ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PLATFORM ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK

SKRIPSI

disusun oleh

M. Faisal Mufhadhal

17.11.1217

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2021

ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PLATFORM ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Informatika

disusun oleh

M. Faisal Mufhadhal

17.11.1217

PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA

2021

PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PLATFORM ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK

yang dipersiapkan dan disusun oleh

M. Faisal Mufhadhal

17.11.1217

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 29 Juli 2021

Dosen Pembimbing,

Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom

NIK. 190302392

PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PLATFORM ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK

yang dipersiapkan dan disusun oleh
M. Faisal Mufhadhal

17.11.1217

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Juli 2021
Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji	Tanda Tangan
Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom **NIK. 190302392**	
Norhikmah, M.Kom **NIK. 190302245**	
Ninik Tri Hartanti, M.Kom **NIK. 190302330**	

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 29 Juli 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Hanif Al Fatta, M.Kom
NIK. 190302096

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi Pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 29 juli 2021

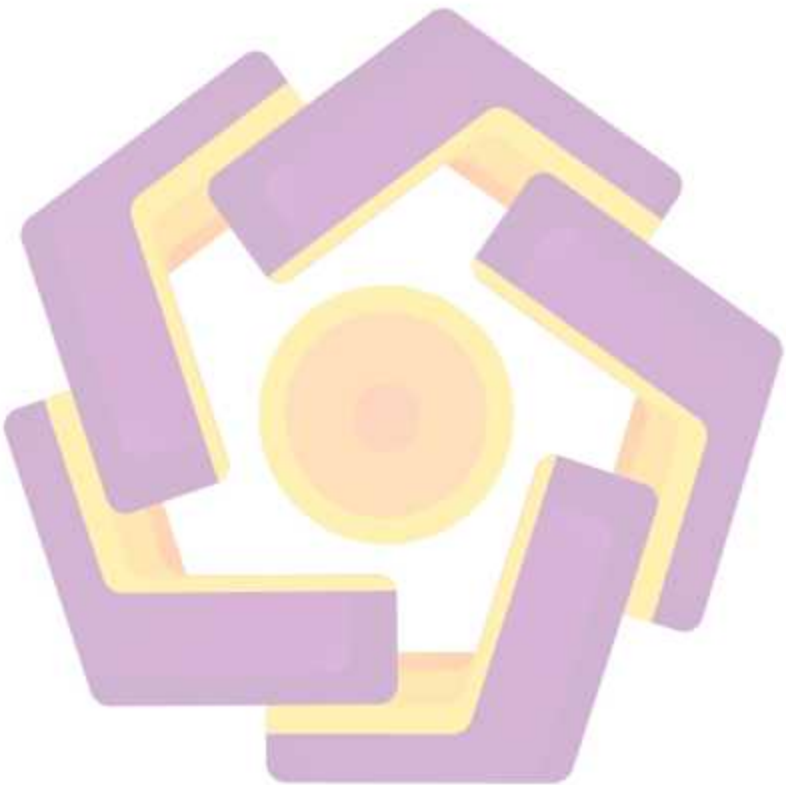
M. Faisal Mufhadhal

NIM. 17.11.1217

MOTTO

Esok dirimu kan terbang, Memeluk mimpi yang akhirnya kesampaian.

(MORFEM – Rayakan Pemenang)



PERSEMBAHAN

Dengan selesainya skripsi ini, penulis banyak mendapatkan dukungan moril maupun materil dari berbagai pihak. Maka dari itu penulis ingin mempersembahkan skripsi kepada:

1. Allah SWT karena atas izin dan karunia nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang sudah mendidik dan mensupport saya sampai di bangku perkuliahan.
3. Ibu Rifda Faticha Alfa Aziza, M.Kom sebagai dosen pembimbing dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Rola Dwita Fitri yang sudah mensupport disaat kesulitan dalam mengerjakan skripsi.
5. Angkringan Kebon Yk dan Aneka Tembakau yang telah menyediakan tempat dalam mengerjakan skripsi.
6. Abdul Farlan Uring, Rizal Ohorella, Muhammad Faisal Hakim, dan Indra Setiawan Yang telah menemani dan membantu dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu baik dukungan moril, materil, pikiran maupun tenaga dalam penyelesaian skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang diharapkan. Tidak lupa shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, serta para sahabat dan para pengikutnya.

Dengan disusunnya skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENGARUH USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PLATFORM ONLINE MENGGUNAKAN METODE HEURISTIK"** sebagai salah satu syarat untuk kelulusan bagi mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta, selain itu sebagai bukti untuk meraih gelar Sarjana S1 (Strata-1) program studi Informatika.

Penulis tentunya menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar dapat menyampaikan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk menambah pengetahuan penulis dan perbaikan skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Yogyakarta, 29 Juli 2021

M. Faisal Mufhadhal

17.11.1217

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PERSETUJUAN ii

PENGESAHAN iii

PERNYATAAN iv

MOTTO v

PERSEMBAHAN vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI viii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

INTISARI xv

ABSTARCT xvi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2. Rumusan Masalah 3

1.3. Batasan Masalah 3

1.4. Maksud Dan Tujuan Penelitian 4

1.5. Manfaat penelitian 4
1.6. Metode Penelitian 5
1.6.1. Metode Pengumpulan Data 5
1.6.2. Metode analisis 6
1.7. Sistematika Penulisan 6
1.7.1. BAB I Pendahuluan 6
1.7.2. BAB II Landasan Teori 6
1.7.3. BAB III Metode Penelitian 7
1.7.4. BAB VI Pembahasan 7
1.7.5. BAB V Kesimpulan 7
BAB II LANDASAN TEORI 8
2.1 Tinjauan Pustaka 8
2.2 Dasar Teori 13
2.2.1 Pengertian Evaluasi 13
2.2.2 Human Computer Interaction (HCI) 14
2.2.3 Pengertian User Interface 14
2.2.4 Jenis – Jenis User Interface 14
2.2.5 Pengertian User Experience 15

2.2.6 Usability 16

2.2.7 Evaluasi Heuristik 17

2.2.8 Analisis Kuantitatif 19

2.2.9 Analisis Kualitatif 20

2.2.10 Kuisioner 20

2.2.11 Severity Rating 20

BAB III METODE PENELITIAN 22

3.1. Tahap Penelitian 22

3.2. Objek Penelitian 22

3.3. Jenis Penelitian 25

3.4. Lokasi dan waktu penelitian 25

3.5. Prosedur Penelitian 25

3.6. Populasi, Sampel dan teknik Sampling 26

3.7. Teknik Pengumpulan Data 28

3.7.1. Studi Pustaka 28

3.7.2. Observasi 28

3.7.3. Kuisioner 31

3.8. Instrumen Penelitian 32

3.9. Jenis dan sumber data 33

3.10. Perancangan kuisioner dan Pengambilan data 34

3.11. Teknik Analisis Data 36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 38

4.1. Hasil Evaluasi Analisis Kualitatif 38

4.1.1. Analisis Data Kualitatif 38

4.2. Analisis Kuantitatif Berdasarkan Evaluasi Heuristik 43

4.2.1. Analisis Data Kuantitatif 43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 55

5.1. Kesimpulan 55

5.2. Saran 55

5.2.1. Website Tokopedia 55

5.2.2. Peneliti Selanjutnya 56

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN 63

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Matrix Literatur dan Posisi Penelitian 10
Tabel 2. 2. Aspek Evaluasi Heuristik 16
Tabel 2. 3. saverity rating 20
Tabel 3. 1. Skala severity rating 32
Tabel 3. 2. Kuisioner 34
Tabel 4. 1. Data spesifikasi responden ahli 38
Tabel 4. 2. Hasil pengolahan severity rating 43
Tabel 4. 3. Hasil severity rating H1 44
Tabel 4. 4. Hasil severity rating H2 45
Tabel 4. 5. Hasil severity rating H3 46
Tabel 4. 6. Hasil severity rating H4 47
Tabel 4. 7. Hasil severity rating H5 48
Tabel 4. 8. Hasil severity rating H6 49
Tabel 4. 9. Hasil severity rating H7 50
Tabel 4. 10. Hasil severity rating H8 51
Tabel 4. 11. Hasil severity rating H9 51
Tabel 4. 12. Hasil severity rating H10 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Tahapan Penelitian 22
Gambar 3. 2. Halaman home 29
Gambar 3. 3. Halaman transaksi 30
Gambar 3. 4. Halaman beli langsung 30
Gambar 3. 5. Halaman pembayaran 31
Gambar Lampiran 1 63
Gambar Lampiran 2 63
Gambar Lampiran 3 64
Gambar Lampiran 4 64
Gambar Lampiran 5 65
Gambar Lampiran 6 65
Gambar Lampiran 7 66
Gambar Lampiran 8 66
Gambar Lampiran 9 67
Gambar Lampiran 10 67
Gambar Lampiran 11 68
Gambar Lampiran 12 68
Gambar Lampiran 13 69
Gambar Lampiran 14 69
Gambar Lampiran 15 70
Gambar Lampiran 16 70
Gambar Lampiran 17 71

Gambar Lampiran 18 71
Gambar Lampiran 19 72
Gambar Lampiran 20 72
Gambar Lampiran 21 73
Gambar Lampiran 22 73
Gambar Lampiran 23 74
Gambar Lampiran 24 74
Gambar Lampiran 25 75
Gambar Lampiran 26 75
Gambar Lampiran 27 76
Gambar Lampiran 28 76
Gambar Lampiran 29 77
Gambar Lampiran 30 77

INTISARI

User interface dan *user experience* merupakan salah satu faktor penting dalam membangun website, mengingat semakin efektif dan efisien suatu desain maka semakin betah pula pengguna untuk berlama-lama di website tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil dari mengevaluasi desain *user interface dan user experience* yang diterapkan pada website Tokopedia menggunakan metode evaluasi heuristik.

Metode heuristik memiliki 10 aspek yang menjadi parameter apakah *user interface* dan *user experience* tersebut berinteraksi terhadap pengguna dengan baik atau tidak. Cara kerja metode ini yaitu dengan menyebar kuisioner dengan meminta responden ahli untuk mengisinya yang mana isi dari kuisioner ini berkaitan dengan 10 aspek dari metode ini, sehingga dapat ditarik kesimpulan dan saran.

Hasil dari evaluasi heuristik dengan studi kasus website Tokopedia dengan total responden ahli yang berjumlah 5 orang mendapatkan nilai *severity rating* rata -rata 0,46 yang berarti website Tokopedia nyaman untuk digunakan atau tidak dipermasalahkan oleh pengguna.

Kata kunci: User Interface, User Experience, Evaluasi Heuristik, Website Tokopedia

ABSTARCT

User interface and user experience is one of the important factors in building a website, considering the more effective and efficient a design, the more comfortable the user to linger on the website. The purpose of this study is to find out the results of evaluating the user interface design and user experience applied to tokopedia website using heuristic evaluation method.

Heuristik method has 10 aspects that become parameters whether the user interface and user experience interact with the user well or not. The way this method works is by spreading the questionnaire by asking expert respondents to fill it out which of these questionnaires relates to 10 aspects of this method, so that conclusions and suggestions can be drawn.

The result of heuristic evaluation with tokopedia website case study with a total of 5 expert respondents get an average severity rating of 0.46 which means tokopedia website is comfortable to use or not in question by users.

Keywords: User Interface, User Experience, Heuristic Evaluation, Tokopedia Website