan global penggunaan sistem untuk setiap kategori pengguna, termasuk karakteristik tugas yang mungkin mengganggu penggunaan dalam scenario khusus, seperti frekuensi dan lama kinerja.
  - Deskripsi harus mencakup alokasi aktifitas dan langkah operasional antara manusia dan sumberdaya teknologi
  - Pahami lingkungan tempat pengguna akan menggunakan sistem
  - Sangat penting awal langkah untuk menentukan kebutuhan sistem minimal dan optimal dengan memperhatikan
2. Menentukan kebutuhan pengguna dan Organisasi

Dalam UCD penting untuk memperluas aktivitas kebutuhan fungsional sistem dengan membuat pernyataan eksplisit kebutuhan pengguna dan

organisasi, dalam hubungannya dengan konteks diskripsi penggunaan dalam hal:

- Kualitas perancangan interaksi manusia dan komputer serta workstation,
- Kualitas dan isi tugas pengguna ( termasuk alokasi tugas diantara kategori pengguna yang berbeda ),
- Kinerja tugas yang efektif khususnya dalam hal transparansi aplikasi ke pengguna,
- Kerjasama dan komunikasi yang efektif diantara pengguna dan pihak ketiga yang relevan,
- Dibutuhkan kinerja sistem baru terhadap tujuan finansial.

### 3. Solusi perancangan yang dihasilkan

- Dengan menggunakan pengetahuan yang ada untuk mengembangkan suatu proposal solusi perancangan.
- Membuat solusi perancangan lebih konkrit ( dengan simulasi, prototipe, dll )
- Memperlihatkan prototipe ke pengguna dan mengamatnya saat melakukan tugas spesifik, dengan atau tanpa bantuan evaluatur.
- Menggunakan umpan balik untuk perbaikan rancangan,
- Mengulang proses ini sampai tujuan perancangan dipenuhi.

### 4. Evaluasi Perancangan terhadap kebutuhan pengguna

- Formative: menyediakan umpan balik yang dapat digunakan untuk memperbaiki rancangan.

Summative: melakukan penilaian apakah tujuan pengguna dan organisasi telah tercapai

## 3.4 Kuisisioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa dipengaruhi oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Kuesioner juga dikenal sebagai angket. Kuesioner merupakan sebuah daftar pertanyaan yang harus diisi atau dijawab oleh responden atau orang yang akan diukur. Hal yang didapatkan melalui kuesioner adalah kita dapat mengetahui keadaan atau data pribadi seseorang, pengalaman, pengetahuan, dan lain sebagainya yang kita peroleh dari responden.

Kuesioner berbentuk daftar pertanyaan. Harapan yang diinginkan melalui penyusunan kuesioner adalah mampu mengetahui variabel-variabel apa saja yang menurut responden merupakan hal yang penting. Adapun tujuan penyusunan kuesioner adalah guna memperbaiki bagian-bagian yang kurang tepat untuk diterapkan dalam pengambilan data terhadap responden. Responden bisa dengan mudah memberikan jawaban karena alternatif jawaban sudah disediakan misalnya dalam bentuk membubuhkan checklist pada kolom. Selain itu, kuesioner juga memerlukan waktu yang singkat untuk menjawab pertanyaan. (SumberPengertian.ID, 2020)

### 3.5 SUS (*System Usability Scale*)

SUS ini merupakan salah satu alat pengujian *Usability* yang paling Populer. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS ini merupakan skala *Usability* yang handal, populer, efektif dan murah. *System Usability Scale* (SUS) berisi 10 pertanyaan seperti pada tabel berikut ini.

*Tabel 3. 1 Pertanyaan System Usability Scale*

No	Pertanyaan	Skor
1	Saya berfikir akan menggunakan aplikasi ini lagi	1 s/d 5
2	Saya merasa sistem ini rumit digunakan	1 s/d 5
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	1 s/d 5

4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	1 s/d 5
5	Saya merasa fitur – fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	1 s/d 5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam aplikasi ini	1 s/d 5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini secara cepat	1 s/d 5
8	Saya merasa sistem ini membingungkan	1 s/d 5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	1 s/d 5
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakannya	1 s/d 5

Dari pertanyaan pada Tabel, dimana responden diberikan pilihan skala 1–5 untuk dijawab berdasarkan pada seberapa banyak responden setuju dengan setiap pernyataan tersebut terhadap aplikasi atau fitur yang diuji. Nilai 1 berarti sangat tidak setuju dan nilai 5 berarti sangat setuju dengan pernyataan tersebut. (Saputra, 2019).

*Tabel 3. 2 Skor Penilaian*

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu – Ragu (RG)	3

Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

	STS	TS	RG	ST	SS
1. Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	1	2	3	4	5

Gambar 3. 2 Contoh pertanyaan dan skor jawaban

Setelah melakukan pengumpulan data dari responden, kemudian data tersebut dihitung. Dalam cara menggunakan System Usability Scale (SUS) ada beberapa aturan dalam perhitungan skor SUS. Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor pada kuesionernya:

- I. Setiap pertanyaan bernomor ganjil, skor setiap pertanyaan yang didapat dari skor pengguna akan dikurangi 1.
- II. Setiap pertanyaan bernomor genap, skor akhir didapat dari nilai 5 dikurangi skor pertanyaan yang didapat dari pengguna.
- III. Skor SUS didapat dari hasil penjumlahan skor setiap pertanyaan yang kemudian dikali 2,5.

Aturan perhitungan skor untuk berlaku pada 1 responden. Untuk perhitungan selanjutnya, skor SUS dari masing-masing responden dicari skor rata-ratanya dengan menjumlahkan semua skor dan dibagi dengan jumlah responden. Berikut rumus menghitung skor sus:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{x}$  = Skor Rata-Rata

$\sum x$  = Jumlah Skor SUS

$n$  = Jumlah Responden

Cara menggunakan System Usability Scale (SUS) selanjutnya, Kamu bisa menuliskan data hasil dari responden di excel atau aplikasi lain. Jumlah responden nanti akan kita bahas lain waktu. Contoh rekap datanya seperti pada tabel dibawah ini. Untuk Q1 sampai Q10 merupakan no pertanyaan dan angkanya adalah jawaban dari repsonden.

No	Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Responden 1	5	1	4	1	5	2	4	3	5	2
2	Responden 2	5	1	4	1	5	2	4	3	5	2
3	Responden 3	5	1	4	1	5	2	4	3	5	2
...	Responden ...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...

*Gambar 3. 3 Contoh Responden*

Contoh data asli diatas kemudian kita hitung dengan aturan menghitung SUS yang ada 3. Kemudian jumlahkann hasil skor dari masing-masing responden mulai dari Q1 sampai Q10. Kemudian Jika sudah dapat jumlahnya, jumlah tadi dikali dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir. Berikut contoh hasil hitung sementara dari data diatas.

No	Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jml	Nilai (Jml x 2,5)
1	Responden 1	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	32	85
2	Responden 2	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	32	85
3	Responden 3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	32	85
...	Responden ...	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	32	85

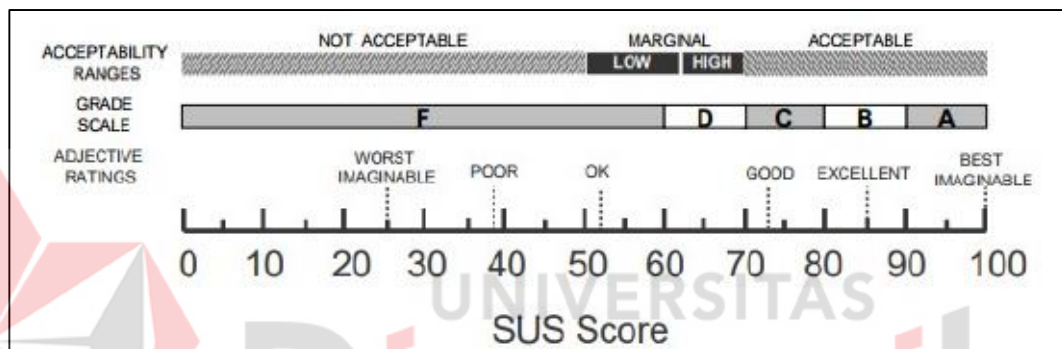
*Gambar 3. 4 Contoh Responden dan Nilai*

Jika sudah sampai tahap diatas ini, Kamu tinggal menerapkan rumus yang ada diatas tadi dicari rata-rata dari nilainya. Caranya seperti rumus yaitu, jumlahkan nilai dari semua responden kemudian dibagi jumlah responden. Jika dari hasil data diatas hasil skor rata-rata SUS adalah **85**.



Kesimpulan dari cara menggunakan System Usability Scale (SUS) adalah setelah dihitung didapatlah skor rata-rata SUS dari semua responden. Skor tersebut kemudian disesuaikan dengan penilaian SUS. Masuk kategori mana hasil pengujian dengan skor rata-rata yang sudah didapat.

Skor rata-rata SUS dari banyaknya penelitian adalah 68, maka jika nilai SUS di atas 68 akan dianggap di atas rata-rata dan nilai di bawah 68 di bawah rata-rata. Jika skor yang kamu dapat dibawah 68 berarti ada masalah pada usability dan butuh perbaikan. Namun kesimpulan akhir bisa juga ditentukan melalui penilaian seperti pada gambar berikut.



Gambar 3. 5 Skor SUS

Contohnya dari data diatas yang mendapatkan skor 85, maka skor tersebut masuk dalam kategori EXCELLENT dengan grade scale B. Artinya secara usability berdasarkan data tersebut mendapatkan penilaian dapat diterima atau layak lah. (Susilo, 2019)

## BAB IV

### DESKRIPSI PEKERJAAN

#### 4.1. Studi Literatur

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara di PT. Surya Lifetime International ditemukan masalah tidak adanya platform *Mobile* pada aplikasi Klikchat Bisnis milik PT. Surya Lifetime International. Oleh karena itu kita diminta untuk membuat aplikasi tersebut yang berguna untuk menjaring minat para pebisnis yang ingin berkerja-sama dalam mengembangkan usahanya.

Aplikasi Klikchat Bisnis *Mobile* ini bertujuan untuk mempermudah pihak perusahaan yang telah berkerja sama dengan PT. Surya Lifetime International. Aplikasi Klikchat Bisnis *Mobile* ini membuat proses bisnis dari perusahaan yang bekerja-sama menjadi lebih efektif dan efisien. Serta mendapatkan informasi secara cepat dan tepat kepada yang bersangkutan.

#### 4.2. Identifikasi Kebutuhan Pengguna

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara pada PT. Surya Lifetime International maka dapat dilakukan identifikasi kebutuhan pengguna untuk desain antarmuka yang akan di buat. Pengguna yang dapat diidentifikasi yaitu :

1. Super Admin
2. *Customer Service*

### 4.3. Identifikasi Kebutuhan Data

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta identifikasi pengguna yang telah di tentukan maka dapat dilakukan identifikasi data untuk desain antarmuka yang akan dibuat. Data yang dapat diidentifikasi yaitu:

1. *Data Master User*
2. *Data Master Company*
3. *Data Division*
4. *Data Chat Bot*
5. *Data Chat Default*
6. *Data FAQ*
7. *Data Transaksi Ticket Chat*
8. *Data Transaksi Chat*
9. *Data Transaksi Broadcast*

### 4.4. Identifikasi Kebutuhan Fungsional

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, identifikasi kebutuhan pengguna, dan identifikasi kebutuhan data maka dapat dilakukan identifikasi kebutuhan fungsional untuk desain antarmuka yang akan dibuat. Kebutuhan fungsional yang dapat diidentifikasi yaitu:

*Tabel 4. 1 Kebutuhan Fungsional*

<b>Kebutuhan Fungsional</b>	<b>Desain</b>	<b>Pengguna</b>
Fungsi <i>Master User</i>	Gambar 4.22	1. Super Admin
Fungsi <i>Master Company</i>	Gambar 4.15 sampai Gambar 4.17	1. Super Admin
Fungsi <i>Pengelolaan Division</i>	Gambar 4.18 sampai Gambar 4.21	1. Super Admin

Fungsi Pengelolaan <i>Chat Default</i>	Gambar 4.35 sampai Gambar 4.38	1. Super Admin
Fungsi Pengelolaan <i>Chat Bot</i>	Gambar 4.30 sampai Gambar 4.34	1. Super Admin
Fungsi Pengelolaan FAQ	Gambar 4.25 sampai Gambar 4.29	1. Super Admin
Fungsi Pengelolaan <i>Ticket Chat</i>	Gambar 4.7 Sampai Gambar 4.17	1. Super Admin 2. <i>Customer Service</i>
Fungsi <i>Chat</i>	Gambar 4.41 Sampai Gambar 4.42	1. <i>Customer Service</i>
Fungsi Pengelolaan <i>Broadcast</i>	Gambar 4.39 sampai Gambar 4.40	1. Super Admin

1. Fungsi *Master User*
2. Fungsi *Master Company*
3. Fungsi Pengelolaan *Division*
4. Fungsi Pengelolaan *Chat Bot*
5. Fungsi Pengelolaan *Chat Default*
6. Fungsi Pengelolaan FAQ
7. Fungsi Pengelolaan *Ticket Chat*
8. Fungsi *Chat*
9. Fungsi Pengelolaan *Broadcast*

#### 4.5. Analisis Kebutuhan Pengguna

1. Super Admin

Tugas dan tanggung jawab super admin adalah mengatur semua pengelolaan yang ada pada aplikasi tersebut yang dapat dianalisis sebagai berikut :

*Tabel 4. 2 Analisis Kebutuhan Pengguna Super Admin*

<b>Nama Pengguna</b>	<b>Tugas dan Tanggung Jawab</b>	<b>Kebutuhan Data</b>	<b>Kebutuhan Informasi</b>	<b>Kebutuhan Dokumen / Output</b>
Super Admin	Melakukan pengelolaan terhadap data master dan juga data transaksi	1. Data <i>Master User</i> 2. Data <i>Master Company</i> 3. Data <i>Division</i> 4. Data <i>Chat Bot</i> 5. Data <i>Chat Default</i> 6. Data <i>FAQ</i> 7. Data <i>Transaksi Ticket Chat</i> 8. Data <i>Transaksi Broadcast</i>		1. Data <i>User</i> 2. Data <i>Company</i> 3. Data <i>Division</i> 4. Data <i>Chatbot</i> 5. Data <i>Chat Default</i> 6. Data <i>FAQ</i> 7. Data <i>Ticket Chat</i> 8. Data <i>Broadcast</i>

## 2. *Customer Service*

Tugas dan tanggung jawab dari *customer service* yaitu untuk mengelola *ticket chat* yang akan di analisis sebagai berikut:

Tabel 4. 3 Analisis Kebutuhan Pengguna Customer Service

<b>Nama Pengguna</b>	<b>Tugas dan Tanggung Jawab</b>	<b>Kebutuhan Data</b>	<b>Kebutuhan Informasi</b>	<b>Kebutuhan Dokumen / Output</b>
Customer Service	Melakukan pengelolaan terhadap fungsi ticket chat	1. Data Transaksi <i>Ticket Chat</i> 2. Data Transaksi <i>Chat</i>		1. Data <i>Ticket Chat</i> 2. Data <i>Transaksi Chat</i>

#### 4.6. Perancangan Desain

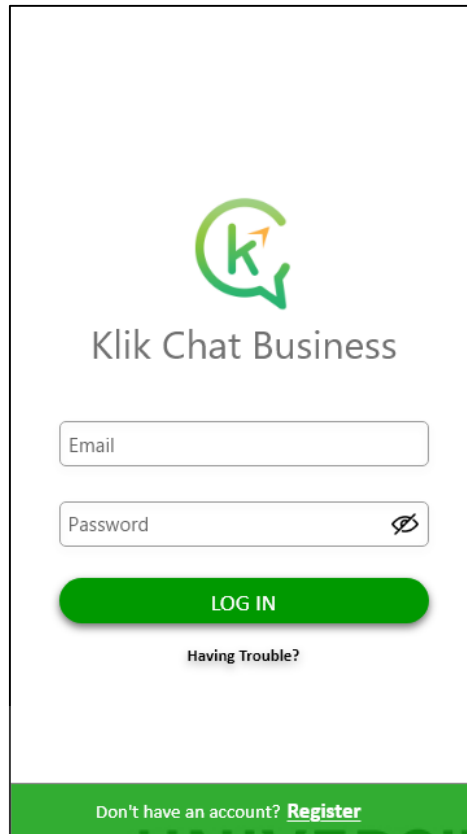
Dari analisis kebutuhan pengguna diatas maka dapat dirancang sebuah desain sesuai dengan kebutuhan yang ada pada analisis kebutuhan pengguna. Dalam analisis kebutuhan pengguna terdapat 3 (tiga) pengguna dalam aplikasi telah dibuat yaitu *Super Admin*, *Customer Service*, dan *Karyawan*.

##### 4.6.1. Super Admin

Super admin adalah bagian dari pengguna yang memiliki semua fungsi dari analisis kebutuhan fungsional. Desain yang disusun sesuai kebutuhan tersebut.

##### 1. Login

*Login* adalah halaman awal yang di tampilkan pada aplikasi Klik Chat Bisnis sebelum masuk ke halaman utama yang menampilkan fitur - fitur dari aplikasi tersebut.




The image shows a login form for 'Klik Chat Business'. At the top is a logo consisting of a green speech bubble with a white 'K' and an orange arrow. Below the logo is the text 'Klik Chat Business'. The form contains two input fields: 'Email' and 'Password'. The 'Password' field has a small eye icon to its right. Below these fields is a large green button with the text 'LOG IN'. Underneath the button is a link that says 'Having Trouble?'. At the bottom of the form, there is a green bar with the text 'Don't have an account? [Register](#)'.

Gambar 4. 1 Login

Halaman *Login* jika pengguna telah mendaftarkan dirinya atau perusahaanya kepada Klik Chat, maka bisa langsung masuk ke halaman utama.

## 2. Register

*Register* adalah fungsi pendaftaran pada saat belum pernah mendaftar ke aplikasi tersebut pada *Platform Website*.



### Klik Chat Business

REGISTER

Already Have an Account? [Log In](#)

*Gambar 4. 2 Register*

Setelah mendaftar akan masuk ke bagian pembuatan *Company Profile* sesuai dengan ketentuan yang telah di sediakan.





**Company Profile**

Part 1   Part 2   Part 3

Company Name

Klik Chat

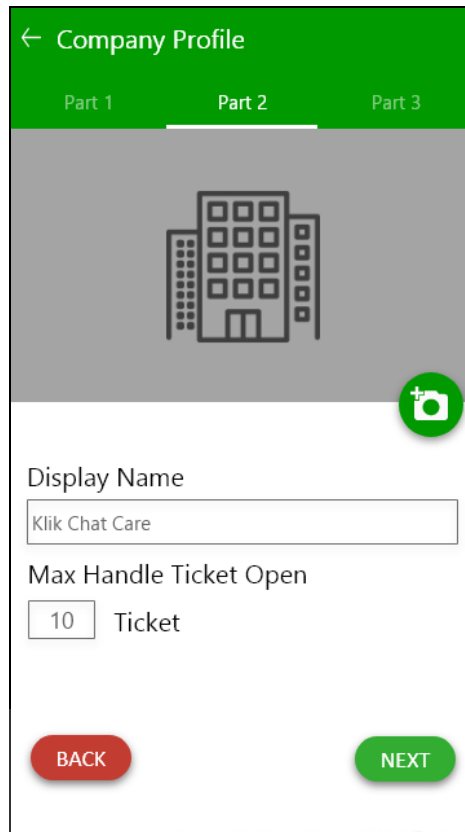
Address

Jln. Indragiri No. 36

NEXT

*Gambar 4. 3 Step 1 Register*

Setelah menekan tombol *Next* maka akan menuju ke langkah selanjutnya.



← Company Profile

Part 1   Part 2   Part 3

Display Name

Klik Chat Care

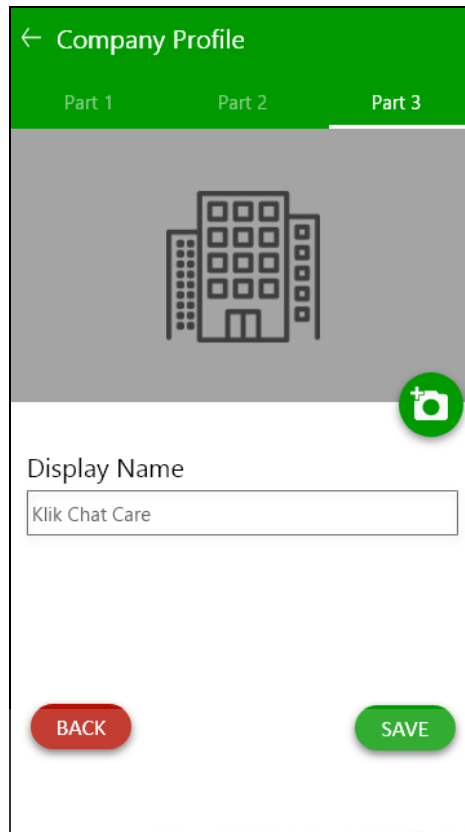
Max Handle Ticket Open

10 Ticket

BACK   NEXT

*Gambar 4. 4 Step 2 Register*

Selanjutnya bisa menekan tombol Back atau Next jika tombol Back maka kembali ke halaman sebelumnya. Jika menekan tombol Next maka melanjutkan ke halaman atau tahapan berikutnya.

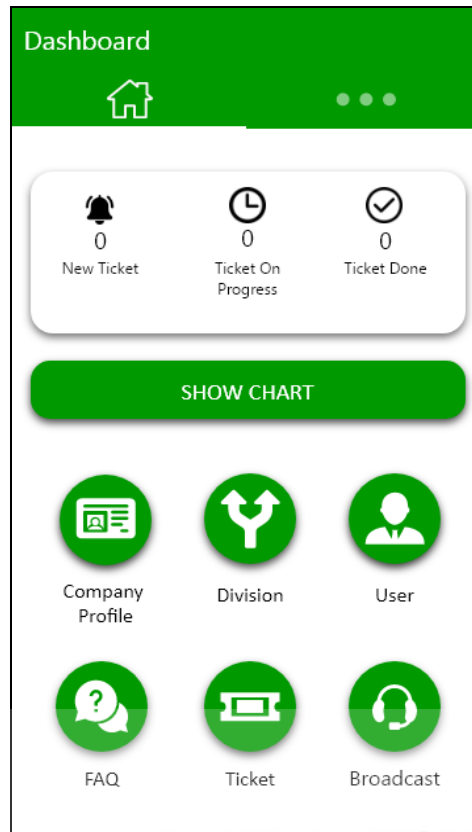


*Gambar 4. 5 Step 3 Register*

Sama seperti sebelumnya memiliki 2 (Dua) tombol, yaitu tombol Back dan tombol Save. Jika memilih tombol Back maka kembali ke tahap sebelumnya. Jika memilih tahap save, diarahkan masuk ke halaman utama dan data yang dimasukan sudah di terima atau di masukan.

### *3. Dashboard*

*Dashboard* atau halaman utama berisi tentang semua fungsi atau fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut.

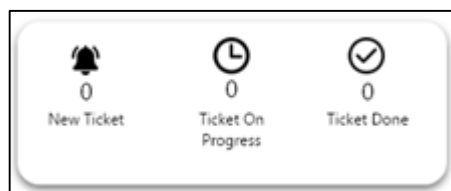


*Gambar 4. 6 Dashboard*

Halaman utama ini didominasi dengan warna hijau karena permintaan dari pihak perusahaan agar tidak memiliki beberapa warna yang mencolok oleh karena itu halaman utama ini didominasi warna hijau sesuai dengan warna utama Klik Chat.

#### *4. Detail Ticket*

Tombol *Detail Ticket* berisi informasi tentang tiket yang masuk kepada perusahaan tersebut



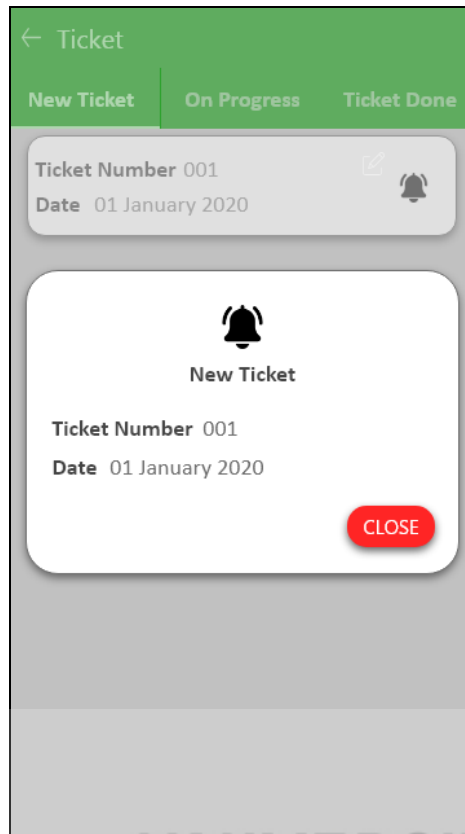
*Gambar 4. 7 Detail Ticket Dashboard*

Pada tombol ini mempunyai beberapa informasi yaitu tentang tiket baru masuk, tiket yang sedang dalam proses, dan tiket yang sudah dikonfirmasi. Jika ingin melihat lebih detail lagi, bisa klik tombol tersebut dan halaman *Detail Ticket* akan muncul.



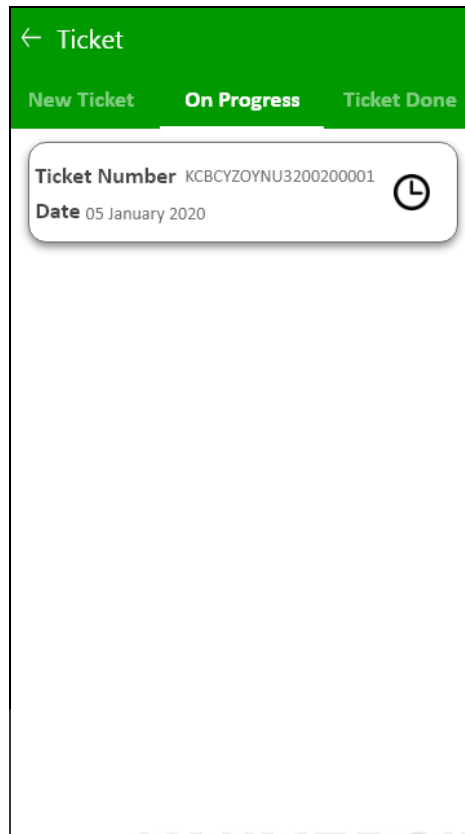
*Gambar 4. 8 New Ticket*

Pada halaman ini mempunyai 3 bar yang sama dengan informasi yang ada pada halaman utama. *New Ticket* berisi informasi tiket yang baru masuk. Jika tiket tersebut di klik maka akan muncul ke *Detail New Ticket*.



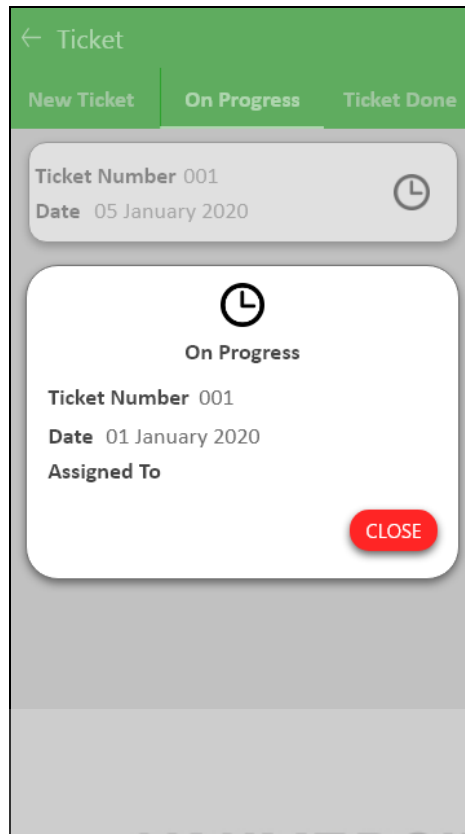
Gambar 4. 9 Detail New Ticket

Halaman ini bersisi informasi tentang *Detail New Ticket* yang berisi *Ticket Number*, dan *Date*.



Gambar 4. 10 Ticket On Progress

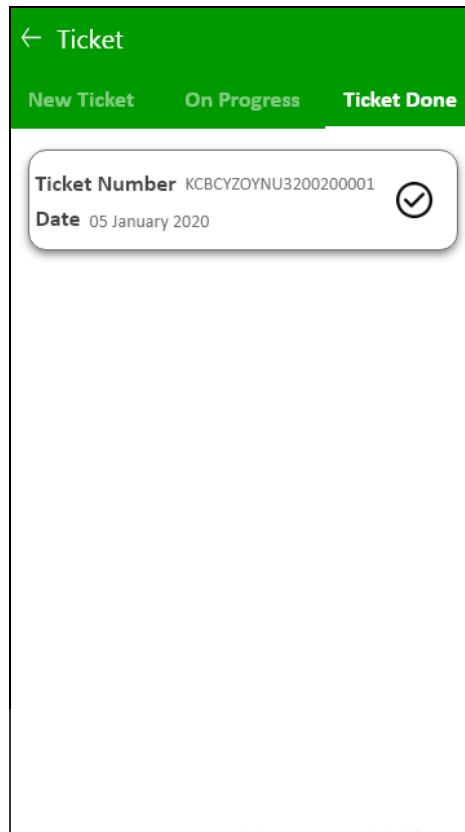
Selanjutnya ada halaman *Ticket On Progress* dalam halaman ini sama seperti halaman *New Ticket*, berisi tentang data tiket yang sedang dalam proses. Untuk *Detail Ticket On Progress* bisa di klik pada data yang tersedia.



Gambar 4. 11 Detail Ticket On Progress

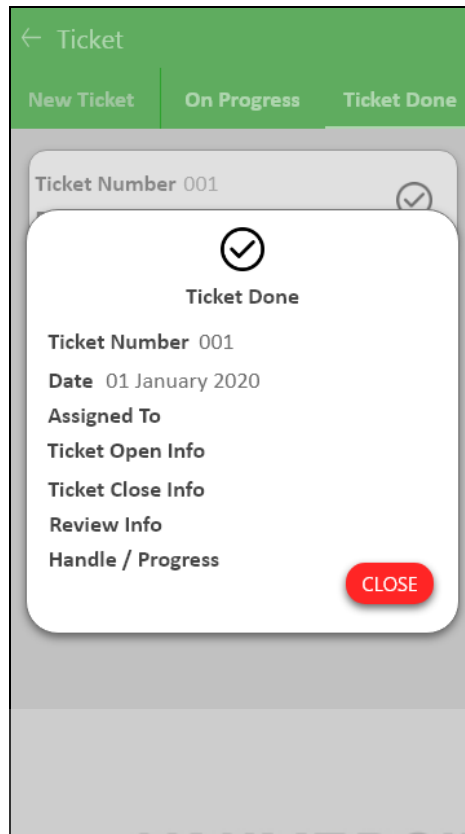
Halaman *Detail Ticket On Progress* berisi tentang detail tiket yang berisi *Ticket Number*, *Date*, dan *Assingned To*.





*Gambar 4. 12 Ticket Done*

Selanjutnya halaman Ticket Done atau tiket telah di konfirmasi berisi tentang data tiket yang telah di konfirmasi. Jika ingin melihat detail tiket yang telah di konfirmasi bisa langsung klik ke datanya.

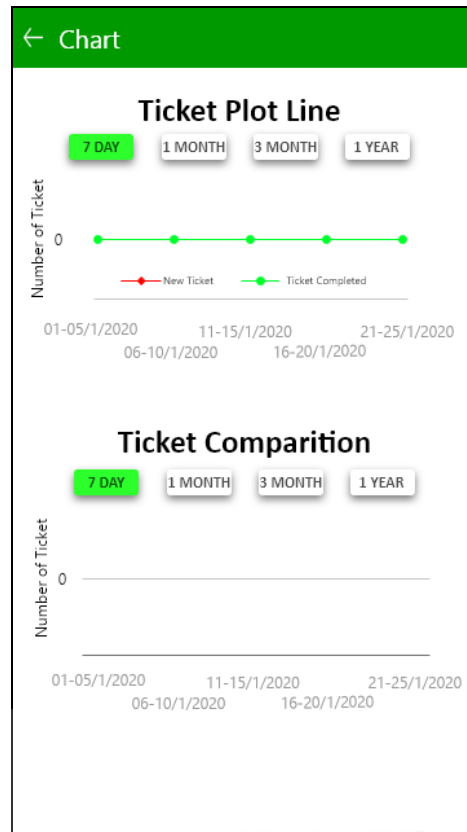


Gambar 4. 13 Detail Ticket Done

Halaman *Detail Ticket Done* berisi tentang informasi tentang detail tiket yang telah di konfirmasi yaitu *Ticket Number*, *Date*, *Assigned to*, *Ticket Open Info*, *Ticket Close Info*, *Review Info*, dan *Handle/Progress*.

#### 5. Chart

Halaman *Chart* bisa di temukan pada saat mengklik tombol *Show Chart* pada halaman utama/*Dashboard*.

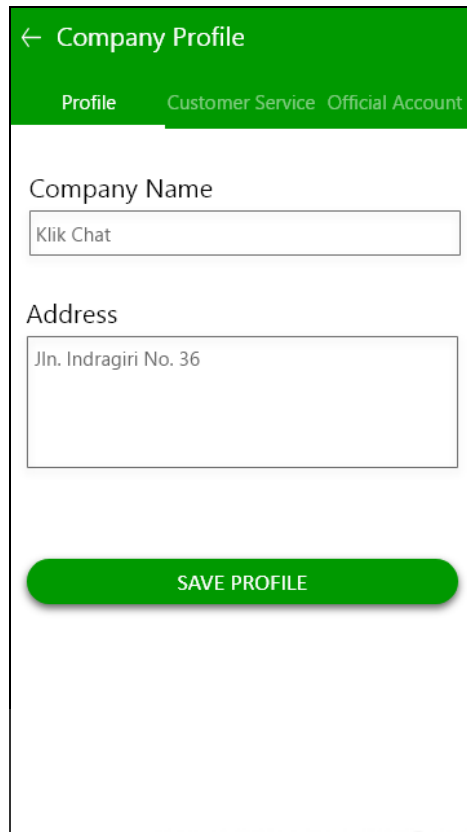


Gambar 4. 14 Chart

Halaman *Chart* Berisi tentang berapa *Chart* Dari proses tiket yang masuk. Terdapat 2 (Dua) *Chart* yaitu *Ticket Plot Line* dan *Ticket Comparition*.

#### 6. *Company Profile*

Halaman *Company Profile* bisa di lihat pada saat pengguna menekan *Icon* dari *Company profile*.



← Company Profile

Profile Customer Service Official Account

Company Name

Klik Chat

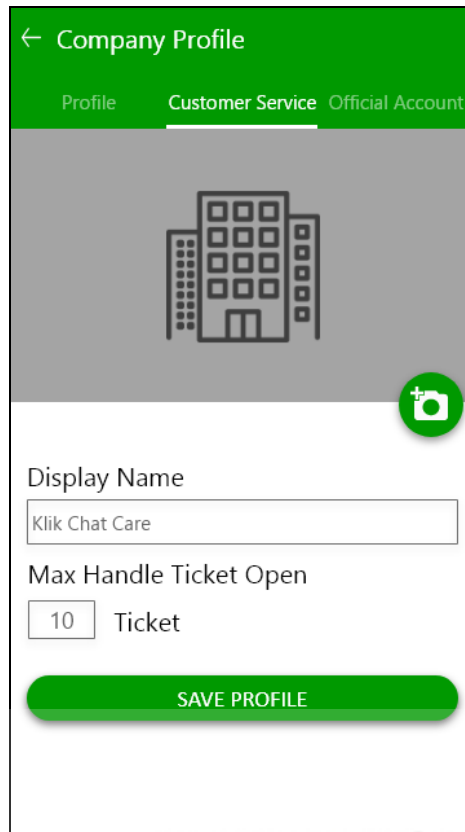
Address

Jln. Indragiri No. 36

SAVE PROFILE

Gambar 4. 15 Update Company Profile

Sama seperti halaman pada saat *Register*, jika pengguna ingin merubah data dari *company profile* maka bisa langsung masuk ke bar *Profile*. Jika sudah selesai merubah maka bisa menekan tombol *Save Profile* maka data akan berubah sesuai perubahan yang telah dimasukan.



← Company Profile

Profile Customer Service Official Account

Display Name

Klik Chat Care

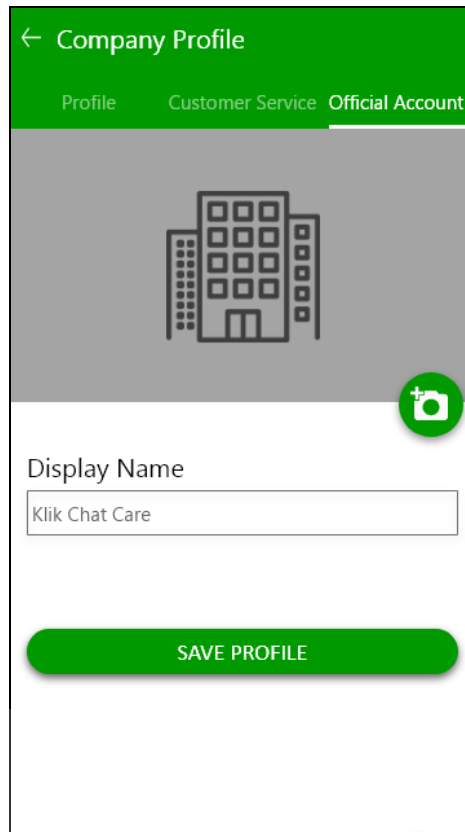
Max Handle Ticket Open

10 Ticket

SAVE PROFILE

Gambar 4. 16 Update Customer Service

Halaman *Company Profile* juga bisa merubah data dari *Customer Service*. Sama seperti halaman *Profile* jika perubahan dirasa cukup maka pengguna bisa menekan tombol *Save Profile*. Data akan dirubah otomatis sesuai dengan perubahan yang telah di rubah.



← Company Profile

Profile Customer Service Official Account

Display Name

Klik Chat Care

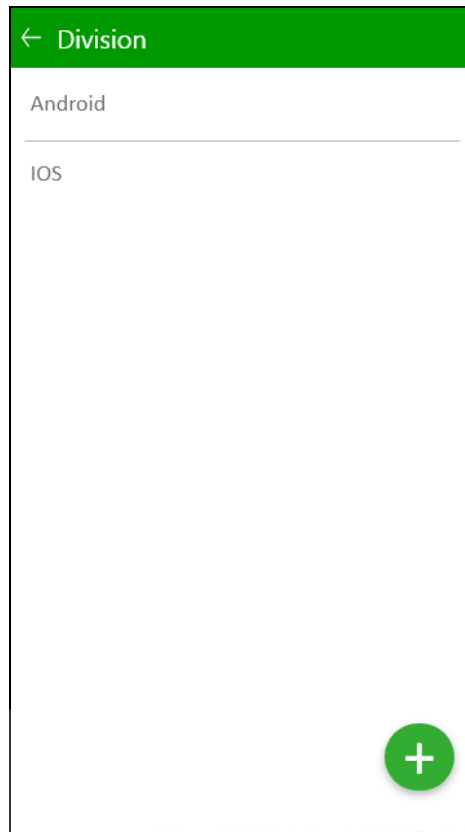
SAVE PROFILE

Gambar 4. 17 Update Official Account

Halaman *Company Profile* juga bisa merubah data *Official Account*. Sama seperti halaman sebelumnya, jika perubahan dirasa cukup pengguna dapat merubah data dengan menekan tombol *Save Profile*. Jika telah menekan tombol tersebut maka data otomatis dirubah sesuai perubahan yang telah dilakukan.

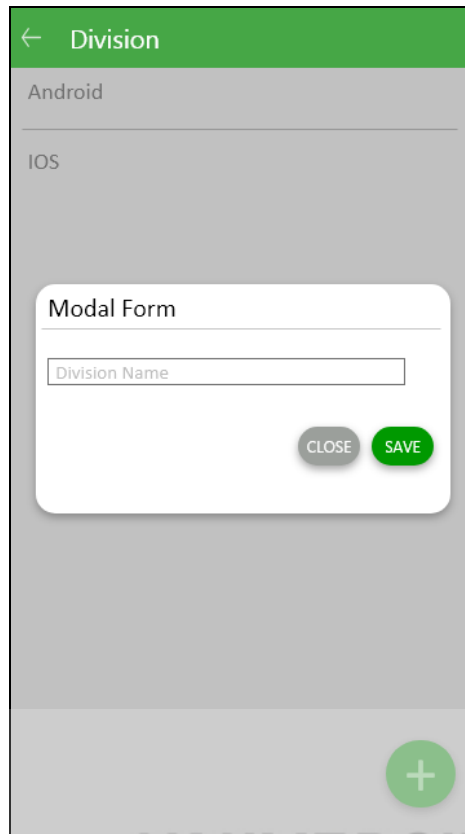
#### 7. Division

Halaman *Division* bisa dilihat dengan menekan *Icon Division* yang tersedia pada halaman utama atau *Dashboard*.



Gambar 4. 18 Detail Division

Halaman *Division* berisi tentang data divisi yang ada. Jika ada 4 maka akan muncul 4. Jika ingin menambahkan bisa menekan *Icon* tambah. Jika ingin menghapus atau mengubah salah satu data, maka bisa menekan lama data yang ingin di ubah.



The screenshot shows a mobile application interface. At the top, there is a green header bar with a back arrow and the text 'Division'. Below the header, the screen is divided into two sections: 'Android' and 'IOS'. A modal form titled 'Modal Form' is displayed in the center. It contains a text input field labeled 'Division Name'. Below the input field are two buttons: 'CLOSE' (grey) and 'SAVE' (green). At the bottom right of the screen, there is a green circular button with a white plus sign (+).

Gambar 4. 19 Form Add Division

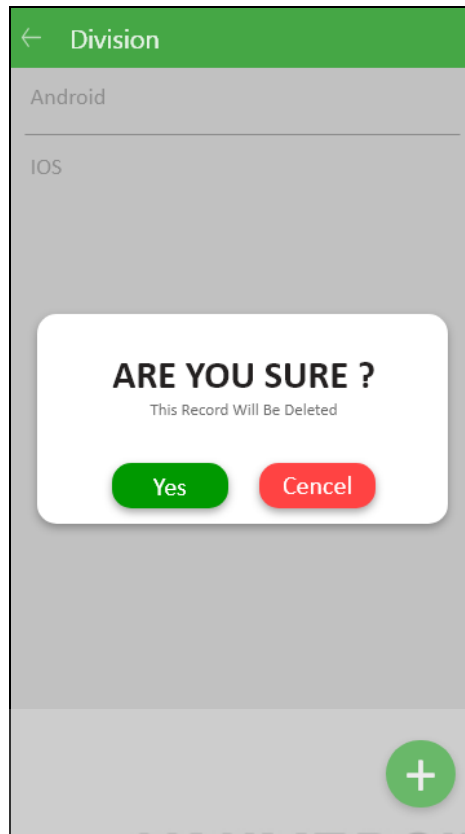
Jika ingin menambah data *Division* maka bisa mengisi data yang telah ditentukan dan menekan tombol *Save*. Jika sudah maka data akan langsung ada pada halaman *Division*.





Gambar 4. 20 Menu Update & Delete

Pengguna jika ingin mengubah atau menghapus data maka bisa menekan lama pada data yang ingin diubah atau dihapus. Maka muncul seperti itu dan jika ingin merubah maka kembali ke halaman sebelumnya untuk merubah data.

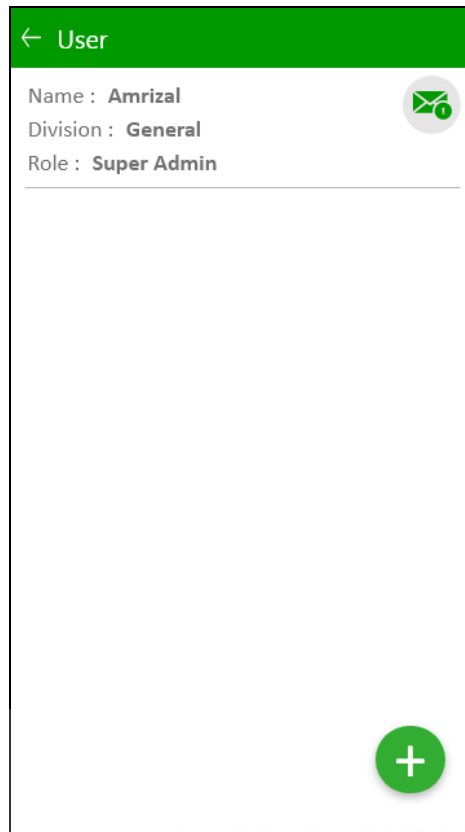


Gambar 4. 21 Delete Division

Jika pengguna ingin menghapus data maka muncul pilihan kembali apakah pengguna yakin ingin menghapus. Maka pengguna bisa memilih tombol *Yes*, jika tidak maka menekan tombol *Cencel*.

#### 8. *User*

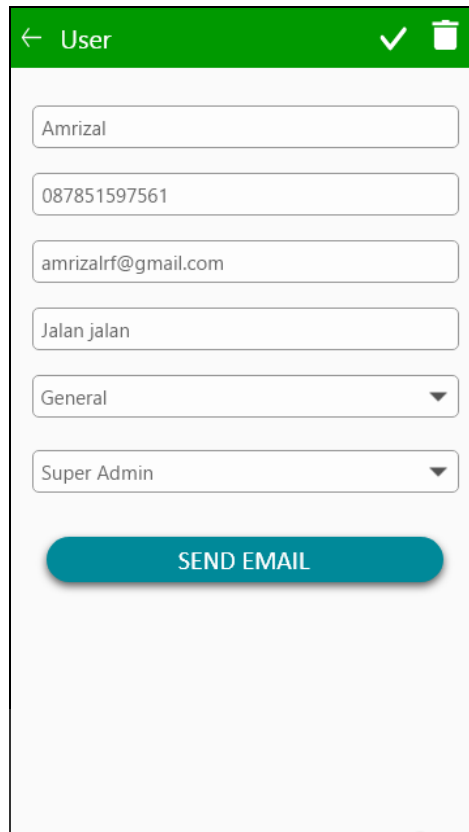
Halaman *User* berisi tentang data *User* yang ada pada perusahaan. Jika ingin membuka halaman tersebut maka bisa menekan tombol *Icon User* pada halaman utama.



Gambar 4. 22 Detail User

Halaman *User* berisi tentang informasi data *User* yang ada, jika *User* belum dikonfirmasi maka muncul *Icon* email di kanan atas data, jika sudah dikonfirmasi maka *Icon* tersebut tidak muncul pada data *User*.

Pengguna juga bisa merubah data dan konfirmasi email pada saat pengguna menekan data yang telah tersedia.



← User ✓ 🗑

Amrizal

087851597561

amrizalrf@gmail.com

Jalan jalan

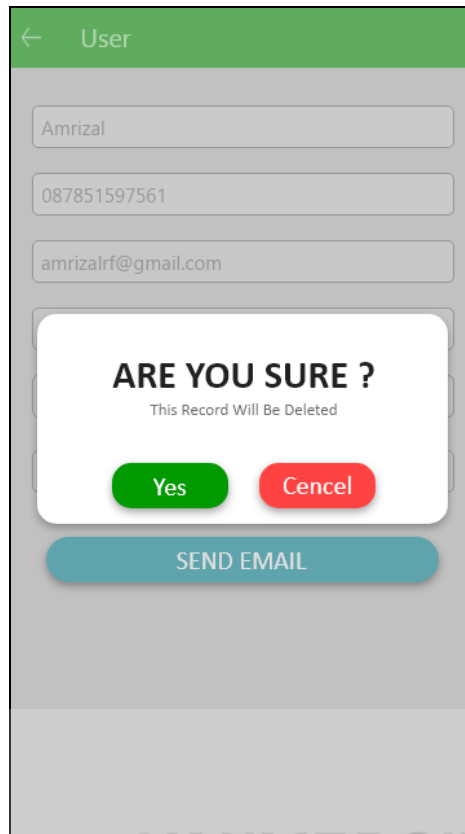
General ▼

Super Admin ▼

SEND EMAIL

Gambar 4. 23 Menu Update, Delete, dan Send Email

Halaman ubah, hapus, dan *Send Email User* bisa ditemukan pada halaman diatas. Jika pengguna ingin mengubah, dan menghapus datanya maka tinggal mekean tombol Icon yang berada di pojok kanan atas. Jika pengguna ingin mengkonfirmasi *User* pada *Email* maka pengguna bisa menekan tombol *Send Email* maka *User* yang dituju akan menerima email dari pihak Klik Chat untuk konfirmasi *Email*.



Gambar 4. 24 Delete User

Halaman konfirmasi hapus *User*, pengguna bisa memilih pilihan *Yes* jika ingin menghapus data, pilih *No* jika ingin membatalkan.

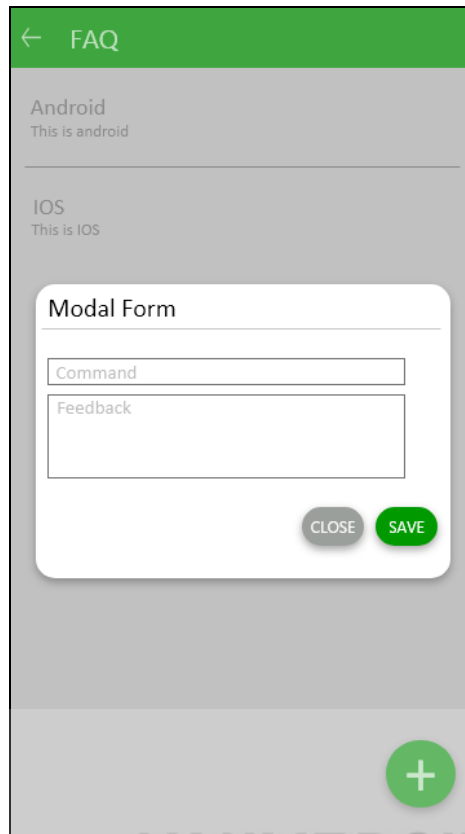
## 9. FAQ

FAQ adalah kepanjangan dari *Frequently Asked Question*, pada halaman ini berisi tentang data pertanyaan yang dapat ditanyakan. Halaman ini juga bisa di temui jika pengguna memilih *Icon* FAQ pada halaman utama.



Gambar 4. 25 Detail FAQ

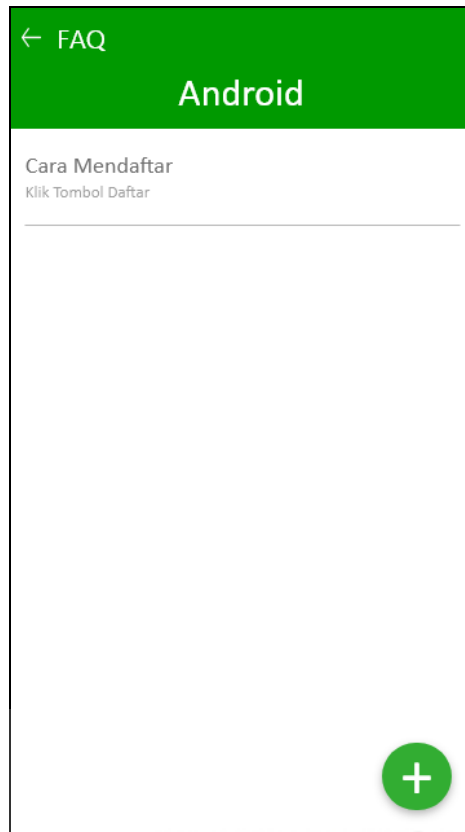
Halaman FAQ terdapat kumpulan data FAQ yang bisa ditambah, dihapus, dan juga diubah. Jika ingin menambah FAQ maka bisa menekan tombol *Icon* tambah lalu mengisi ketentuan yang sudah disediakan. Untuk menambah *Child*, mengubah data, dan menghapus data bisa menekan lama data pada FAQ tersebut. Lalu jika ingin melihat *Child* dari FAQ bisa menekan data FAQ yang diinginkan.



The image shows a mobile application interface with a green header bar containing a back arrow and the text 'FAQ'. Below the header, there are two sections: 'Android' with the subtitle 'This is android' and 'IOS' with the subtitle 'This is IOS'. A modal form titled 'Modal Form' is displayed in the center. It contains two input fields: 'Command' and 'Feedback'. At the bottom right of the modal, there are two buttons: 'CLOSE' (grey) and 'SAVE' (green). At the bottom right of the main screen, there is a green circular button with a white plus sign.

Gambar 4. 26 Form Tambah FAQ

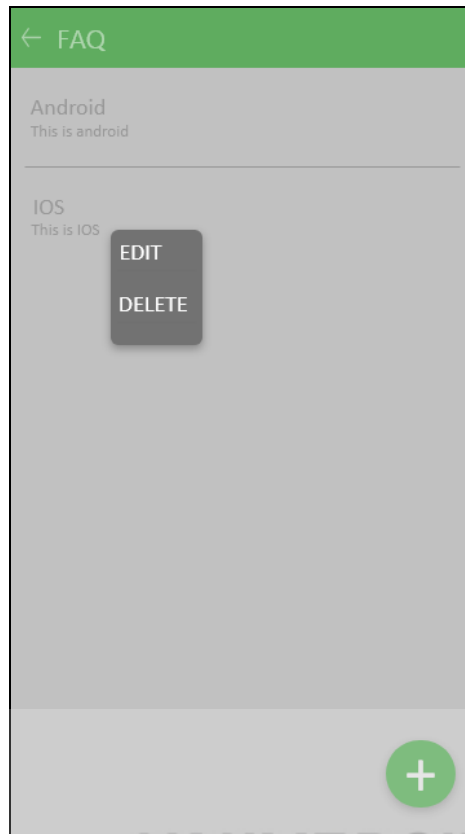
Halaman ini adalah *Form* untuk menambah *Parent* FAQ untuk menambah FAQ harus mengisi *Form* yang telah disediakan, jika sudah selesai maka bisa menekan tombol *Save* maka data akan masuk secara otomatis.



Gambar 4. 27 Child FAQ

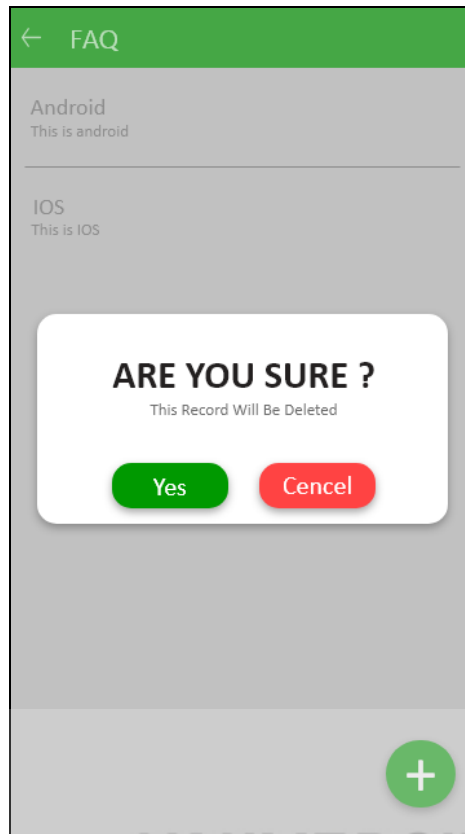
Halaman *Child* FAQ yang berisi *Child* dari *Parent* yang sudah diklik. Nama *Parent* dari FAQ berada pada tulisan tengah yang mendandakan *Parent* dari FAQ. Sedangkan *Child* berada pada bawah data tersebut.





Gambar 4. 28 Menu Edit, dan Delete

Pada saat user menekan lama pada data FAQ maka muncul menu berupa fungsi untuk mengubah data, dan menghapus data *Child*. Untuk menambah dan mengubah memiliki *Form* yang sama dengan halaman tambah *Parent* FAQ. Untuk menghapus data memiliki opsi lain.

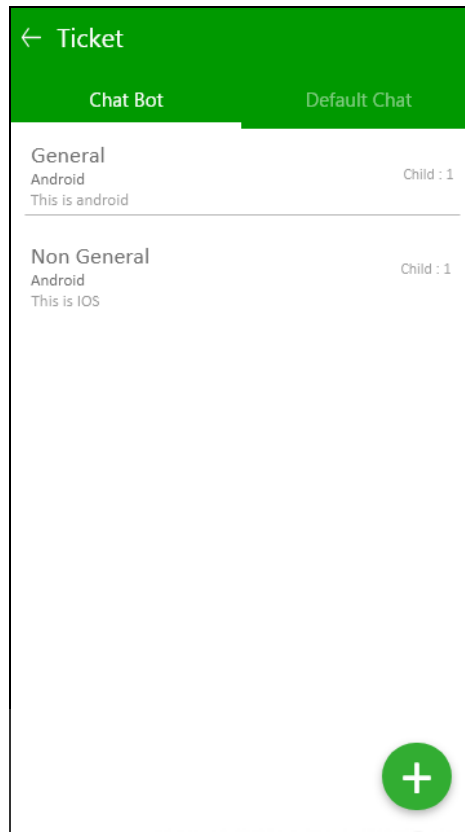


Gambar 4. 29 Delete FAQ

Halaman opsi hapus data memiliki 2 (Dua) pilihan yaitu *Yes* dan *No*. untuk *Yes* user ingin menghapus data FAQ, untuk *No* maka user membatalkan untuk menghapus data.

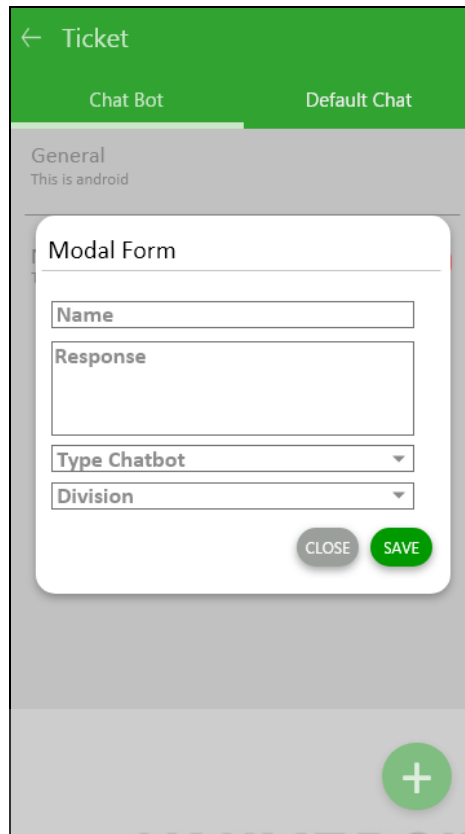
#### 10. Ticket

Halaman *Ticket* berisi tentang data *Chatbot* dan data *Default Chat*. Data tersebut dapat ditambah, diubah, dan di hapus. Halaman ini dapat ditemukan jika user menekan *Icon Ticket* yang berada pada halaman utama atau *Dashboard*.



Gambar 4. 30 Ticket Chat Bot

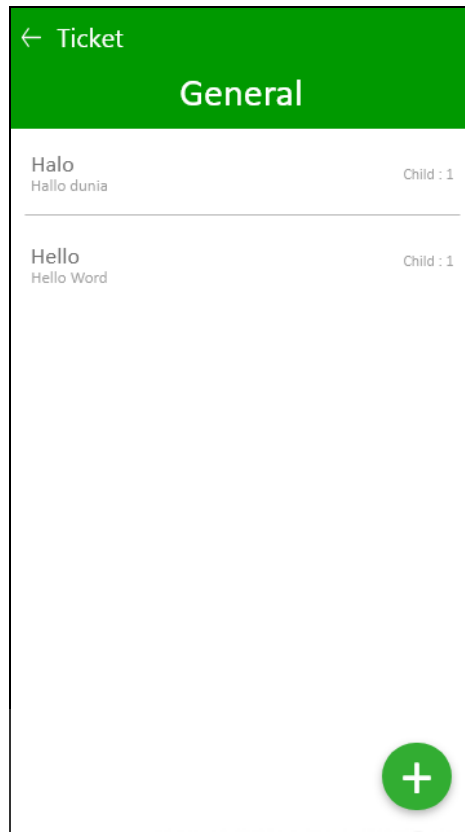
Halaman Ticket *Chatbot* berisi tentang data *Chatbot* yang ada. Data tersebut dapat ditambah, diubah, dan dihapus, jika ingin menambah data maka pengguna dapat menekan *Icon* tambah dan mengisi data sesuai dengan ketentuan yang ada. Untuk mengubah dan menambah, pengguna dapat menekan lama pada data yang ingin diubah ataupun dihapus. *Chatbot* juga memiliki *Child* yang berada pada Parent masing – masing.



The screenshot shows a mobile application interface with a green header bar labeled 'Ticket'. Below the header, there are two tabs: 'Chat Bot' and 'Default Chat'. The 'Chat Bot' tab is selected. The main content area is titled 'General' and contains the text 'This is android'. A modal form is displayed in the center, titled 'Modal Form'. The form contains the following fields: 'Name' (text input), 'Response' (text area), 'Type Chatbot' (dropdown menu), and 'Division' (dropdown menu). At the bottom of the modal form are two buttons: 'CLOSE' (grey) and 'SAVE' (green). At the bottom right of the app screen, there is a green circular button with a white plus sign.

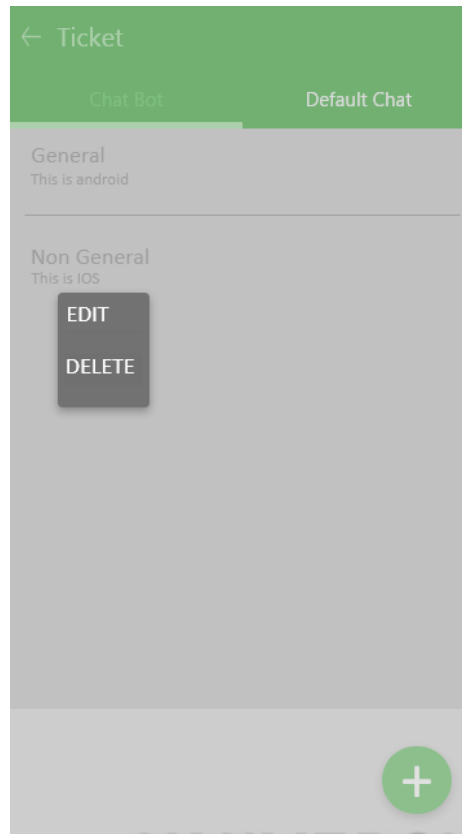
Gambar 4. 31 Form Ticket Chat Bot

Pada halaman *Form Chatbot* pengguna dapat mengisi data yang telah ditentukan untuk menambah *Chatbot*, jika sudah maka pengguna dapat menekan tombol *Save* untuk menambahkan data.



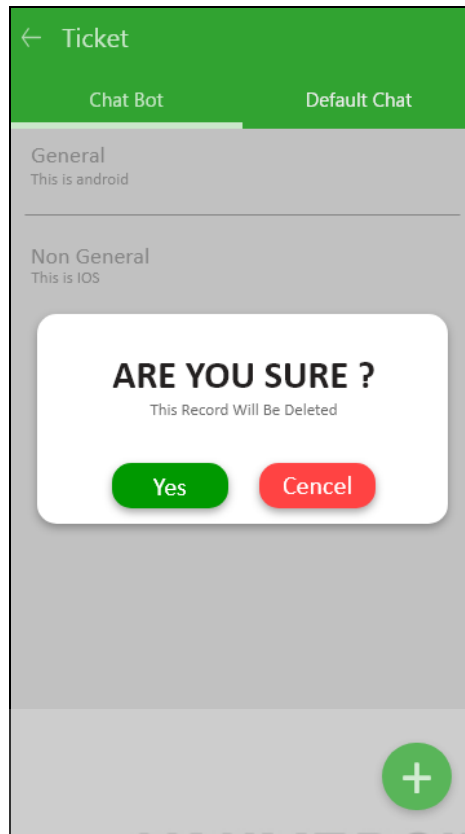
Gambar 4. 32 Child Ticket Chat Bot

Halaman ini adalah halaman *Child* dari *Ticket Chatbot* yang berisi tentang data *Ticket Chatbot* yang ada pada *Parent* tertentu. Dalam halaman ini juga bisa melakukan fungsi menambah data *Child*, menghapus data, dan mengedit data.



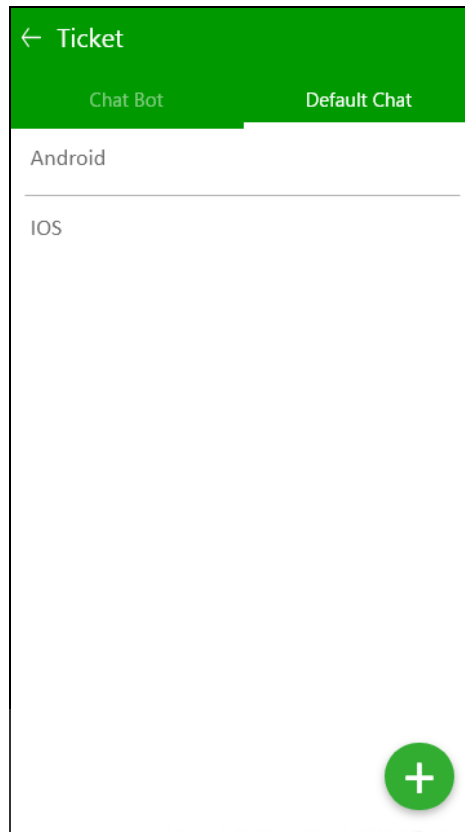
Gambar 4. 33 Menu Add, Edit, dan Delete Chat Bot

Halaman ini adalah fungsi dari *Chatbot* yang ada pada *Ticket*. Terdapat 3 (tiga) pilihan yaitu tambah *Child Chatbot*, mengubah data, dan menghapus data. Pada menu tambah dan ubah, *Form* yang ditampilkan sama dengan form yang ada pada halaman tambah data *Parent*.



Gambar 4. 34 Delete Chat Bot

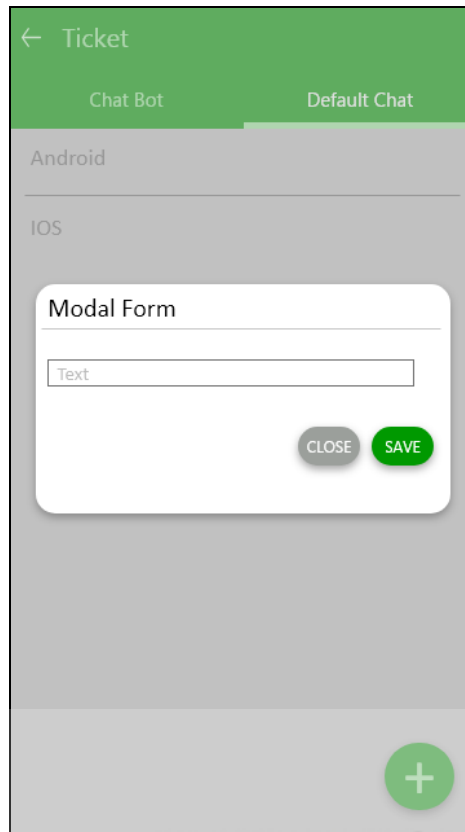
Halaman ini adalah halaman konfirmasi hapus data, jika data ingin di hapus maka tekan tombol *Save* data akan otomatis terhapus, jika ingin membatalkan maka tekan tombol *Cancel*.



Gambar 4. 35 Detail Default Chat

Selanjutnya halaman *Ticket Default Chat*, halaman ini berisi tentang chat yang telah di tentukan oleh pihak perusahaan. Dalam halaman ini terdapat fungsi tambah data, hapus data, dan ubah data. Untuk tambah data, pengguna dapat menekan tombol *Icon* tambah yang berada pada pojok kanan bawah, jika telah menekan tombol tersebut maka pengguna dapat melanjutkan untuk mengisi data yang telah ditentukan.

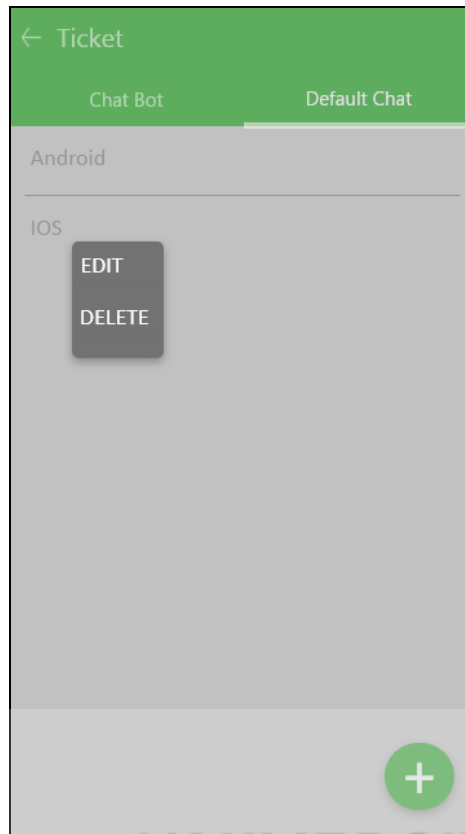




The screenshot displays a mobile application interface. At the top, there is a green header bar with a back arrow and the text 'Ticket'. Below the header, there are two tabs: 'Chat Bot' and 'Default Chat'. The main content area is divided into two sections: 'Android' and 'IOS'. A 'Modal Form' is overlaid on the 'IOS' section. The modal form contains a text input field labeled 'Text', a 'CLOSE' button, and a 'SAVE' button. At the bottom right of the screen, there is a green circular button with a white plus sign.

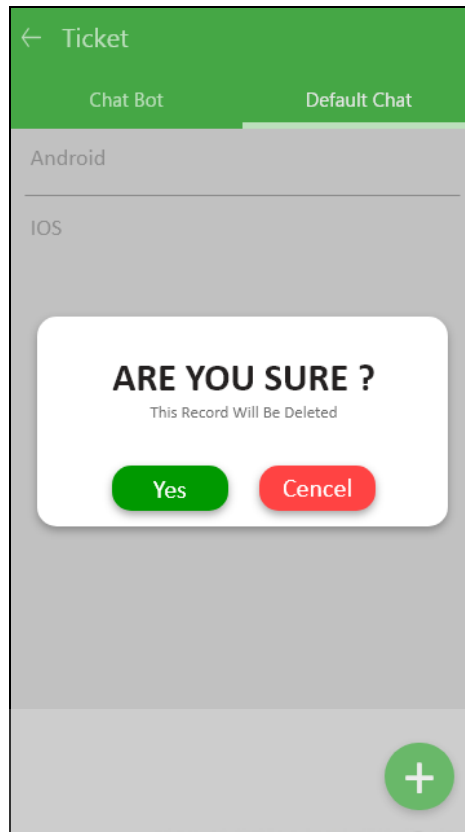
Gambar 4. 36 Form Tambah Default Chat

Halaman *Form* tambah data, jika pengguna ingin menambah data maka pengguna dapat mengisi form sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



*Gambar 4. 37 Menu Edit, dan Delete Default Chat*

Jika pengguna ingin menghapus dan mengubah data dari *Default Chat*, pengguna dapat menekan lama data yang ingin di ubah atau di hapus maka muncul pilihan seperti pada halaman ini. Untuk pilihan ubah data form yang di tampilkan sama seperti form tambah data *Default Chat*.



Gambar 4. 38 Delete Default Chat

Halaman untuk konfirmasi hapus data pada *Ticket Default Chat*, pada halaman ini jika pengguna ingin menghapus data, bisa menekan tombol *Yes*, jika ingin membatalkan hapus data bisa menekan tombol *Cancel*.

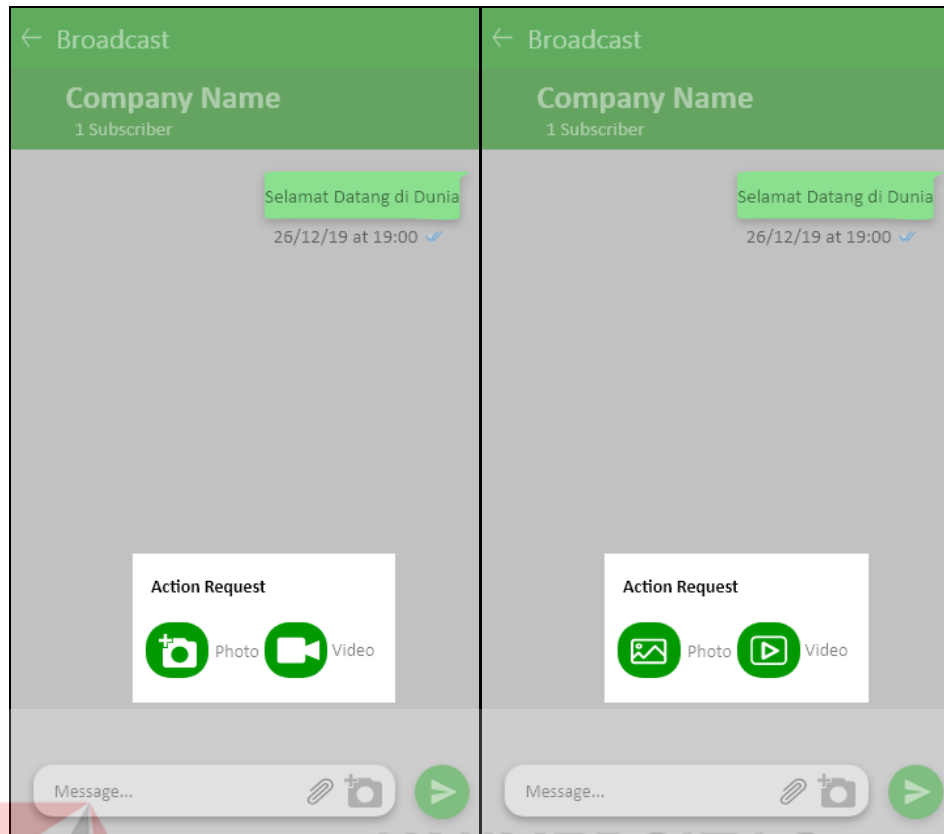
### 11. Broadcast

Halaman *Broadcast* adalah halaman yang diperuntukan sebagai pemberitahuan masal pada pengguna atau customer dari perusahaan. Halaman *Broadcast* bisa ditemukan jika pengguna menekan tombol *Icon Broadcast* pada halaman utama.



Gambar 4. 39 Broadcast

Halaman *Broadcast* terdiri dari *Company Name*, jumlah *Subscriber*, dan *Broadcast History*. Pada halaman ini juga memiliki fungsi untuk mengirim broadcast dengan menekan tombol *Icon* tambah yang berada pada pojok kanan bawah dari halaman *Broadcast*. Jika sudah maka bisa langsung mengisi data sesuai dengan ketentuan yang ada pada aplikasi tersebut.

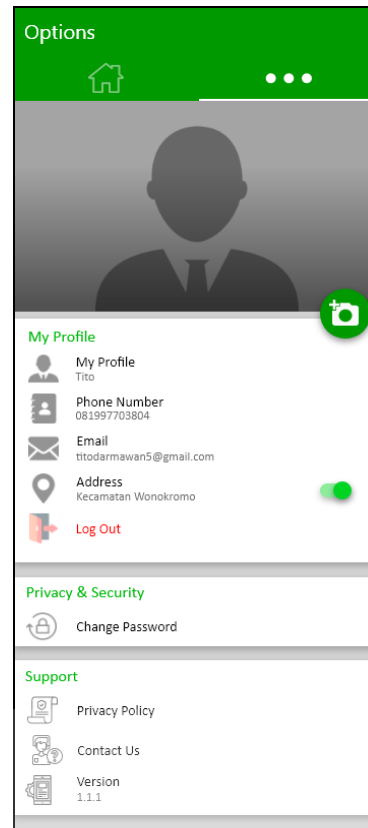


Gambar 4. 40 Broadcast Camera dan Broadcast Image/Video

Halaman *Form Broadcast* dari aplikasi tersebut terdapat 2 (Dua) macam pilihan yaitu *Broadcast Camera*, dan *Broadcast Image/Video*. Pengguna dapat memilih salah satu dari pilihan tersebut dan mengisi data sesuai dengan ketentuan dari masing – masing pilihan. Jika telah memilih dan mengisi data sesuai dengan kemauan dari *User*.

### 12. Settings

Halaman *Setting* adalah halaman untuk mengubah data, informasi aplikasi, atau keluar dari akun yang telah masuk pada aplikasi tersebut. Halaman ini dapat ditemukan pada bar ke tiga yang berisi *Icon Gear*. Jika ingin melihat halaman tersebut, dapat menekan bar ketiga dari halaman utama.



Gambar 4. 41 Settings

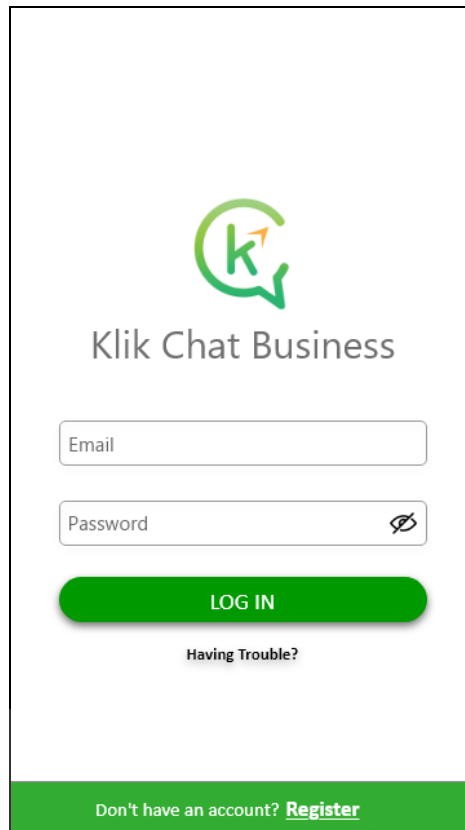
Halaman *Settings* sendiri berisi tentang *Profile* dari *User*, *Privacy & Security*, dan *Support*. Pada bagian *Profile* sendiri terdapat menu *My Profile*, *Phone Number*, *Email*, *Address*, dan *Log Out* aplikasi. Pada bagian *Privacy & Security* terdapat menu *Change Password*. Pada bagian *Support* terdapat menu *Privacy Policy*, *Contact Us*, dan *Version*.

#### 4.6.2. Customer Service

Role *Customer Service* berguna untuk membalas chat pelanggan yang ingin berkomunikasi dengan perusahaan.

##### 1. Login

Login *Customer Service* adalah *Login* yang dilakukan oleh pengguna aplikasi yang mempunyai *Role* sebagai *Customer Service*. Dalam user tersebut mempunyai beberapa fungsi yang sama dengan *Role Super Admin*, ada juga yang tidak ada pada *Role CS*.



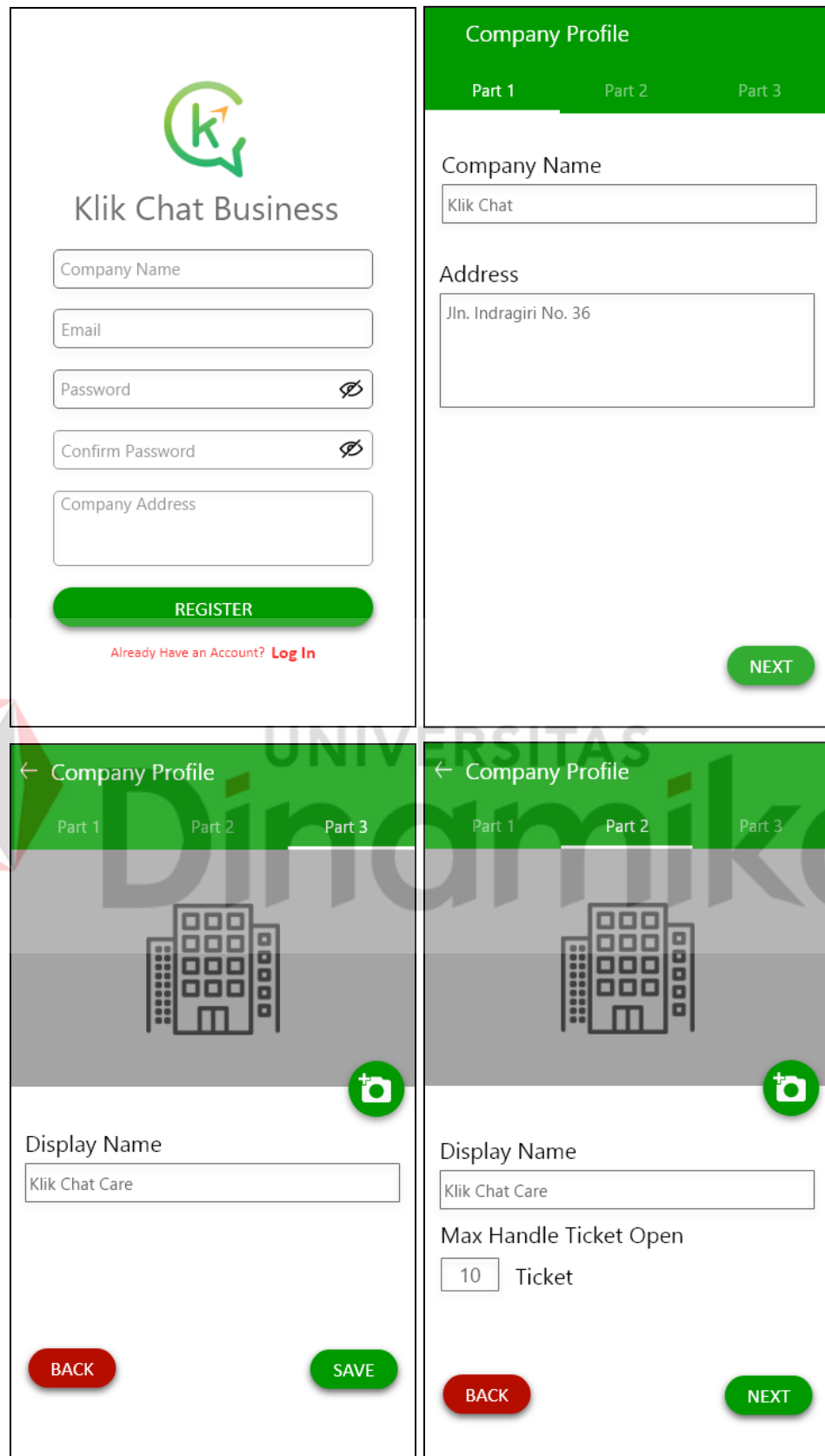
The image shows a mobile application login screen for 'Klik Chat Business'. At the top is a green logo with a white 'k' and a speech bubble. Below the logo is the text 'Klik Chat Business'. There are two input fields: 'Email' and 'Password'. The 'Password' field has a toggle icon on the right. Below the input fields is a green 'LOG IN' button. Under the button is a link that says 'Having Trouble?'. At the bottom of the screen is a green bar with the text 'Don't have an account? [Register](#)'.

Gambar 4. 42 Login CS

Halaman *Login* sama seperti halaman login pada *Role Super Admin*, karena halaman ini menjadi titik awal dari aplikasi ini dimulai.

## 2. Register

Register sama seperti halaman *Login* yang hampir sama dengan *Role Super Admin*, tetapi bedanya adalah register untuk Customer Service tidak memiliki bisa menjadi role Customer Service tetapi menjadi Role Super Admin.



**Klik Chat Business**

Company Name

Email

Password

Confirm Password

Company Address

**REGISTER**

Already Have an Account? [Log In](#)

**Company Profile**

Part 1 Part 2 Part 3

Company Name

Klik Chat

Address

Jln. Indragiri No. 36

**NEXT**

**Company Profile**

Part 1 Part 2 Part 3

Display Name

Klik Chat Care

**BACK** **SAVE**

**Company Profile**

Part 1 Part 2 Part 3

Display Name

Klik Chat Care

Max Handle Ticket Open

10 Ticket

**BACK** **NEXT**

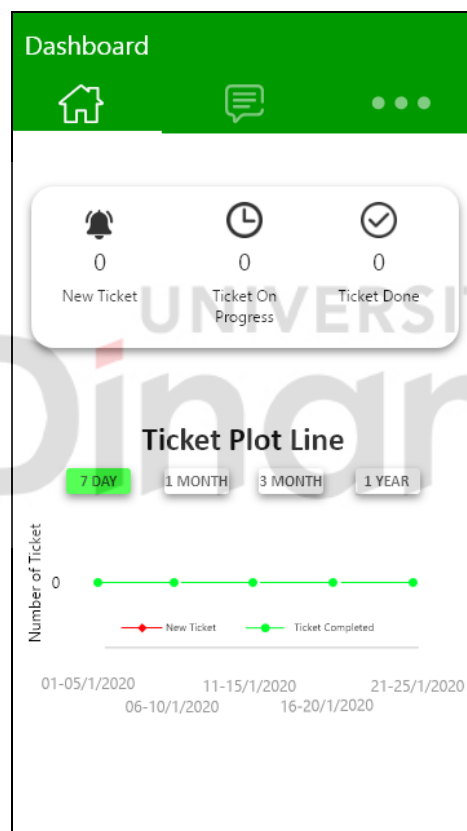
Gambar 4. 43 Proses Register



Pada halaman *Register* sama seperti *Role Super Admin*, karena jika pengguna ingin *Register* maka akan menjadi *Super Admin*. Karena *Role Customer Service* hanya bisa dibuat kalau *Role Super Admin* yang membuat *User Customer Service*.

### 3. Dashboard

Halaman *Dashboard* mempunyai desain yang berbeda dengan *Role Super Admin*, karena masing – masing role mempunyai perbedaan fungsional. Oleh karena itu halaman *Dashboard* pada *Role Customer Service* mempunyai fungsi yang lebih sedikit dibandingkan dengan *Role Super Admin*.

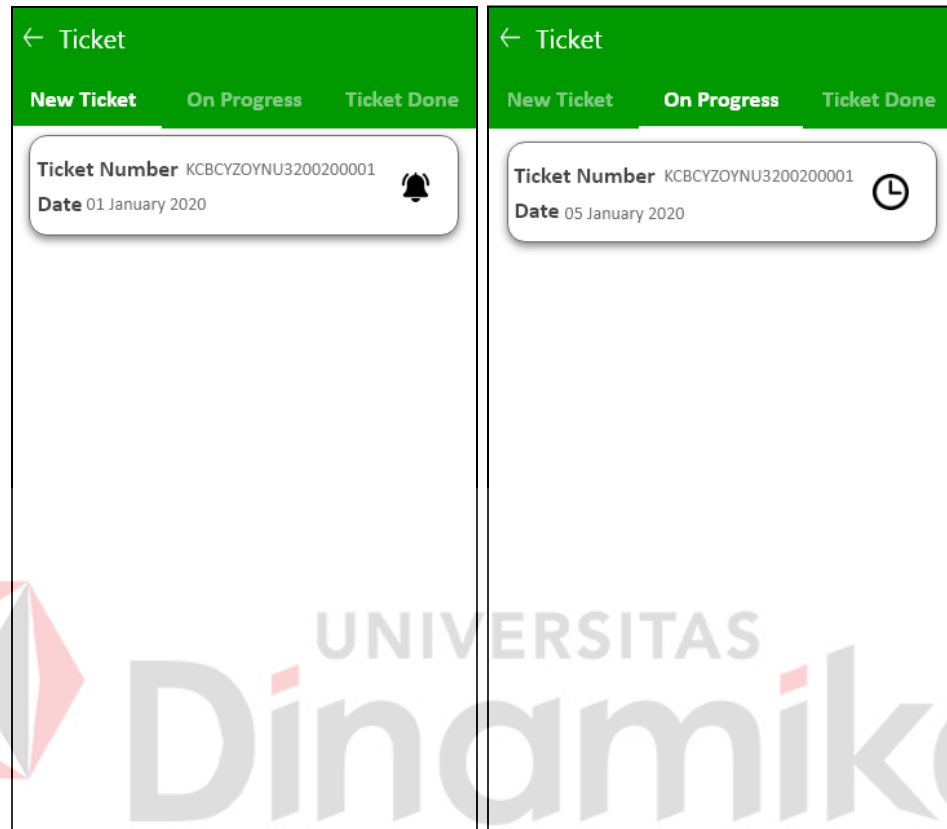


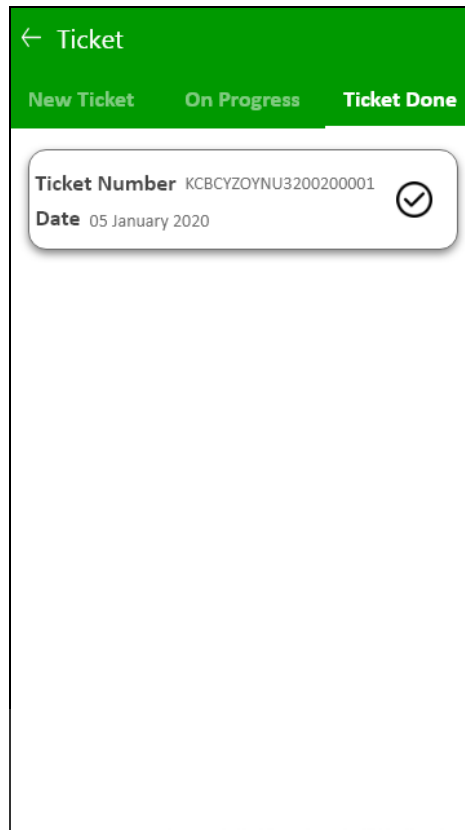
Gambar 4. 44 Dashboard CS

Halaman *Dashboard* pada *Role Customer Service* mempunyai perbedaan dimana Chart ditampilkan pada halaman utama *Dashboard* tidak di buatkan halaman untuk *Chart*. Karena untuk mengisi halaman tersebut biar tidak kosong.

### 4. Ticket

Halaman *Ticket* disini sama seperti *Role Super Admin*, yaitu progress perjalanan dari tiket tersebut. Desain dari progres tiket tersebut mempunyai desain yang sama dengan *Role Super Admin*.



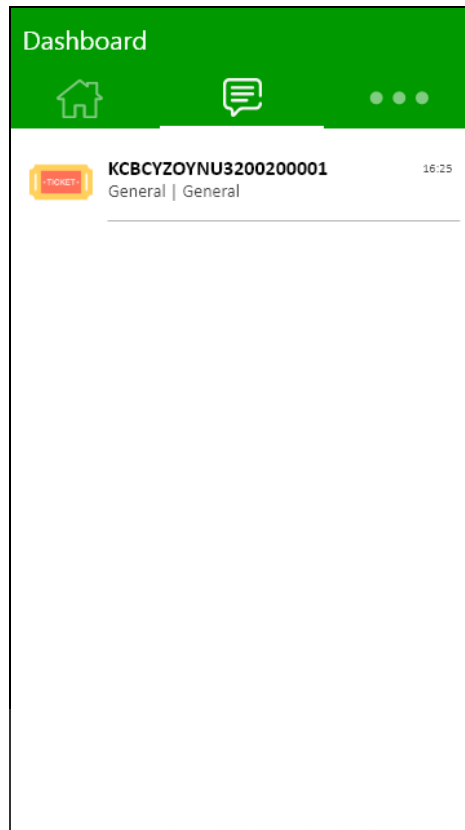


Gambar 4. 45 New Ticket, On Progress, dan Ticket Done

Halaman progres tiket memiliki desain yang sama dikarenakan fungsi dari halaman tersebut di kedua *Role* mempunyai fungsi yang sama, oleh karena itu desain yang ditampilkan sama dengan *Role Super Admin*. Untuk mengakses halaman tersebut juga sama dengan *Role Super Admin*, yaitu dengan klik tombol informasi dari progres tiket yang ada di *Dashboard*.

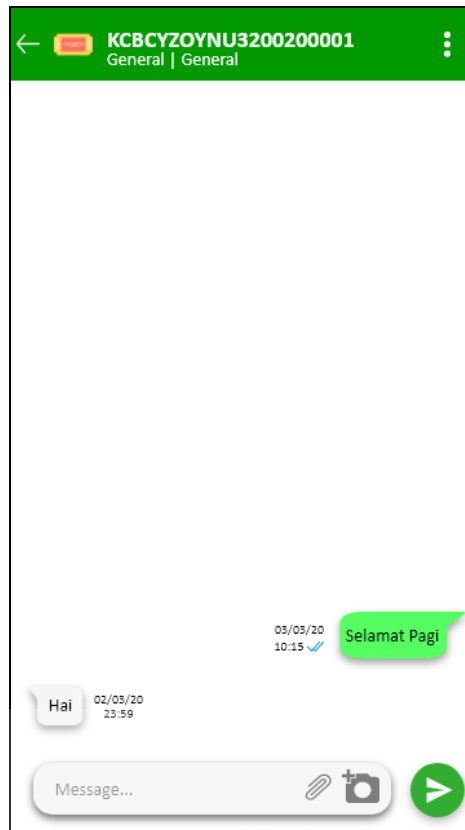
#### 5. Chat

Untuk halaman *Chat* memiliki desain yang sama di berbagai *Role*, karena fungsi yang berlaku di berbagai *Role* untuk halaman *Chat* memiliki kesamaan yang dipergunakan untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan.



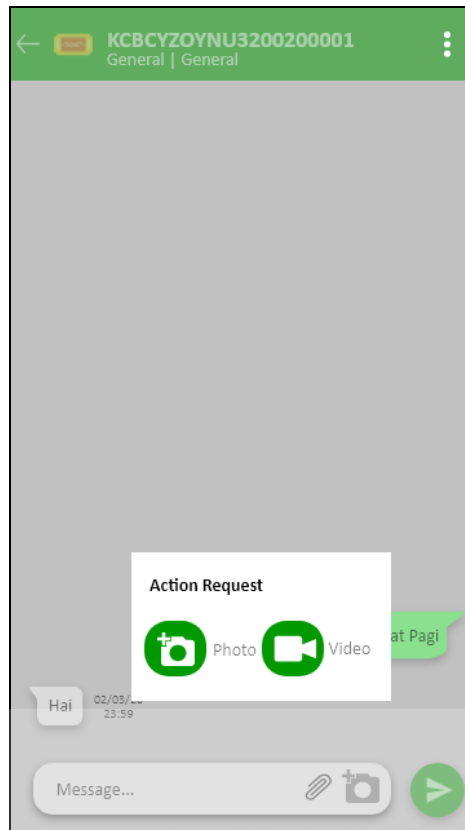
Gambar 4. 46 Detail Chat CS

Halaman *Detail Chating* juga mempunyai kesamaan dengan semua role dikarenakan mempunyai fungsi yang sama yaitu untuk melihat *Detail Chat* dari pelanggan yang bisa berkomunikasi dengan *Customer Service*.



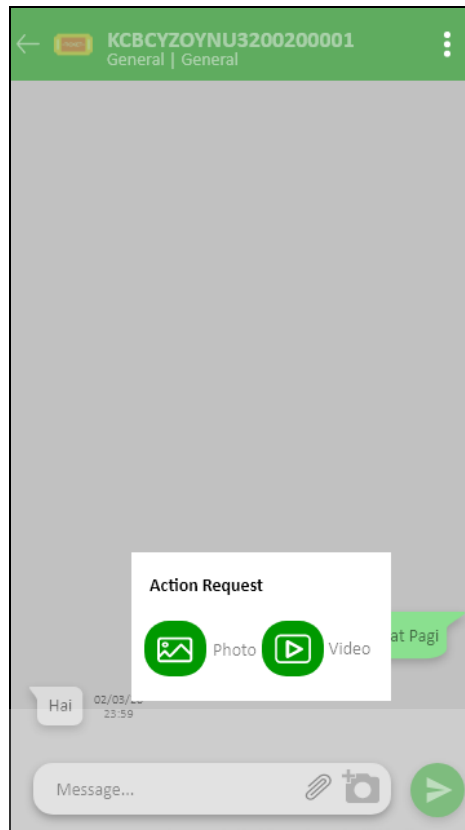
Gambar 4. 47 Halaman Percakapan

Halaman desain untuk *Chat* di berbagai *Role* mempunyai kesamaan dikarenakan chat di berbagai *Role* mempunyai fungsi yang sama, yaitu untuk membalas *Chat* dari pelanggan yang sudah bisa berkomunikasi dengan *Customer Service*.



Gambar 4. 48 Action Request Camera

Halaman *Action Request Camera* berguna untuk *Role Customer Service* untuk mengirimkan gambar langsung atau video langsung dari *Handphone* mereka sendiri.

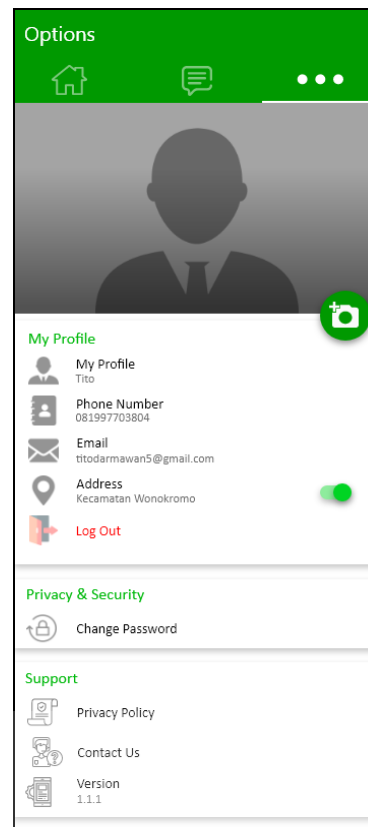


Gambar 4. 49 Action Request Share Photo or Video

Halaman *Action Request Share Photo or Video* berguna untuk para *Customer Service* jika ingin mengirimkan foto atau video yang ingin dikirimkan melalui chat ke pelanggan tertentu bisa masuk ke halaman tersebut dan memilih sesuai dengan keinginan dari *Customer Service* itu sendiri

#### 6. Settings

Halaman *Settings* sama seperti *Role* yang lainnya dikarenakan mempunyai fungsi yang sama seperti *Role* yang ada pada aplikasi ini. Oleh karena itu desain yang ditampilkan memiliki kesamaan di setiap fungsinya.



Gambar 4. 50 Settings CS

Pada halaman *Settings* memiliki fungsi dan desain yang sama dengan *Role* yang lain. Oleh karena itu desain yang di tampilkan sama seperti *Role Super Admin*.

#### 4.7. Pengambilan Keputusan

Pengambilan Keputusan pada penelitian ini menggunakan SUS (*System Usability Scale*), dimana penulis memberikan 10 (Sepuluh) pertanyaan yang diberikan kepada pengguna aplikasi untuk menilai seberapa baik desain yang telah dibuat. Setelah pertanyaan tersebut telah diberikan kepada pengguna aplikasi sebanyak ketentuan minimal dari pembuatan kuisisioner maka penulis dapat menilai sebuah desain yang telah dibuat untuk menunjang penelitian ini. Dalam kuisisioner yang telah di sebarakan maka didapatkan hasil sebagai berikut:



Tabel 4. 4 Data Kuisioner SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3
Responden 2	2	5	2	4	3	2	3	4	2	5
Responden 3	5	3	5	2	5	3	5	4	5	3
Responden 4	4	4	2	5	3	2	2	3	2	4
Responden 5	5	2	5	2	5	3	5	2	5	3
Responden 6	3	2	4	3	3	5	3	2	3	4
Responden 7	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3
Responden 8	4	2	5	1	5	1	4	1	5	2
Responden 9	3	2	3	5	3	2	1	4	2	5
Responden 10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
Responden 11	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4
Responden 12	3	3	4	3	3	2	3	5	3	5
Responden 13	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3
Responden 14	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2
Responden 15	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2
Responden 16	5	2	5	3	5	1	3	1	5	3
Responden 17	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2
Responden 18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
Responden 19	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4
Responden 20	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3
Responden 21	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3
Responden 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Responden 23	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3
Responden 24	5	4	3	2	5	2	3	1	4	5
Responden 25	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4
Responden 26	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2

Responden 27	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3
Responden 28	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3
Responden 29	5	2	5	3	3	3	5	3	4	4
Responden 30	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
Responden 31	5	3	5	3	5	2	5	3	4	3
Responden 32	4	5	4	5	2	3	2	3	3	5
Responden 33	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4
Responden 34	4	1	5	1	5	1	4	1	5	3

Dari data tersebut dapat di hitung jumlah dari semua data yang diberikan oleh setiap responden, dan nilai yang dihasilkan pada setiap responden. Setelah mendapat nilai dari setiap responden, hitung rata – rata dari keseluruhan nilai yang didapat. Hasilnya adalah sebagai berikut :

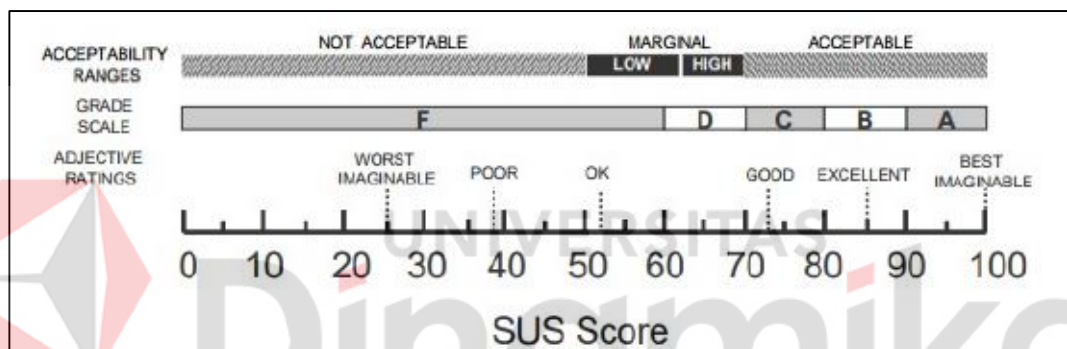
*Tabel 4. 5 Hasil Jumlah Dan Nilai*

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	JUMLAH	NILAI (JML X 2,5)
Responden 1	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	30	75
Responden 2	2	5	2	4	3	2	3	4	2	5	32	80
Responden 3	5	3	5	2	5	3	5	4	5	3	40	100
Responden 4	4	4	2	5	3	2	2	3	2	4	31	77.5
Responden 5	5	2	5	2	5	3	5	2	5	3	37	92.5
Responden 6	3	2	4	3	3	5	3	2	3	4	32	80
Responden 7	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3	36	90
Responden 8	4	2	5	1	5	1	4	1	5	2	30	75
Responden 9	3	2	3	5	3	2	1	4	2	5	30	75
Responden 10	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38	95
Responden 11	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	38	95
Responden 12	3	3	4	3	3	2	3	5	3	5	34	85

Responden 13	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3	32	80
Responden 14	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	31	77.5
Responden 15	3	2	4	4	4	2	3	3	4	2	31	77.5
Responden 16	5	2	5	3	5	1	3	1	5	3	33	82.5
Responden 17	4	3	3	3	4	4	3	2	3	2	31	77.5
Responden 18	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	36	90
Responden 19	4	3	3	3	5	2	3	3	3	4	33	82.5
Responden 20	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	32	80
Responden 21	4	3	4	3	4	2	3	2	3	3	31	77.5
Responden 22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	77.5
Responden 23	3	3	3	1	4	4	3	2	4	3	30	75
Responden 24	5	4	3	2	5	2	3	1	4	5	34	85
Responden 25	3	3	4	3	4	2	3	2	3	4	31	77.5
Responden 26	4	2	4	2	4	2	3	3	4	2	30	75
Responden 27	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3	36	90
Responden 28	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	37	92.5
Responden 29	5	2	5	3	3	3	5	3	4	4	37	92.5
Responden 30	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	36	90
Responden 31	5	3	5	3	5	2	5	3	4	3	38	95
Responden 32	4	5	4	5	2	3	2	3	3	5	36	90
Responden 33	3	3	3	4	4	3	2	3	2	4	31	77.5
Responden 34	4	1	5	1	5	1	4	1	5	3	30	75
Responden 35	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	30	75
Responden 36	4	2	3	2	4	2	3	3	4	3	30	75

Responden 37	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33	82.5
Responden 38	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	31	77.5
Responden 39	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	33	82.5
Rata - Rata												83.45588

Dari hasil diatas dapat disimpulkan nilai rata – rata dari semua pertanyaan melalui kuisioner yang telah disebarkan bernilai sebesar 83.45588, maka hasil skor SUS sebesar 83. Kesimpulan akhir pada tahap pengambilan keputusan dapat ditentukan oleh gambar dibawah ini.



Gambar 4. 51 Score SUS

Dari gambar berikut dapat disimpulkan kembali bahwa desain yang dibuat termasuk dalam kategori *Good* dengan *Grade Scale B*. artinya secara *Usability* berdasarkan data yang telah didapat maka penilaian dapat diterima atau layak dibuat.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari Desain Antarmuka Aplikasi Klik Chat Bisnis yang telah diuji dengan metode *Sistem Usability Scale* pada PT. Surya Lifetime International adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan permintaan dari PT. Surya Lifetime International (KLIK CHAT) untuk membuatkan suatu desain antarmuka untuk pengembangan aplikasi KLIK Chat Bisnis. Maka dengan Desain Antarmuka yang telah dibuat serta telah diuji dapat memenuhi kebutuhan perusahaan untuk proyek pengembangan aplikasi KLIK Chat Bisnis.
2. Dengan adanya desain tersebut maka proyek pengembangan aplikasi KLIK Chat Bisnis bisa dilanjutkan ke tahap yang selanjutnya yaitu perancangan sistem dari KLIK Chat bisnis. Aplikasi ini dapat membantu pihak perusahaan untuk mengembangkan proses bisnis dari perusahaan yang telah bekerja sama dengan Klik Chat.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan Desain Antarmuka aplikasi KLIK Chat Bisnis berbasis *Mobile* pada PT. Surya Lifetime International maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Diharapkan di kemudian hari desain dari aplikasi KLIK Chat yang telah dibuat dapat dikembangkan kembali agar desain yang ditampilkan dapat lebih menarik perhatian dari pengguna aplikasi tersebut. Agar aplikasi tersebut mendapat respon yang baik di kalangan perusahaan ataupun yang ingin menggunakan aplikasi tersebut.

2. Diharapkan dikemudian hari, pihak KLIK Chat dapat melakukan *Maintance* untuk menjaga performa dan keamanan tetap baik pada aplikasi tersebut.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR PUSTAKA

Amborowati, A. (2012). Rancangan Sistem Pameran Online menggunakan Metode UCD.

KLIK CHAT. (n.d.). *KLIK CHAT*. Retrieved from KLIK CHAT:  
[www.klikchat.com](http://www.klikchat.com)

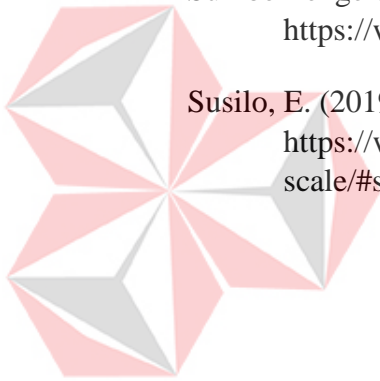
*Maxmanore.com*. (n.d.). Retrieved from Maxmanore.com:  
<https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>

Safaat, N. (2012). *Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis Android*. Bandung: Informatika.

Saputra, A. (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS).

SumberPengertian.ID. (2020, March). *SumberPengertian.ID*. Retrieved from  
<https://www.sumberpengertian.id/pengertian-kuesioner>

Susilo, E. (2019, March). Retrieved from edisusilo.com:  
<https://www.edisusilo.com/cara-menggunakan-system-usability-scale/#sharfina>



UNIVERSITAS  
Dinamika