

SKRIPSI

***ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
MENGUNAKAN METODE GOMS ANALISIS DENGAN
MEMBANDINGKAN TIGA WEBSITE E-COMMERCE
STUDI KASUS : BUKALAPAK, BLIBLI DAN SHOPEE***

***ANALYSIS USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USING
APPROACH GOMS ANALYSIS BY COMPARING THREE
WEBSITE E-COMMERCE
CASE STUDY : BUKALAPAK, BLIBLI AND SHOPEE***



Amas Bintang Pratama Putra

145610048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM YOGYAKARTA**

2018

SKRIPSI

**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*
MENGUNAKAN *GOMS ANALISIS* DENGAN
MEMBANDINGKAN TIGA WEB E-COMMERCE
STUDI KASUS : BUKALAPAK, BLIBLI DAN SHOPEE**

***ANALYSIS OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE
USING APPROACH GOMS ANALYSIS BY COMPARING THREE
WEBSITE E-COMMERCE
CASE STUDY : BUKALAPAK, BLIBLI AND SHOPEE***

Skripsi

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata
satu (S1) Program Studi Sistem Informasi**

Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom

Yogyakarta

Disusun Oleh :

AMAS BINTANG PRATAMA PUTRA

145610048

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI

ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN
METODE GOMS ANALISIS DENGAN MEMBANDINGKAN TIGA WEBSITE E-
COMMERCE
STUDI KASUS : BUKALAPAK, BLIBLI DAN SHOPEE

Telah dipersiapkan dan disusun oleh
AMAS BINTANG PRATAMA PUTRA


145610048

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada tanggal

21 - 8 - 2018

Susunan Tim Penguji


Pembimbing/Penguji


Cosmas Haryawan, S.TP., S. Kom., M.Cs.
NIP/NPP.051150

Ketua Penguji


Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T.
NIP/NPP.851013

Anggota


Edi Faizal, S.T., M.Cs.
NIP/NPP.161207

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Tanggal 27/8/2018

Ketua Program Studi Sistem informasi



Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP.051149

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 16 Agustus - 2018



Amas Bintang Pratama Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan bangga dan kerendahan hati skripsi ini kupersembahkan Kepada:

- Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas izin dan karuniaNya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
- Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya. Ucapan terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cinta ku untuk kalian bapak ibuku.
- Bapak dan Ibu Dosen pembimbing, penguji dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik. Terimakasih banyak Bapak dan Ibu dosen, jasa kalian akan selalu terpatri di hati.
- Sahabat dan Teman Seperjuangan (Zadham, Arif, Akbar, Wenang, Dedi, Fiki, Khozin, Putu, Ravael, Hasbur, Fauzy) tanpa semangat dan dukungan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk bantuan kalian selama ini, semoga Tuhan membalas kebaikan kalian semua .
- Sahabat dan Teman MUMI tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin aku sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

- Dan satu lagi untuk Veronica Ayu yang selalu memberi motivasi, semangat, doa serta dukungan untuk mendapatkan hasil akhir yang maksimal.

MOTTO

"Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur"

Fillipi 4:6

"Serahkanlah perbuatanmu kepada TUHAN, maka terlaksanakanlah segala rencanamu"

Amsal 16:3

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
ASBTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TIJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Dasar Teori.....	10

2.2.1. <i>User Experience</i>	10
2.2.2. <i>User Interface</i>	11
2.2.3. <i>Usability</i>	12
2.2.4. <i>GOMS Analysis</i>	13
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1. Metode Penelitian	18
3.1.1. Bahan / Data.....	18
3.1.2. Peralatan.....	18
3.1.3. Pengumpulan Data.....	19
3.2. Analisis Perancangan	20
3.2.1. Proses Pembelian di Bli-Bli	20
3.2.2. Proses Pembelian di Bukalapak	23
3.2.3. Proses Pembelian di Shopee	25
3.2.4. Penilaian User Experience	28
3.2.5. Analisis GOMS	29
3.2.6. Analisis Data Kuisisioner	29
3.2.7. Pengujian.....	30
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Kuisisioner	31
4.2. Analisis Kelayakan Sampel Responden.....	32
4.3. Hasil Kuisisioner	33
4.3 Analisis Hasil Kuisisioner	45
4.4. Analisis GOMS dengan KLM.....	45

4.5.	Hasil Perbandingan Tiga Website.....	58
4.6.	Hasil Perbandingan Analisis GOMS dan Kuisisioner	59
BAB V PENUTUP.....		61
5.1.	Kesimpulan	61
5.2.	Saran	63
DAFTAR PUSTAKA.....		64
LAMPIRAN.....		66

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 2.1. Lima elemen dasar UX.....	11
Gambar 3 1. Tampilan Homepage Website BliBli	20
Gambar 3.2. Flowchart Proses Pembelian di BliBli.....	22
Gambar 3.3. Tampilan Homepage Website Bukalapak.....	23
Gambar 3.4. Flowchart Proses Pembelian di Bukalapak	24
Gambar 3.5. Tampilan Homepage Website Shopee	25
Gambar 3.6. Flowchart Proses Pembelian di Shopee.....	27
Gambar 4.1. Usia Responden.....	33
Gambar 4.2. Jenis Kelamin Responden	34
Gambar 4.3. Pendidikan Responden	34
Gambar 4.4. Website yang pernah di kunjungi	35
Gambar 4.5. Lama waktu pembelian	35
Gambar 4.6. Responden dalam mengunjungi salah satu dari tiga website (Bukalapak, BliBli dan Shopee).....	36
Gambar 4.7. Responden melakukan pembelian pada salah satu dari tiga website (Bukalapak, BliBli dan Shopee).....	36
Gambar 4.8. Fitur yang digunakan untuk pencarian	37
Gambar 4.9. Alasan menggunakan fitur.....	38
Gambar 4.10. Website yang paling diminati dari tiga website (Bukalapak, BliBli dan Shopee).....	38
Gambar 4.11. Alasan tertarik pada website yang diminati	39
Gambar 4.12. Hasil polling mengenai letak tombol navigasi	39
Gambar 4.13. Hasil polling mengenai informasi pada website yang diminati.....	40

Gambar 4.14. Hasil polling mengenai konten-konten pada website yang diminati	40
Gambar 4.15. Hasil mengenai alat bantu yang tersedia pada website yang diminati.....	41
Gambar 4.16. Proses pembelian pada website yang diminati	41
Gambar 4.17. Alasan mengenai proses pembelian pada website	42
Gambar 4.18. Kendala yang dihadapi selama melakukan pembelian	43
Gambar 4.19. Alasan tidak menyukai dua dari tiga website	44

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1. Tabel perbandingan penelitian.....	8
Tabel 2.2. Ketentuan Operator dan Waktu Pengerjaan (Sharp dkk., 2006).....	11
Tabel 4.1. Hasil kuisisioner perbandingan tiga website.....	45
Tabel 4.2. Hasil GOMS perbandingan tiga website.....	58
Tabel 4.3. Hasil perbandingan Kuisisioner dan GOMS dari tiga website.....	59

KATA PENGANTAR

Salam Sejahtera , Puji Syukur Kehadirat Allah yang melimpahkan segala Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat program studi Sistem Informasi Strata-1 STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, nasehat, bimbingan, motivasi dan dukungan. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tak terhingga khususnya kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs., selaku ketua jurusan Sistem Informasi STMIK AKAKOM Yogyakarta.
3. Bapak Cosmas Haryawan, S.TP., S.Kom., M.CS., selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Ibu Dara Kusumawati S.E., M.M., selaku dosen Pembimbing Akademik
5. Kedua Orang Tua serta adik saya, terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi dan doanya selama ini.
6. Semua pihak yang mungkin belum saya sebutkan pacar dan sahabat-sahabat yang telah membantu saya sehingga terselesaikan skripsi ini,

Terimakasih kepada Veronica Nurman Ayu Triutami yang telah memeberikan semangat, bimbingan, nasehatnya dan juga teman teman semua Angkatan 2014 khususnya Akbar, Bona, Dedi, Fanani, Fiki, Fauzy, Hasbur, Khozin, Putu, Ravael, Zadham, Wenang. Teman-teman MUMI dan yang belum saya sebutkan semoga Allah memberikan balasan yang setimpal atas bantuan yang telah diberikan. Amin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangannya. Oleh karena itu penulis mengharapakan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penulisan ini sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan. Amiin.

Yogyakarta, 16 Agustus 2018

Penulis

ASBTRAK

Website e-commerce atau website jual beli saat ini sudah semakin berkembang di Indonesia. Bukalapak, BliBli dan Shopee merupakan website yang sering dikunjungi oleh orang Indonesia. Memiliki tampilan *user interface* yang menarik dari masing-masing website, tetapi dari tiga website tersebut mempunyai proses pembelian yang berbeda. Untuk itu diperlukan perbandingan untuk mengetahui mana waktu yang tercepat dari proses pembelian antara tiga website tersebut dan mana yang diminati oleh konsumen dan apa alasannya.

Untuk membandingkannya diperlukan metode *GOMS* dengan teknik *KLM* gunanya untuk mengetahui lama waktu dari masing-masing website tersebut dan Kuisioner untuk mengetahui mana website yang diminati oleh masyarakat dari sisi *user experience* nya dan apa alasannya.

Hasil dari perhitungan ini adalah website Bukalapak website yang paling cepat pada proses pembeliannya dengan waktu 58.56 detik dan Shopee terlama dengan 78.62 detik sedangkan hasil kuisioner menunjukkan 62% memilih Shopee. Artinya website Shopee meskipun memiliki waktu lama tetapi tetap diminati oleh konsumen karena memiliki alasan tertentu.

Kata Kunci : user interface, user experience, GOMS, KLM

ABSTRACT

E-commerce websites or buying and selling websites are now growing in Indonesia. Bukalapak, BliBli and Shopee are websites that are frequently visited by Indonesians. Having an attractive *user interface* display from each website, but from the three websites have a different purchase process.

To compare it, the *GOMS* method is needed with the *KLM* technique to find out the length of time for each of these websites and the Questionnaire to find out which websites the community is interested in in terms of *user experience* and why.

The result of this calculation is the website Bukalapak website which is the fastest in the purchase process with 58.56 seconds and Shopee the longest with 78.62 seconds while the results of the questionnaire show 62% choose Shopee. This means the Shopee website even though it has a long time but is still in demand by consumers because it has certain reasons.

Keywords : user interface, user experience, GOMS, KLM