

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA WEBSITE
TRAVELOKA MENGGUNAKAN *QUALITY IN USE INTEGRATED
MEASUREMENT***

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



diajukan oleh
AYU FITRIANTI
18.11.2414

Kepada
PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA WEBSITE
TRAVELOKA MENGGUNAKAN *QUALITY IN USE INTEGRATED
MEASUREMENT***

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana
Program Studi Informatika



diajukan oleh

AYU FITRIANTI

18.11.2414

Kepada

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA WEBSITE TRAVELOKA
MENGUNAKAN *QUALITY IN USE INTEGRATED MEASUREMENT***

yang disusun dan diajukan oleh

Ayu Fitrianti

18.11.2414

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 21 Juni 2022

Dosen Pembimbing,

ii

Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302392

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**EVALUASI PENGALAM PENGGUNA PADA WEBSITE TRAVELOKA
MENGUNAKAN *QUALITY IN USE INTEGRATED MEASUREMENT***

yang disusun dan diajukan oleh

Ayu Fitrianti

18.11.2414

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 21 Juni 2022

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Rizqi Sukma Kharisma, M.Kom
NIK. 190302215

Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302392

Pramudhita Ferdiansvah, M.Kom
NIK. 190302409

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 21 Juni 2022

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER

Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.
NIK. 190302096

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Ayu Fitrianti
NIM : 18.11.2414

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA PADA WEBSITE TRAVELOKA
MENGUNAKAN *QUALITY IN USE INTEGRATED MEASUREMENT***

Dosen Pembimbing : Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian SAYA sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Dosen Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab SAYA, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini SAYA buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka SAYA bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 21 Juni 2022

Yang Menyatakan,



Ayu Fitrianti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur dan bangga yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa
2. Kedua orang tua penulis bapak dan mamah dan kedua adik penulis dilah dan dimas yang telah menyemangati dan mendo'akan untuk menyelesaikan skripsi
3. Segenap dosen, dosen pembimbing ibu rifda dan civitas akademik kampus Universitas Amikom Yogyakarta yang telah membimbing juga mengajarkan hal baik untuk masa depan penulis.
4. Sahabat SJ (nufus, meilda, atul, via, rita, devi, janah dan apri) dan BANGTAN. Serta teman-teman penulis baik teman sekolah, teman kuliah (wahyu, aris, riyan, jeni, imam dan yang lainnya dari IF09) yang sudah menyemangati dan mengapresiasi.
5. Chio dan Chimmy teman terbaik penulis dalam bergadang untuk menyelesaikan skripsi.
6. Kepada diri saya sendiri, terima kasih telah berjuang sampai saat ini dan terus hidup meski sedikit tidak semangat. Semoga sukses di masa yang akan datang dan living your best life.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan dan mecurahkan anugrah dan rahmat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik

Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada ibu Rifda Faticha Alfa Aziza, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Kemudian diucapkan terima kasih kepada dosen penguji bapak Rizqi Sukma Kharisma, M.Kom dan bapak Pramudhita Ferdiansyah, M.Kom yang telah meluangkan waktunya untuk menguji dan menilai hasil dari skripsi peneliti. Penulis juga berterima kasih kepada keduaorang tua serta kerabat yang sudah menyemangati penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Yogyakarta, 21 Juni 2022

Ayu Fitrianti

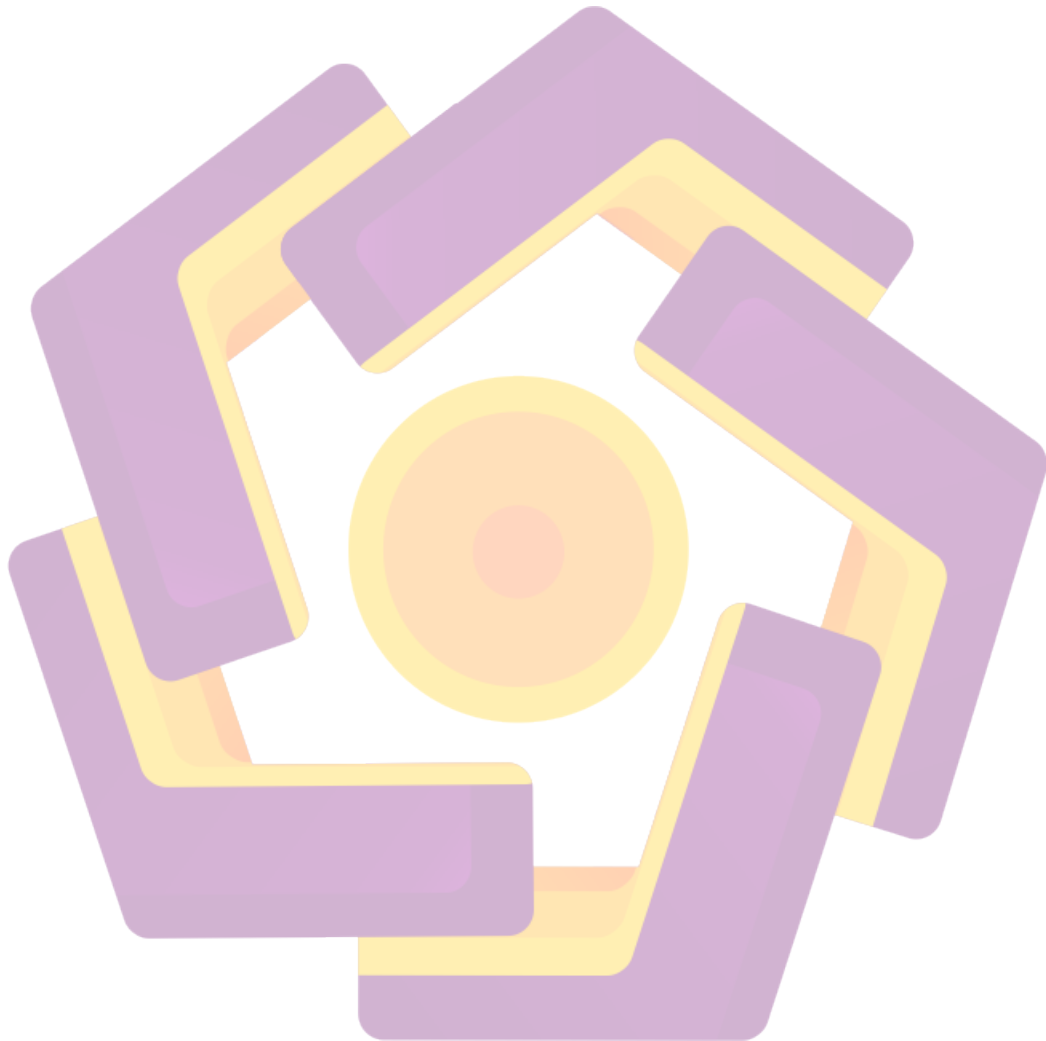


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
SKRIPSI.....	iii
TULISKAN JUDUL SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
TULISKAN JUDUL SKRIPSI	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR IAMPIRAN	xi
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xii
DAFTAR ISTILAH.....	xiii
INTISARI.....	xiv
Abstract.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metode Penelitian	5
1.6.1. Metode Pengumpulan Data	6
1.6.2. Metode Analisis	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II PEMBAHASAN	8
2.1 Literature Review	8
2.2 Landasan Teori	11

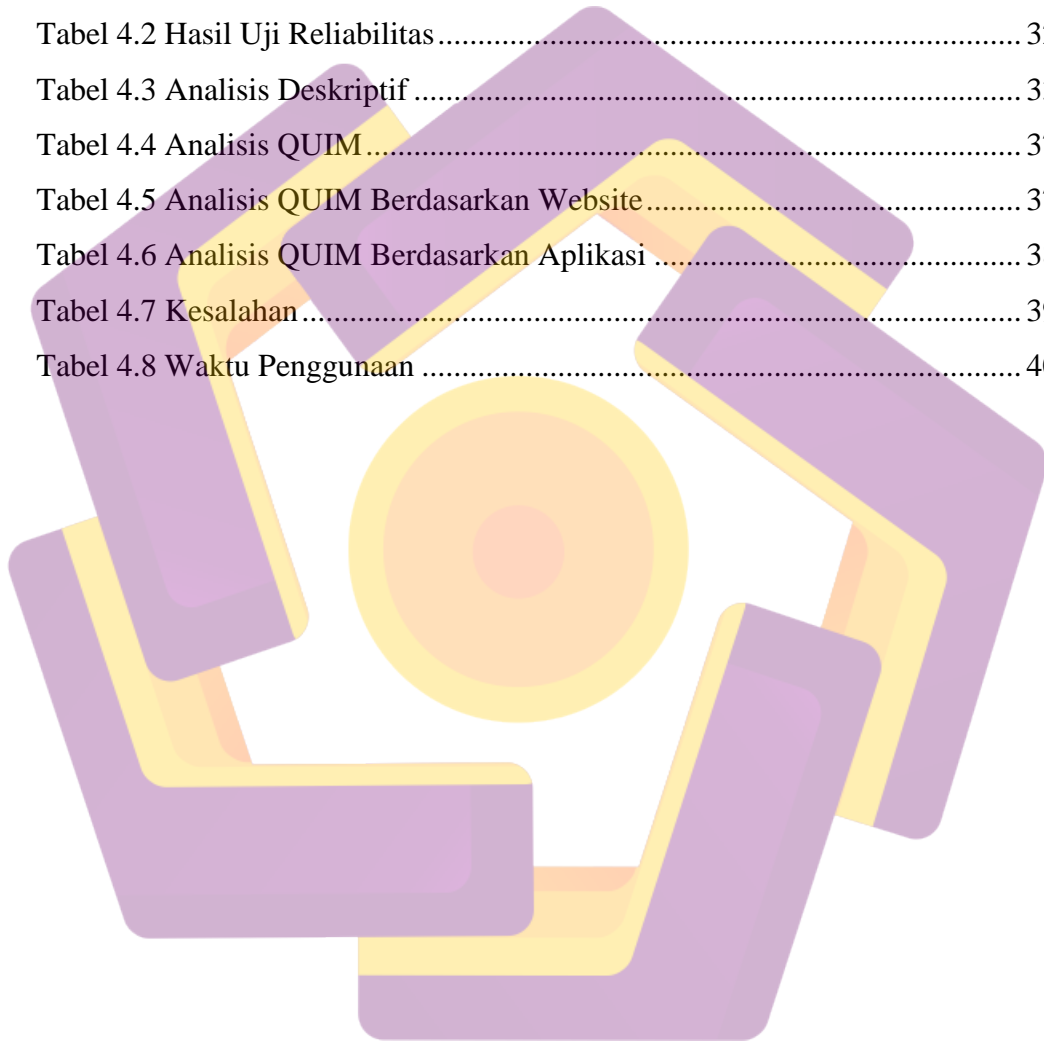
	2.2.1. Evaluasi	11
	2.2.2. User Experience	12
	2.2.3. Usability	12
	2.2.4. Quality in Use Integrated measurement (QUIM).....	13
	2.2.5. Cognitive Walkthrough	14
	2.2.6. Website.....	15
	2.2.7. Aplikasi	15
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	16
3.1	Objek Penelitian	16
3.1.1	Profil Perusahaan	16
3.1.2	Visi dan Misi	16
3.1.3	Struktur Organisasi.....	17
3.2	Tahapan Penelitian	19
3.3	Identifikasi Masalah	19
3.3.1	Studi Literatur	20
3.3.2	Latar Belakang	20
3.3.3	Rumusan Masalah	20
3.3.4	Tujuan Penelitian	21
3.4	Tahap Pengumpulan Data.....	21
3.4.1	Metode Studi Pustaka.....	21
3.4.2	Metode Observasi.....	21
3.4.3	Metode Kuesioner	22
3.5	Tahap Analisis Data.....	22
3.5.1	Pengolahan Data.....	25
3.5.2	Analisis hasil pengukuran	28
3.5.3	Uji Coba Skenario Tugas	28
3.5.4	Perekaman Responden saat Menjalani Skenario Tugas.....	29
3.5.5	Analisa Data Hasil Penyelesaian Skenario Tugas.....	29
3.6	Tahap Akhir.....	29
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1	Tahap Analisis Data.....	30
4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	30
4.1.2	Analisis Deskriptif	32
4.1.3	Analisis QUIM.....	37

4.1.4 Analisis Cognitive Walkthrough.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	41
5.1 Kesimpulan.....	41
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	43



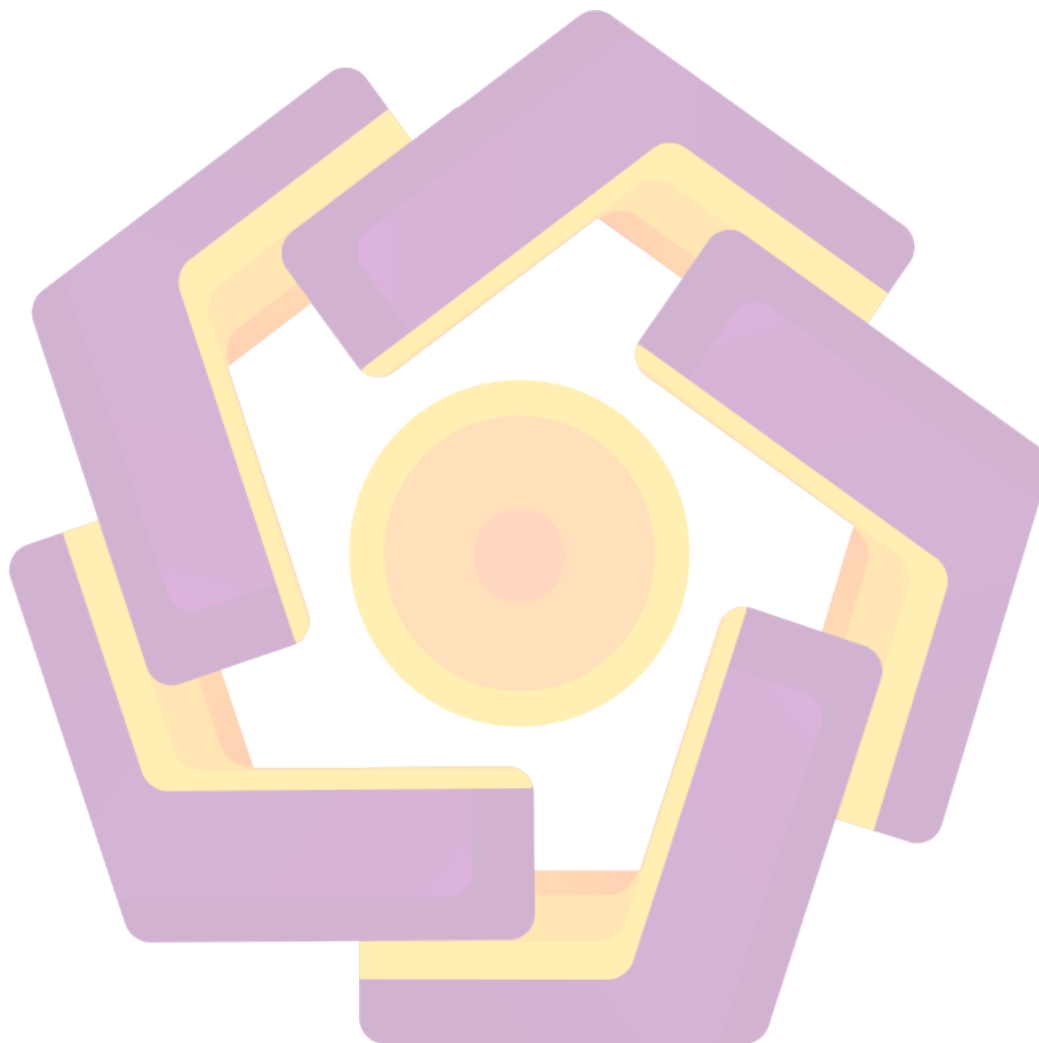
DAFTAR TABLE

Tabel 2.1 Perbandingan Metode	10
Tabel 3.2 Pembuatan Kuesioner	22
Tabel 3.3 Indikator Kuesioner	23
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif	33
Tabel 4.4 Analisis QUIM	37
Tabel 4.5 Analisis QUIM Berdasarkan Website.....	37
Tabel 4.6 Analisis QUIM Berdasarkan Aplikasi	38
Tabel 4.7 Kesalahan	39
Tabel 4.8 Waktu Penggunaan	40



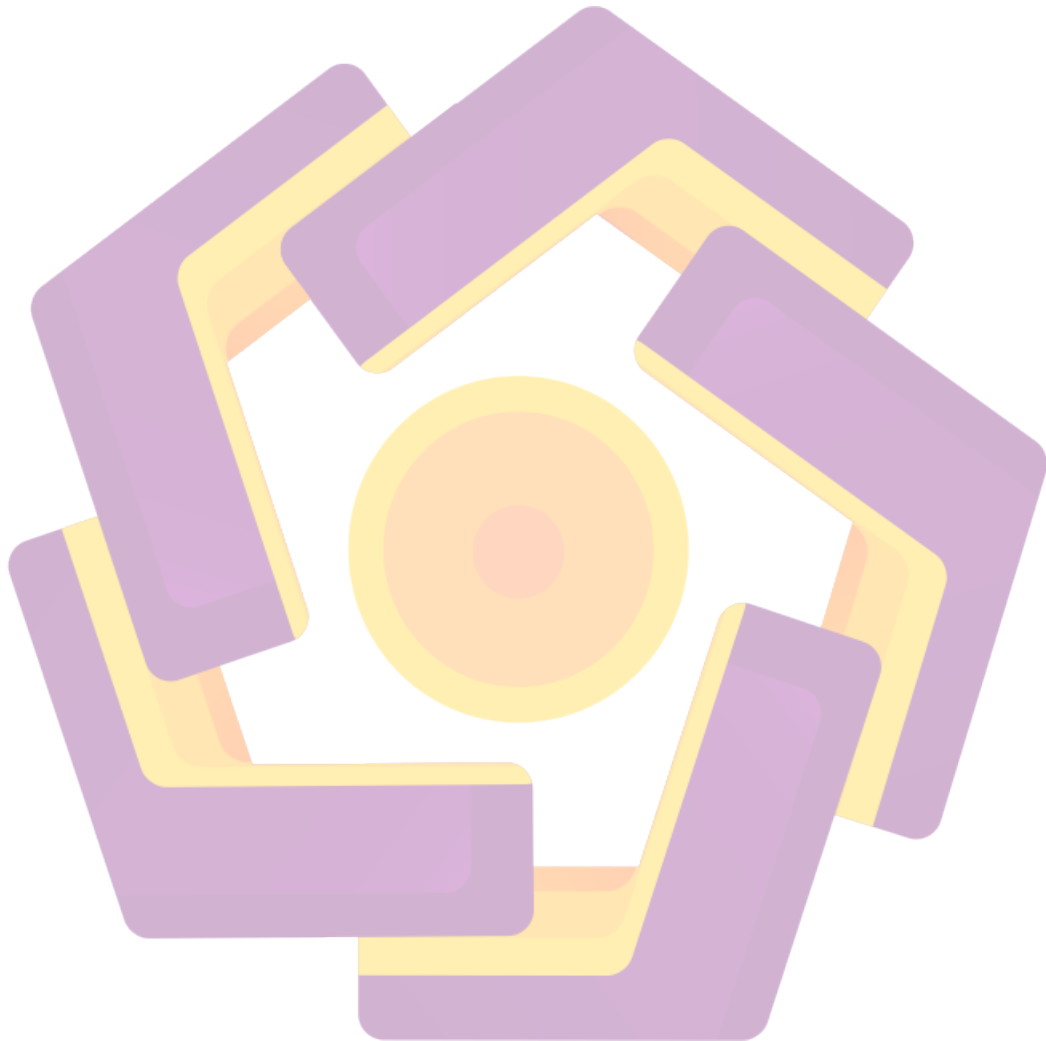
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi 17

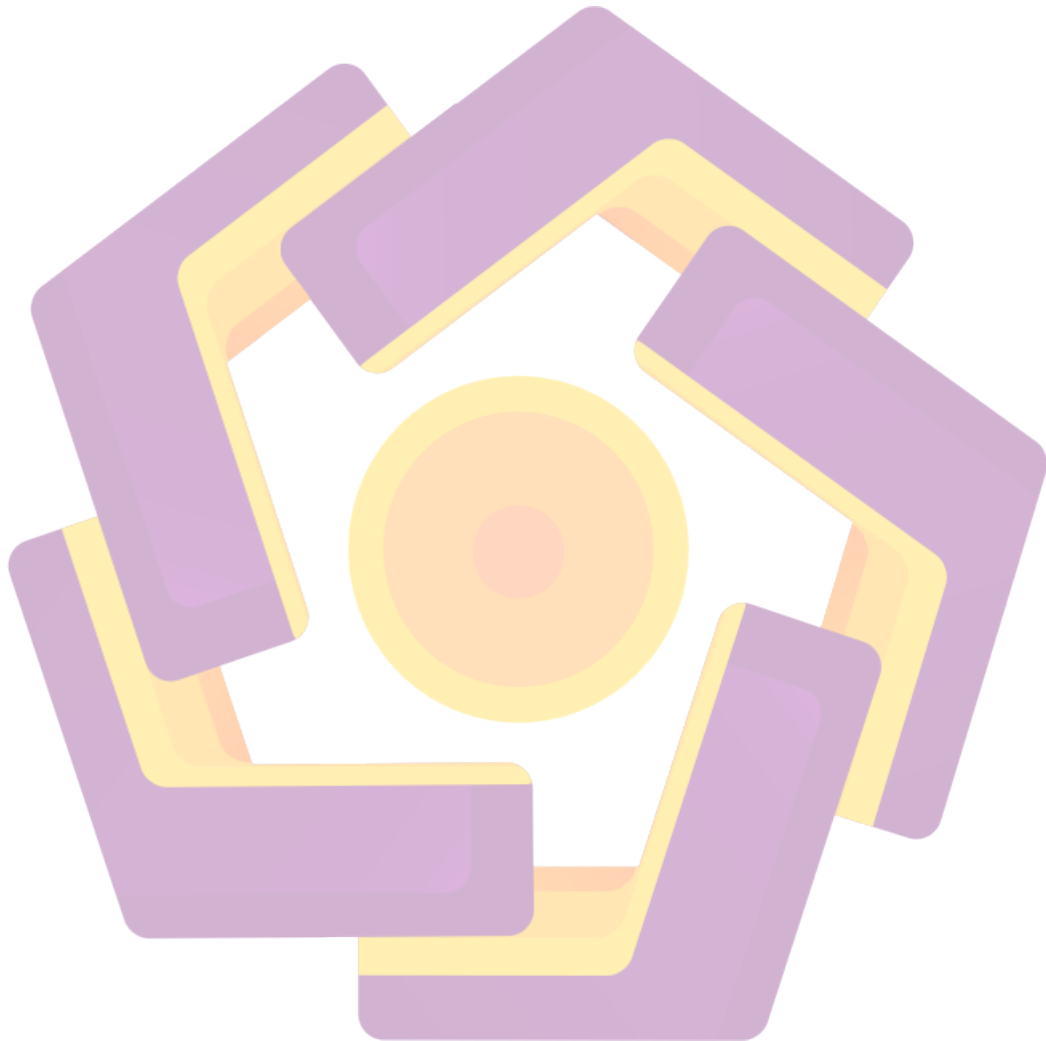


DAFTAR IAMPIRAN

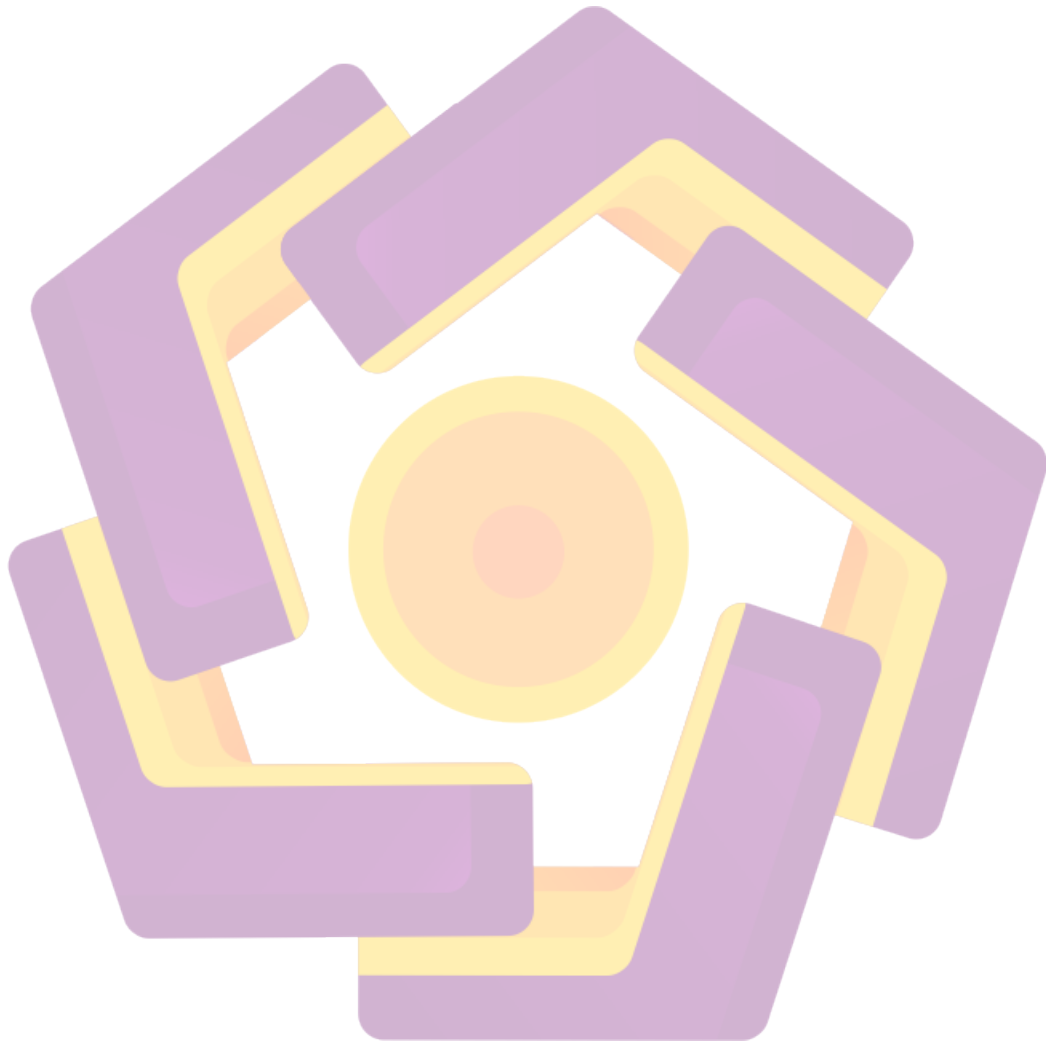
Lampiran 1. Profil obyek Penelitian	10
Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian	11



DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN



DAFTAR ISTILAH



INTISARI

Perkembangan era digital saat ini menjadikan internet sebagai kebutuhan bagi setiap orang. Dilansir melalui laporan Badan Pusat Statistik yang diterbitkan bertajuk “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2020” melansir bahwa 78,18% dari seluruh penduduk di Indonesia telah menggunakan internet [1]. Traveloka tersedia dalam website dan aplikasi, sehingga konsumen dapat melakukan pemesanan melalui kedua platform tersebut, aplikasi Traveloka sudah diunduh lebih dari 60 juta kali, menjadikannya aplikasi pemesanan perjalanan dengan gaya hidup populer di kawasan Asia Tenggara [2]. Sedangkan website Traveloka tercatat memiliki 12,6 juta kunjungan pada Desember 2021 lalu, meraih angka pengunjung tertinggi sebagai situs perjalanan dan Indonesia menjadi negara dengan jumlah terbesar sebagai pengunjung website Traveloka [3]. Dengan banyaknya pengguna pada Traveloka, maka kepuasan serta kenyamanan menjadi yang paling utama. Berdasarkan uraian di atas untuk mengetahui tingkat pengalaman pengguna pada website serta aplikasi Traveloka maka dilakukan evaluasi.

Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) ialah model pengukuran *usability* yang digunakan untuk mendapat hasil evaluasi berupa nilai presentase dari suatu sistem [4]. *Cognitive walkthrough* merupakan metode yang berfokus pada kesederhanaan serta pembelajaran sehingga mudah untuk diimplementasikan [5].

Hasil dari evaluasi yang telah dilakukan presentase rata-rata hasil QUIM pada website Traveloka sejumlah 88% menunjukkan nilai website Traveloka lebih rendah dari hasil rata-rata presentase QUIM pada aplikasi Traveloka yang berjumlah 94%. Kemudian hasil uji *cognitive walkthrough* pada website Traveloka faktor *efficiency* dan *effectiveness* pada skenario pemesanan tiket kereta ialah 108,2 detik dengan penyebab karena lamanya waktu pengisian data diri ketika pengguna melakukan pemesanan tiket kereta.

Kata kunci: QUIM, *Cognitive Walkthrough*, *Usability*, Aplikasi, Website.

Abstract

The development of the digital era today makes the internet a necessity for everyone. It was reported through a report from the Central Statistics Agency published titled "Indonesian Telecommunications Statistics 2020" which reported that 78.18% of the entire population in Indonesia has used the internet [1]. Traveloka is available on the website and application, so that consumers can make reservations through the second platform, the Traveloka application has been downloaded more than 60 million times, making it a popular lifestyle travel booking application in Southeast Asia [2]. Meanwhile, the Traveloka website recorded 12.6 million visits in December 2021, achieving the highest number of visitors as a travel site and Indonesia being the country with the largest number of visitors to the Traveloka website [3]. With so many users on Traveloka, satisfaction and comfort are of utmost importance. Based on the description above, to determine the level of user experience on the Traveloka website and application, an evaluation is carried out.

Quality in Use Integrated Measurement (QUIM) is a usability measurement model that is used to obtain evaluation results in the form of a percentage value of a system [4]. Cognitive guidance is a method that focuses on simplicity and learning so that it is easy to implement[5].

The results of the evaluation that the average percentage of QUIM results on the Traveloka website amounted to 88% showed the value of the Traveloka website was lower than the average QUIM percentage on the Traveloka application which reached 94%. Then the results of the cognitive walkthrough test on the Traveloka website, the efficiency and effectiveness factors in the scenario of ordering train tickets are available in 108.2 seconds with the cause being the time for filling in personal data when the user makes a train ticket reservation.

Keyword: QUIM, Cognitive Walkthrough, Usability, Aplikasi, Website