

**ANALISIS *USER USABILITY* PADA *E-MARKETPLACE* DI INDONESIA
MENGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE***

SKRIPSI



disusun oleh

Andy Setyo Budi

16.12.9312

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2020**

**ANALISIS *USER USABILITY* PADA *E-MARKETPLACE* DI INDONESIA
MENGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE***

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

Andy Setyo Budi

16.12.9312

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2020**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS *USER USABILITY* PADA *E-MARKETPLACE* DI
INDONESIA MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE***

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Andy Setyo Budi

16.12.9312

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 4 Juli 2020

Dosen Pembimbing,

Mardhiya Hayaty, S.T, M.Kom
NIK. 190302108

PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USER USABILITY* PADA *E-MARKETPLACE* DI INDONESIA MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE*

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Andy Setyo Budi

16.12.9312

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Juli 2020

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Arif Dwi Laksito, M.Kom
NIK. 190302150

Ikamah, M.Kom
NIK. 190302282

Mardhiya Hayaty, S.T., M.Kom.
NIK. 190302108

Tanda Tangan

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 20 Juli 2020

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Krisnawati, S.Si, M.T.
NIK. 190302038

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/atau 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 tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 20 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan


Andy Setyo Budi
NIM. 16.12.9312

MOTTO

Jika kamu benar-benar menginginkan sesuatu, lambat laun kamu pasti akan segera menemukan caranya.



PERSEMBAHAN

Puji syukurku kepada Allah SWT yang Maha Esa yang selalu melimpahkan rahmat dan kesehatan sehingga dapat terselesaikan skripsi ini. Setelah terabaikan selama satu semester, skripsi ini pun terselesaikan. Skripsi ini akan saya persembahkan kepada :

1. Orang tuaku tercinta, terima kasih yang sebesar-besarnya telah memberikan seluruh kasih sayangnya, serta senantiasa mendoakan agar selalu dimudahkan dalam semua urusanku. Terima kasih banyak.
2. Mardhiya Hayaty, S.T., M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi ini, terima kasih banyak Ibu Mardhiya telah membimbing dan menyemangati. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bimbingan Ibu.
3. Teman-temanku : Devita Purwiyai, Sakti Brilianto Alfaritsy, Aditya Sulisty, Firhan, Royhan, Mifta, Abdul. Terima kasih sudah menjadi teman yang sampai saat ini selalu ada.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “*analisis user usability pada e-marketplace di Indonesia menggunakan System Usability Scale*”. Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer program studi Informatika.

Proses penelitian yang sebenarnya sempat terhambat karena adanya pandemi *covid-19* dimana tidak hanya dunia pendidikan yang mengalami *lockdown*, tapi juga perkantoran, pariwisata, dan lain-lain. Bagi akademisi di perguruan hal ini justru menjadi hambatan yang sangat berarti terutama bagi mahasiswa yang sedang proses mengerjakan tugas akhir seperti saya. Sebelum adanya pandemi ini, bimbingan tatap muka dengan dosen selalu lancar tanpa hambatan. Namun begitu pandemi datang, mahasiswa harus melakukan bimbingan tugas akhir secara daring. Tentu bimbingan secara daring ini banyak membutuhkan ketelitian dan kecermatan untuk menelaah apa yang disampaikan dosen, berbeda dengan bimbingan secara langsung yang dapat diutarakan secara langsung jika ada kesulitan.

Namun saya bersyukur, akhirnya tugas akhir skripsi ini dapat berjalan dengan lancar walaupun cukup menyita waktu dan tenaga saya di tengah pandemi ini. Semoga apa yang saya tulis ini dapat berguna bagi nusa dan bangsa juga bagi pihak civitas manapun yang nantinya akan melanjutkan tugas akhir skripsi ini. Saran serta masukan tentu saya tunggu selalu guna tercapainya kualitas tugas akhir yang maksimal. Sekian dari saya, hidup mahasiswa! Hidup mahasiswa Indonesia!

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	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
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2 Dasar Teori.....	13
2.2.1 Interaksi manusia dan komputer.....	13
2.2.2 Evaluasi.....	14
2.2.3 <i>Usability</i>	15
2.2.4 <i>User Interface Desain</i>	16
2.2.5 <i>System Usability Scale</i>	18
2.2.6 <i>Website</i>	26

2.2.7	<i>E-Marketplace</i>	28
2.2.8	Teknik Sampling	29
2.3	Metode Analisis	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Alat dan Bahan Penelitian	33
3.1.1	Alat Penelitian	33
3.1.2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	33
3.1.3	Data Penelitian	33
3.2	Langkah Penelitian	37
3.2.1	Perhitungan Jumlah Responden	38
3.2.2	Penyebaran Data	38
3.2.3	Perhitungan Kuisisioner Penelitian	39
3.2.4	Analisis Data	39
3.2.5	Hasil dan Kesimpulan	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Preprocessing	41
4.1.1	Perhitungan Jumlah Responden	41
4.1.2	Analisis Data	42
4.2	Hasil Akhir/ Pembahasan	43
BAB V PENUTUP		74
5.1	Kesimpulan	74
5.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
Tabel 2.2 Daftar Pertanyaan <i>System Usability Scale</i>	19
Tabel 2.3 Skor Pertanyaan dalam <i>System Usability Scale</i>	19
Tabel 4.1 Alokasi Responden <i>E-Marketplace</i>	41
Tabel 4.2 Validitas <i>User Interface</i>	43
Tabel 4.3 Reliabilitas <i>System usability scale</i>	43
Tabel 4.4 Data SUS Tokopedia.....	45
Tabel 4.5 Data SUS Shopee.....	48
Tabel 4.6 Data SUS Bukalapak.....	52
Tabel 4.7 Data Kuisisioner <i>User Interface</i> Tokopedia.....	56
Tabel 4.8 Data Kuisisioner <i>User Interface</i> Shopee.....	58
Tabel 4.9 Data Kuisisioner <i>User Interface</i> Bukalapak.....	59
Tabel 4.10 Hasil Skor SUS dan Kuesioner User Interface.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Percentile Range SUS.....	21
Gambar 2.2 Kaitan <i>Percentile Range</i> dengan NPS.....	23
Gambar 2.3 Penilaian SUS keseluruhan.....	24
Gambar 2.4 Kaitan <i>Percentile Range</i> dengan nilai huruf.....	25
Gambar 3.1 Langkah Penelitian.....	38
Gambar 4.1 Perhitungan Hasil Penilaian Tokopedia.....	47
Gambar 4.2 Perhitungan <i>Percentile Rank</i> Tokopedia.....	48
Gambar 4.3 Perhitungan Hasil Penilaian Shopee.....	51
Gambar 4.4 Perhitungan <i>Percentile Rank</i> Shopee.....	51
Gambar 4.5 Perhitungan Hasil Penilaian Bukalapak.....	54
Gambar 4.6 Perhitungan <i>Percentile Rank</i> Bukalapak.....	55
Gambar 4.7 Desain Halaman Utama Website Tokopedia.....	62
Gambar 4.8 Desain Halaman Deskripsi Produk Website Tokopedia.....	64
Gambar 4.9 Desain Halaman Utama Website Shopee.....	66
Gambar 4.10 Desain Halaman Deskripsi Produk Website Shopee.....	68
Gambar 4.11 Desain Halaman Utama Website Bukalapak.....	70
Gambar 4.12 Desain Halaman Deskripsi Produk Website Bukalapak.....	72

INTISARI

Saat ini teknologi mempunyai pengaruh yang sangat besar terhadap perkembangan usaha di berbagai bidang, termasuk dalam bidang bisnis. Kegiatan belanja secara daring sangat mudah dilakukan serta banyak diminati oleh pengguna internet terutama di Indonesia. *E-Marketplace* merupakan sebuah *website* yang menghubungkan antara pembeli dan penjual melalui internet. Pada dasarnya *E-Marketplace* hanya menyediakan tempat bagi mereka yang ingin berjualan di *website* mereka. Kemudahan layanan yang telah disediakan membuat proses jual beli semakin mudah untuk digunakan.

Terdapat banyak *E-Marketplace* di Indonesia, namun penulis hanya mengambil sampel dari 3 *E-Marketplace* yang tertinggi jumlah pengunjungnya yaitu Tokopedia, Bukalapak dan Shopee. Ketiga *E-Marketplace* tersebut tentu memiliki tampilan dan menu yang berbeda-beda. Maka dari itulah pada penelitian ini bermaksud untuk (1) Untuk menambah pengetahuan dalam menganalisis kegunaan tampilan *user interface* pada *website E-Marketplace*. (2) Penelitian ditujukan untuk menguji tampilan *user interface* pada ketiga *website E-Marketplace* terhadap kebutuhan pengguna. (3) Penelitian ini juga ditujukan untuk mengkomparasi manakah tampilan *user interface* dari ketiga *website E-Marketplace* yang paling mendekati dengan kebutuhan pengguna.

Hasil dari penelitian ini adalah (1) Tujuan menganalisa kegunaan tampilan / *User Interface* pada sebuah *e-marketplace* adalah untuk mengetahui tampilan *e-marketplace* mana yang paling mudah dan efektif untuk dioperasikan menurut pandangan pengguna. (2) Nilai *System Usability Scale* terbaik adalah Tokopedia dengan skor 74,5. (3) Sedangkan skor *User Interface* terbaik adalah Bukalapak.

Kata kunci: *E-Marketplace, System Usability Scale, User Interface.*

ABSTRACT

Nowadays technology has a very big influence on the development of businesses in various fields, including in business. Online shopping is very easy to do and much sought after by internet users, especially in Indonesia. E-Marketplace is a website that connects buyers and sellers via the internet. Basically E-Marketplace only provides a place for those who want to sell on their website. The ease of service that has been provided makes the buying and selling process easier to use.

There are many E-Marketplaces in Indonesia, but the authors only take samples from 3 E-Marketplaces with the highest number of visitors, namely Tokopedia, Bukalapak and Shopee. The three E-Marketplaces certainly have different views and menus. Therefore, this research intends to (1) To increase knowledge in analyzing the usability of the user interface display on the E-Marketplace website. (2) The research is aimed at testing the appearance of the user interface on the three E-Marketplace websites against user needs. (3) This research is also intended to compare which user interface features of the three E-Marketplace websites are closest to the user's needs.

The results of this study are (1) The purpose of analyzing the usability of the display / User Interface in an e-marketplace is to find out which e-marketplace display is the easiest and most effective way to operate according to the user's view. (2) The best System Usability Scale value is Tokopedia with a score of 74.5. (3) While the best User Interface score is Bukalapak.

Keyword : *E-Marketplace, System Usability Scale, User Interface.*