

**SKRIPSI**

**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI JUAL BELI ONLINE  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

**(STUDY KASUS : SHOPEE DAN TOKOPEDIA)**

*USABILITY ANALYSIS ON ONLINE SALE AND BUYING APPLICATIONS  
USING HEURISTIC EVALUATION METHOD*

*(CASE STUDY: SHOPEE AND TOKOPEDIA)]*



**RANDA SAPUTRA**

**155610127**

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

**AKAKOM  
YOGYAKARTA**

**2021**

**HALAMAN JUDUL**

**ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI JUAL BELI ONLINE  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION**

**(STUDY KASUS : SHOPEE DAN TOKOPEDIA)**

***USABILITY ANALYSIS ON ONLINE SALE AND BUYING APPLICATIONS  
USING HEURISTIC EVALUATION METHOD  
(CASE STUDY: SHOPEE AND TOKOPEDIA)***

**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**

**RANDA SAPUTRA**

**155610127**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMAN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**AKAKOM YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI JUAL BELI ONLINE  
MENGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**RANDA SAPUTRA**  
155610127


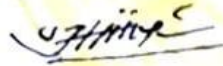
Telah dipertahankan Tim Penguji  
Pada Tanggal

Yogyakarta, 23 JANUARI 2021

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Ketua Penguji



Totok Suprawoto Ir., M.M., M.T.

Hi. Hera Wasanti, Ir., M.M.

NIP/NPP. 851013

NIP/NPP. 921044

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

Tanggal 27 JUNI 2021

Ketua Program Studi Sistem Informasi



Pulut Suryati, S. Kom., M. Ca.

NIP/NPP. 5012002

### PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/keserjanaan 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, 27 JANUARI 2021



Randa Saputra

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya ucapkan kepada Allah SWT untuk kasih karunia dan berkat-Nya dalam kehidupan saya serta yang selalu memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan lembaran-lembaran sederhana ini kepada :

1. Kedua orang tua saya yang tercinta. Bapak Usman Dan Ibu Aryati karena kalian berdua, hidup terasa begitu mudah dan penuh kebahagiaan. Terima kasih karena selalu menjaga saya dalam doa-doa ayah dan ibu serta selalu membiarkan saya mengejar impian saya apa pun itu, Terima kasih telah menjadi orang tua yang sempurna.
2. Kakak - kakak saya Sapri, Baihaki, Deni Saputra, Deka Puspita, dan adik saya Rayhan tiada waktu yang paling berharga dalam hidup selain menghabiskan waktu dengan kalian. Walaupun saat dekat kita sering bertengkar, tapi saat jauh kita saling merindukan. Terima kasih untuk bantuan dan semangat dari kalian, semoga awal dari kesuksesan saya ini dapat membanggakan kalian yang telah memberi semangat dan motivasi.
3. Kepada Bapak Totok Suprawoto Ir., M.M., M.T selaku dosen pembimbing saya yang paling baik dan bijaksana, terima kasih karena sudah menjadi orang tua kedua saya di Kampus. Terima kasih atas bantuannya, nasehatnya, dan ilmunya yang selama ini dilimpahkan pada saya dengan rasa tulus dan ikhlas.

4. Ibu Hj. Hera Wasiati M.M selaku dosen penguji Tugas Akhir yang selalu percaya, memberi support, ilmu, masukan, dan kritiknya agar saya menyelesaikan proyek akhir sarjana ini dengan baik.
5. Terimakasih untuk diri sendiri yang telah berjuang sejauh ini dengan melawan ego serta mood yang tidak tentu selama penulisan skripsi ini
6. Kepada Sindy Riyanti karena telah begitu baik dan simpatik. Saya berhasil mengatasi semua tantangan ini hanya karenamu. Dan sekarang saya memiliki harapan untuk masa depan yang lebih baik.
7. Sahabat dan Teman Seperjuangan Sindy Riyanti, Jul Rahmat, Ghani Ar-rauuf, Emanuel S, Erik Parwanto, Dwi Ahmad P, Rey, Yadaniel SBA, Sarino N, Laurensen S, Putra Hermawan, dan teman-teman baik di kampung atau yang dulu sama sama menempuh pendidikan bersama baik di SD/SMP/SMA/Kuliah yang sudah memberi motivasi selama menempuh perkuliahan, menjadi teman mengeluh dan bercanda.
8. Orang – orang yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua yang kalian bagikan, semoga kalian diberikan kesuksesan.

## **MOTTO**

“Risiko terbesar adalah tidak mengambil risiko apa pun. Di dunia yang berubah sangat cepat, satu-satunya strategi yang dijamin gagal adalah tidak mengambil risiko”

**(Mark Zuckerberg)**

“Kehidupan adalah 10 persen apa yang terjadi pada Anda dan 90 persen adalah bagaimana Anda meresponnya”

**(Lou Holtz)**

“Apa yang kita pikirkan menentukan apa yang akan terjadi pada kita. Jadi jika kita ingin mengubah hidup kita, kita perlu sedikit mengubah pikiran kita”

**(Wayne Dyer)**

“Menyia-nyiakan waktu lebih buruk dari kematian. Karena kematian memisahkanmu dari dunia, sementara menyia-nyiakan waktu memisahkanmu dari Allah”

**(Imam bin Al Qayim)**

“Apa yang dibutuhkan bangsa adalah buku yang lebih kotor dan pikiran yang lebih bersih”

**(Will Rogers)**

“Aku tahu perjalanan ini masih panjang dan sulit, namun aku tidak akan menyerah apalagi mundur, karena ada orang yang harus aku bahagiakan”

**(Randa Saputra)**

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xxiii
KATA PENGANTAR .....	xxvii
ABSTRAK .....	xxx
ABSTRACT .....	xxxi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan Penelitian .....	3



1.5.	Manfaat Penelitian .....	4
1.6.	Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN.....		7
2.1.	Tinjauan Pustaka.....	7
2.2.	Dasar Teori.....	11
2.2.1	User experiecnce .....	11
2.2.2	User interface .....	13
2.2.3	Heuristic Evalution.....	14
2.2.4	Uji Validitas .....	17
2.2.5	Uji Reliabilitas.....	18
2.2.6	Sampel .....	19
2.2.7	Skala Likert .....	20
2.2.8	Menganalisis Data Skala Likert .....	21
2.2.9	Analisis Data .....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....		24
3.1.	Bahan/Data.....	24
3.2.	Peralatan .....	23
3.3.	Pengumpulan Data .....	25
3.3.1.	Studi Literatur.....	26
3.3.2.	Observasi .....	26
3.3.3.	Kuesioner.....	26

3.3.4.	Sampel .....	26
3.3.5.	Instrumen Penelitian.....	27
3.4.	Analisis Perancangan .....	29
3.4.1.	Alur Penelitian.....	29
3.5.	Rancangan Kuesioner .....	32
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....		38
4.1.	Karakteristik Responden.....	38
4.1.1	Berdasarkan Usia.....	38
4.1.2	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.2.	Analisis <i>Usability</i> Berdasarkan Sepuluh Heuristik.....	41
4.2.1	Visibilitas Status Sistem ( <i>visibility of system status</i> ) .....	41
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator visibilitas status sistem ( <i>visibility of system status</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	41
2.	Visibilitas status sistem ( <i>visibility of system status</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden .....	43
3.	Tingkat Visibilitas Status Sistem ( <i>Visibility of system status</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia.....	47
4.	Evaluasi visibilitas status sistem ( <i>Visibility of system status</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden .....	52

4.2.2	Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya ( <i>match between system and the real world</i> ) .....	54
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya ( <i>match between system and the real world</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	54
2.	Visibilitas status sistem ( <i>match between system and the real world</i> ) shopee dan tokopedia menurut responden .....	57
3.	Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataannya ( <i>match between system and the real world</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	61
4.	Evaluasi kecocokan antara sistem dan pada kenyataannya ( <i>match between system and the real world</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	66
4.2.3	Kontrol dan Kebebasan Pengguna ( <i>ser control and freedom</i> ) ....	68
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator kontrol dan kebebasan pengguna ( <i>user control and freedom</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	68
2.	Visibilitas status sistem ( <i>user control and freedom</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	70
3.	Tingkat Kontrol Kebebasan Pengguna ( <i>user control and freedom</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	74

4.	Evaluasi kontrol dan kebebasan pengguna ( <i>user control and freedom</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	79
4.2.4	Konsistensi dan Standar ( <i>consistency and standards</i> ) .....	80
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator konsistensi dan standar ( <i>consistency and standards</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	80
2.	Visibilitas status sistem ( <i>consistency and standards</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	82
3.	Tingkat konsistensi dan standar ( <i>consistency and standards</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	86
4.	Evaluasi konsistensi dan standar ( <i>consistency and standards</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	92
4.2.5	Pencegahan Kesalahan ( <i>error prevention</i> ).....	93
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator pencegahan kesalahan ( <i>error prevention</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	93
2.	Visibilitas status sistem ( <i>error prevention</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	95
3.	Tingkat pencegahan kesalahan ( <i>error prevention</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	99
4.	Evaluasi pencegahan kesalahan ( <i>error prevention</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	104
4.2.6	Penemuan Kembali ( <i>recognition rather than recall</i> ).....	106

1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator penemuan kembali ( <i>recognition rather than recall</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	106
2.	Visibilitas status sistem ( <i>recognition rather than recall</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	108
3.	Tingkat penemuan kembali ( <i>recognition rather than recall</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	112
4.	Evaluasi penemuan kembali ( <i>recognition rather than recall</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	117
4.2.7	Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan ( <i>flexibility and efficiency of use</i> ).....	119
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator fleksibilitas dan efisiensi penggunaan ( <i>flexibility and efficiency of use</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	119
2.	Visibilitas status sistem ( <i>flexibility and efficiency of use</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	121
3.	Tingkat fleksibilitas dan efisiensi penggunaan ( <i>flexibility and efficiency of use</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	125
4.	Evaluasi fleksibilitas dan efisiensi penggunaan ( <i>flexibility and efficiency of use</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	131
4.2.8	Desain Estetika dan Minimalis ( <i>aesthetic and minimalist design</i> ) .....	132

1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator desain estetika dan minimalis ( <i>aesthetic and minimalist design</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedi .....	132
2.	Visibilitas status sistem ( <i>aesthetic and minimalist design</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden .....	134
3.	Tingkat desain estetika dan minimalis ( <i>aesthetic and minimalist design</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	138
4.	Evaluasi desain estetika dan minimalis ( <i>aesthetic and minimalist design</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	144
4.2.9	Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan ( <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> ) .....	145
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan ( <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	145
2.	Visibilitas status sistem ( <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia menurut responden.....	147
3.	Tingkat bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan ( <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	152

4.	Evaluasi bantuan pengguna mengenali, mendiagnosis, dan memulihkan dari kesalahan ( <i>help users recognize, diagnose, and recover from errors</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	157
4.2.10	Bantuan dan Dokumentasi ( <i>help and documentation</i> ) .....	159
1.	Uji validitas dan reliabilitas pada indikator bantuan dan dokumentasi ( <i>help and documentation</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	159
2.	Visibilitas status sistem ( <i>help and documentation</i> ) aplikasi shopee dan tokopedia .....	161
3.	Tingkat bantuan dan dokumentasi ( <i>help and documentation</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	165
4.	Evaluasi bantuan dan dokumentasi ( <i>help and documentation</i> ) pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	171
4.2.11	Hasil Tingkat <i>Usability</i> di aplikasi shopee dan tokopedia Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> .....	173
4.2.12	Hasil Tingkat <i>Usability</i> berdasarkan usia dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> pada aplikasi shopee dan tokopedia.....	177
1.	Aplikasi shopee .....	177
2.	Aplikasi tokopedia.....	179
4.2.13	Hasil Tingkat <i>Usability</i> Berdasarkan Jenis kelamin dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i> pada aplikasi shopee dan tokopedia .....	180

1. Aplikasi shopee .....	180
2. Aplikasi tokopedia.....	181
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>182</b>
5.1. Kesimpulan .....	182
5.2. Saran .....	185
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>186</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 3.1 Proses Alur Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia Shopee.....	38
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia Tokopedia .....	38
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Shopee .....	39
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Tokopedia.....	40
Gambar 4.5 Hasil Uji Validitas <i>Visibility of System Status</i> Shopee .....	41
Gambar 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Visibility of System Status</i> Tokopedia.....	41
Gambar 4.7 Hasil Uji Reliabilitas <i>Visibility of system status</i> Shopee .....	42
Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas <i>Visibility of system status</i> Tokopedia .....	42
Gambar 4.9 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Visibility of system status</i> shopee .....	46
Gambar 4.10 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Visibility of system status</i> Tokopedia .....	47
Gambar 4.11 Tampilan Menu dan Sub Menu Navigasi di Aplikasi Shopee....	53
Gambar 4.12 Tampilan Menu dan Sub Menu Navigasi di Aplikasi Tokopedia .....	53

Gambar 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Match Between System and The Real World</i> shopee .....	54
Gambar 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Match Between System and The Real World</i> Tokopedia .....	54
Gambar 4.15 Hasil Uji Reliabilitas <i>Match Between System and The Real World</i> Shopee.....	56
Gambar 4.16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Match Between System and The Real World</i> Tokopedia .....	56
Gambar 4.17 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Match Between System and The Real World</i> Shopee .....	60
Gambar 4.18 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Match Between System and The Real World</i> Tokopedia.....	60
Gambar 4.19 Tampilan Navigasi di Aplikasi Shopee .....	67
Gambar 4.20 Tampilan Navigasi di Aplikasi Tokopedia .....	67
Gambar 4.21 Hasil Uji Validitas <i>User Control and Freedom</i> shopee.....	68
Gambar 4.22 Hasil Uji Validitas <i>User Control and Freedom</i> Tokopedia.....	68
Gambar 4.23 Hasil Uji Reliabilitas <i>User Control and Freedom</i> Shopee .....	70
Gambar 4.24 Hasil Uji Reliabilitas <i>User Control and Freedom</i> Tokopedia....	70
Gambar 4.25 Persentase Responden yang Setuju pada <i>User Control and Freedom</i> Shopee .....	73
Gambar 4.26 Persentase Responden yang Setuju pada <i>User Control and Freedom</i> Tokopedia.....	74

Gambar 4.27 Tampilan Keranjang Belanja Aplikasi Shopee .....	80
Gambar 4.28 Tampilan Keranjang Belanja Aplikasi Tokopedia.....	80
Gambar 4.29 Hasil Uji Validitas <i>Consistency and Standards</i> shopee.....	81
Gambar 4.30 Hasil Uji Validitas <i>Consistency and Standards</i> Tokopedia.....	81
Gambar 4.31 Hasil Uji Reliabilitas <i>Consistency and Standards</i> Shopee .....	82
Gambar 4.32 Hasil Uji Reliabilitas <i>Consistency and Standards</i> Tokopedia....	83
Gambar 4.33 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Consistency and Standards</i> Shopee .....	86
Gambar 4.34 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Consistency and Standards</i> Tokopedia.....	87
Gambar 4.35 Tampilan Header, Footer dan Menu Navigasi Shopee .....	93
Gambar 4.36 Tampilan Header, Footer dan Menu Navigasi Tokopedia.....	94
Gambar 4.37 Hasil Uji Validitas <i>Error Vrevention</i> Shopee .....	95
Gambar 4.38 Hasil Uji Validitas <i>Error Vrevention</i> Tokopedia.....	95
Gambar 4.39 Hasil Uji Reliabilitas <i>Error Prevention</i> Shopee .....	96
Gambar 4.40 Hasil Uji Reliabilitas <i>Error Prevention</i> Tokopedia.....	96
Gambar 4.41 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>error prevention</i> Shopee .....	100
Gambar 4.42 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>error prevention</i> Tokopedia .....	100
Gambar 4.43 Pesan Kesalahan di Bagian Login dan di Bagian Mendaftar Aplikasi Shopee .....	107

Gambar 4.44 Pesan Kesalahan di Bagian Login dan di Bagian Mendaftar Aplikasi Tokopedia.....	108
Gambar 4.45 hasil uji validitas <i>Recognition Rather Than Recall</i> Shopee .....	109
Gambar 4.46 Hasil Uji Validitas <i>Recognition Rather Than Recall</i> Tokopedia.....	109
Gambar 4.47 Hasil Uji Reliabilitas <i>Recognition Rather Than Recall</i> Shopee .....	110
Gambar 4.48 Hasil Uji Reliabilitas <i>Recognition Rather Than Recall</i> Tokopedia.....	110
Gambar 4.49 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Recognition Rather Than Recall</i> Shopee .....	114
Gambar 4.50 Persentase Responden yang Setuju Pada <i>Recognition Rather Than Recall</i> Tokopedia.....	114
Gambar 4.51 Tampilan Halaman Menu dan Saran Pencarian di Aplikasi Shopee.....	121
Gambar 4.52 Tampilan Halaman Menu dan Saran Pencarian di Aplikasi Tokopedia.....	121
Gambar 4.53 Hasil Uji Validitas <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Shopee .....	122
Gambar 4.54 Hasil Uji Validitas <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Tokopedia.....	122

Gambar 4.55 Hasil Uji Reliabilitas <i>Flexibility and Efficiency of Use Shopee</i> .....	124
Gambar 4.56 Hasil Uji Reliabilitas <i>Flexibility and Efficiency of Use Shopee</i> .....	124
Gambar 4.57 Persentase Responden yang Setuju pada <i>Flexibility and Efficiency of Use Shopee</i> .....	128
Gambar 4.58 Persentase Responden yang Setuju pada <i>Flexibility and Efficiency of Use Tokopedia</i> .....	128
Gambar 4.59 Tampilan Barang yang di Jual Aplikasi Shopee.....	135
Gambar 4.60 Tampilan Barang yang di Jual Aplikasi Tokopedia.....	135
Gambar 4.61 Hasil Uji Validitas <i>Aesthetic and Minimalist Design Shopee</i> .....	136
Gambar 4.62 Hasil Uji Validitas <i>Aesthetic and Minimalist Design Tokopedia</i> .....	136
Gambar 4.63 Hasil Uji Reliabilitas <i>Aesthetic and Minimalist Design Shopee</i> .....	138
Gambar 4.64 Hasil Uji Validitas <i>Aesthetic and Minimalist Design Tokopedia</i> .....	138
Gambar 4.65 Persentase Responden yang Setuju <i>Aesthetic and Minimalist Design shopee</i> .....	142
Gambar 4.66 Persentase Responden yang Setuju <i>Aesthetic and Minimalist Design Tokopedia</i> .....	142

Gambar 4.67 Tampilan Home Aplikasi Shopee .....	149
Gambar 4.68 Tampilan Home Aplikasi Tokopedia.....	150
Gambar 4.69 Hasil Uji Validitas <i>Help Users Recognize, Diagnose,</i> <i>and Recover From Errors</i> Shopee.....	151
Gambar 4.70 Hasil Uji Validitas <i>Help Users Recognize, Diagnose,</i> <i>and Recover From Errors</i> Tokopedia .....	151
Gambar 4.71 Hasil Uji Reliabilitas <i>Help Users Recognize, Diagnose,</i> <i>and Recover From Errors</i> Shopee.....	152
Gambar 4.72 Hasil Uji Reliabilitas <i>Help Users Recognize, Diagnose,</i> <i>and Recover From Errors</i> Tokopedia .....	152
Gambar 4.73 Persentase Responden yang Setuju <i>Help Users Recognize,</i> <i>Diagnose, and Recover From Errors</i> Shopee.....	156
Gambar 4.74 Persentase Responden yang Setuju <i>Help Users Recognize,</i> <i>Diagnose, and Recover From Errors</i> Tokopedia .....	157
Gambar 4.75 Tampilan Informasi pesan Kesalahan pada Aplikasi Shopee.....	164
Gambar 4.76 Tampilan Informasi pesan Kesalahan pada Aplikasi Tokopedia.....	165
Gambar 4.77 Hasil Uji Validitas <i>Help and Documentation</i> Shopee .....	166
Gambar 4.78 Hasil Uji Validitas <i>Help and Documentation</i> Tokopedia.....	166
Gambar 4.79 Hasil Uji Reliabilitas <i>Help and Documentation</i> Shopee .....	167
Gambar 4.80 Hasil Uji Reliabilitas <i>Help and Documentation</i> Tokopedia .....	167

Gambar 4.81 Persentase Responden yang Setuju <i>Help and Documentation</i> Shopee .....	171
Gambar 4.82 Persentase Responden yang Setuju <i>Help and Documentation</i> Tokopedia.....	171
Gambar 4.83 Menu Bantuan pada Aplikasi Shopee .....	179
Gambar 4.84 Menu Bantuan pada Aplikasi Tokopedia.....	179
Gambar 4.85 Tingkat Usability di Aplikasi Shopee .....	180
Gambar 4.86 Tingkat Usability di Aplikasi Tokopedia.....	180
Gambar 4.87 Tingkat Usability Aplikasi Shopee Berdasarkan Usia.....	185
Gambar 4.88 Tingkat Usability Aplikasi Tokopedia Berdasarkan Usia .....	187
Gambar 4.89 Tingkat Usability Berdasarkan Jenis Kelamin Shopee.....	188
Gambar 4.90 Tingkat Usability Berdasarkan Jenis kelamin tokopedia.....	188

## DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian .....	9
Tabel 2.2 Perbandingan Penelitian (Lanjutan) .....	9
Tabel 2.3 Kategori Nilai Persentase .....	22
Tabel 3.1 Kisi - Kisi Kuesioner Shopee .....	31
Tabel 3.2 Kisi - Kisi Kuesioner Shopee (Lanjutan) .....	32
Tabel 3.3 Kisi - Kisi Kuesioner Shopee (Lanjutan) .....	33
Tabel 3.4 Kisi - Kisi Kuesioner Tokopedia .....	34
Tabel 3.5 Kisi - Kisi Kuesioner Tokopedia (Lanjutan) .....	35
Tabel 3.6 Kisi - Kisi Kuesioner Tokopedia (Lanjutan) .....	36
Tabel 4.1 <i>Visibility Of System Status</i> Aplikasi Shopee dan Tokopedia Menurut Jawaban Responden.....	43
Tabel 4.2 Tingkat Visibilitas Status Sistem ( <i>Visibility Of System Status</i> ) Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.3 Tingkat Visibilitas Status Sistem ( <i>Visibility Of System Status</i> ) Berdasarkan Usia .....	49



Tabel 4.4 Tingkat <i>Usability Heuristik Visibility Of System Status</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia.....	52
Tabel 4.5 <i>Match Between System and The Real World</i> Aplikasi Shopee dan Tokopedia Menurut Jawaban Responden .....	56
Tabel 4.6 Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataan ( <i>Match Between System and The Real World</i> ) Berdasarkan Usia.....	61
Tabel 4.7 Tingkat Kecocokan Antara Sistem dan Pada Kenyataan ( <i>Match Between System and The Real World</i> ) Berdasarkan Pekerjaan .....	63
Tabel 4.8 Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i> di Aplikasi Shopee dan Tokopedia.....	65
Tabel 4.9 <i>User Control and Freedom</i> Aplikasi Shopee dan Tokopedia Menurut Jawaban Responden.....	70
Tabel 4.10 Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna ( <i>User Control and Freedom</i> ) Berdasarkan Usia .....	75
Tabel 4.11 Tingkat Kontrol dan Kebebasan Pengguna ( <i>User Control and Freedom</i> ) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.12 Tingkat <i>User Control and Freedom</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	79

Tabel 4.13 <i>Consistency and Standards</i> Store.steampowered.com Menurut Jawaban Responden.....	83
Tabel 4.14 Tingkat Konsistensi dan Standar ( <i>Consistency and Standards</i> ) Berdasarkan Usia.....	88
Tabel 4.15 Tingkat Konsistensi dan Standar ( <i>Consistency and Standart</i> ) Berdasarkan Pekerjaan.....	90
Tabel 4.16 Tingkat <i>Usability Heuristik Consistency and Standards</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	92
Tabel 4.17 Error Prevention Aplikasi Shopee dan Tokopedia Menurut Jawaban Responden.....	97
Tabel 4.18 Tingkat Pencegahan Kesalahan ( <i>Error Prevetion</i> ) Berdasarkan Usia .....	101
Tabel 4.19 Tingkat Pencegahan Kesalahan ( <i>Error Prevetion</i> ) Berdasarkan Pekerjaan.....	104
Tabel 4.20 Tingkat <i>Usability Heuristik Error Prevention</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	106
Tabel 4.21 <i>Recognition Rather Than Recall</i> Aplikasi Shopee dan Tokopedia Menurut Jawaban Responden .....	111

Tabel 4.22 Tingkat Penemuan Kembali ( <i>Recognition Rather Than Recall</i> ) Berdasarkan Usia .....	115
Tabel 4.23 Tingkat Penemuan Kembali ( <i>Recognition Rather Than Recall</i> ) Berdasarkan Jenis Kelamin.....	118
Tabel 4.24 Tingkat <i>Recognition Rather Than Recall</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	120
Tabel 4.25 <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i> Menurut Jawaban Responden .	125
Tabel 4.26 Tingkat Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan ( <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i> ) Berdasarkan Usia .....	129
Tabel 4.27 Tingkat Fleksibilitas dan Efisiensi Penggunaan ( <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i> ) Berdasarkan Jenis Kelamin .....	132
Tabel 4.28 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i> di Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	134
Tabel 4.29 <i>Aesthetic and Ninimalist Design</i> Menurut Jawaban Responden ..	139
Tabel 4.30 Desain Estetika dan Minimalis( <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> ) Berdasarkan Usia .....	143
Tabel 4.31 Tingkat Desain Estetika dan Minimalis Berdasarkan Jenis kelamin .....	146

Tabel 4.32 Tingkat <i>Usability Heuristik Aesthetic and Minimalist Design</i> di Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	148
Tabel 4.33 <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i> Menurut Jawaban Responden .....	153
Tabel 4.34 Tingkat Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan dari Kesalahan Berdasarkan Usia.....	158
Tabel 4.35 Tingkat Bantuan Pengguna Mengenali, Mendiagnosis, dan Memulihkan Dari Kesalahan Berdasarkan Jenis kelamin .....	161
Tabel 4.36 Tingkat <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover From Errors</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	163
Tabel 4.37 <i>Help and Documentation</i> Menurut Jawaban Responden .....	168
Tabel 4.38 Tingkat Bantuan dan Dokumentasi Berdasarkan Usia .....	173
Tabel 4.39 Tingkat Bantuan dan Dokumentasi Berdasarkan Jenis Kelamin..	176
Tabel 4.40 Tingkat <i>Usability Heuristik Help and Documentation</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia.....	178
Tabel 4.41 Rata-rata <i>Usability Heuristik 10 Indikator Heuristic Evaluation</i> Pada Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	184

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-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 terima kasih 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 Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs., selaku Ketua Program Sistem Informasi STMIK AKAKOM YOGYAKARTA.
3. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Kedua orang tua saya dan saudara saya terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dukungan, motivasi dan doanya selama ini.
5. Sahabat dan teman seperjuangan angkatan 2015 khususnya Sindy riyanti, Ghani Arrauf, Ahmad Shidiq, Emanuel S, Erik Parwanto, Jul Rahmat, Dwi Ahmad P, Rey Joko, Sarino N, Laurensen S dan masih banyak lagi yang belum saya sebutkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini banyak kekurangannya, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang dapat menyempurnakan penulisan ini sehingga dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembang ilmu pengetahuan. Amin.

Yogyakarta, Januari 2021

Randa Saputra

## ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis *Usability* pada aplikasi shopee dan tokopedia berdasarkan metode evaluasi heuristik guna mengetahui kekurangan dari aplikasi shopee dan tokopedia berdasarkan sepuluh prinsip heuristik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi shopee dan tokopedia, serta memberikan saran kepada yang bersangkutan dalam hal ini aplikasi shopee dan tokopedia dengan merekomendasikan hasil uji evaluasi *usability* terhadap aplikasi shopee dan tokopedia.

Dalam penelitian ini cara yang digunakan untuk melakukan analisis *Usability* pada aplikasi shopee dan tokopedia dengan menggunakan kuesioner melalui google form, dari kuesioner tersebut sebuah dasar perhitungan untuk mengetahui *Usability* atau antarmuka pengguna dalam menggunakan aplikasi shopee dan tokopedia.

Berdasarkan hasil rata – rata persentase responden dengan menggunakan metode evaluasi heuristik pada aplikasi shopee dan tokopedia, aplikasi shopee memiliki nilai persentase 97.35%, dan aplikasi tokopedia memiliki persentase 93.8%. Dari hasil tersebut diketahui bahwa tingkat *Usability* pada aplikasi shopee dan tokopedia sudah sangat baik.

Kata Kunci : Aplikasi, Evaluasi, Heuristik, Usabilitas

## **ABSTRACT**

*This study tries to analyze the Usability of the Shopee and Tokedia applications based on the heuristic evaluation method in order to determine the shortcomings of the Shopee and Tokopedia applications based on ten heuristic principles. The purpose of this study is to determine the level of user satisfaction in the Shopee and Tokopedia applications, as well as to provide advice to those concerned in this case the Shopee and Tokopedia applications by recommending the results of the usability evaluation test on the Shopee and Tokedia applications.*

*In this study, the method used to perform Usability analysis on the Shopee and Tokopedia applications is by using a questionnaire via Google Form, from the questionnaire a calculation basis is to determine Usability or the user interface in using the Shopee and Tokopedia applications.*

*Based on the results of the average percentage of respondents using the heuristic evaluation method on the Shopee and Tokedia applications, the Shopee application has a percentage value of 97.35%, and the Tokopedia application has a percentage of 93.8%. From these results it is known that the level of Usability on the Shopee and Tokopedia applications is very good.*

*Keywords: Application, Evaluation, Heuristics, Usability*