

SKRIPSI

**ANALISIS *USABILITY* PADA *WEBSITE E-COMMERCE* DENGAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION* (STUDI KASUS : SHOPEE)**

***USABILITY ANALYSIS OF E-COMMERCE WEBSITE USING HEURISTIC
EVALUATION METHOD (CASE STUDY: SHOPEE)***



Disusun Oleh:

Dina Mahbaitina

175610091

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2021

SKRIPSI

**ANALISIS *USABILITY* PADA *WEBSITE E-COMMERCE* DENGAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION* (STUDI KASUS : SHOPEE)**

***USABILITY ANALYSIS OF E-COMMERCE WEBSITE USING HEURISTIC
EVALUATION METHOD (CASE STUDY: SHOPEE)***

**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
Dina Mahbaitina
175610091**

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

2021

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS *USABILITY* PADA *WEBSITE E-COMMERCE* DENGAN METODE
HEURISTIC EVALUATION (STUDI KASUS : SHOPEE)

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

DINA MAHBAITINA
175610091

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 3 Mei 2021

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Al. Agus Subagyo, SE., M.Si.
NIP/NPP. 981108

Ketua Penguji

Edy Pravitno, S.Kom., M.Eng.
NIP/NPP.151185

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk

memperoleh gelar Sarjana Komputer

Tanggal..... 28 MAY 2021

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pulut Suryadi, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP. 19730315 200501 2 002

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, 23 Mei 2021



Dina Mahbaitina

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin,

Pertama-tama puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Dengan ini penulis persembahkan Skripsi ini untuk :

1. Orang tua saya, Bapak Baderuddin dan Ibu Mahzuroh yang selalu memberikan saya fasilitas dan membiayai kuliah. Terimakasih karena selalu mendoakan yang terbaik serta selalu mendukung dalam saya mengejar impian apapun.
2. Adik-adik saya Muhammad Riziq Hidayat dan Muhammad Rizqi Anugrah yang selalu mendoakan dan menyayangi saya, walaupun sering bertengkar, namun tidak ada waktu yang paling berharga dalam hidup saya selain menghabiskan waktu dengan kalian.
3. Bapak Al.Agus Subagyo, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing dan mengarahkan dari awal sampai akhir terselesaikannya skripsi ini.
4. Teman-teman saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih untuk dukungan luar biasa dan selalu percaya bahwa saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

“Teruslah bersemangat, hidup dengan semangat kita dapat meraih cita-cita yang tinggi. Karena hidup tanpa semangat bagaikan memancing ikan tanpa umpan”

Dina Mahbaitina

“Bekerja keras dan mencari tahu bagaimana menjadi berguna dan jangan mencoba meniru kesuksesan orang lain. Cari tahu bagaimana melakukannya untuk diri anda sendiri”

(Harrison Ford)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN_PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
KATA PENGANTAR.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAT TEORI	
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 <i>Usability</i>	11
2.2.2 Evaluasi heuristik.....	13
2.2.3 <i>Karakteristik</i> heuristik	14
2.2.4 <i>Uji Validasi</i>	15
2.2.6 Sampel.....	18
2.2.7 Skala Likert.....	19
2.2.8 Analisis Data.....	20

2.2.9	Uji Korelasi.....	21
BAB III METODE PENELITIAN		
3.1	Bahan/data.....	23
3.2	Peralatan.....	23
3.3	Pengumpulan Data.....	24
3.3.1	Studi Literatur.....	24
3.3.2	Observasi.....	25
3.3.3	Kuesioner.....	25
3.3.4	Sampel.....	25
3.3.5	Instrumen Penelitian.....	26
3.4	Analisis dan Perancangan.....	27
3.4.1	Alur Penelitian.....	27
3.4.2	Rancangan Kuesioner.....	30
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		
4.1	Kriteria Responden.....	32
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.1.2	Berdasarkan Usia.....	33
4.1.3	Berdasarkan Lama Penggunaan.....	33
4.1.4	Responden yang diperlukan Berdasarkan Jenis Kelamin, Usia dan Lama Penggunaan.....	34
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.3	<i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Shopee.....	38
4.3.1	Tingkat <i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Shopee berdasarkan Jawaban Responden.....	38
4.3.2	Tingkat <i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Shopee.....	40
4.3.3	Evaluasi <i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Shopee.....	41
4.4	<i>Match Between System and The Real World</i> pada <i>website</i> Shopee.....	42
4.4.1	<i>Match Between System and The Real World</i> pada <i>Website</i> Shopee menurut Jawaban Responden.....	42

4.4.2	Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i> pada Website Shopee	45
4.4.3	Evaluasi <i>Match Between System and The Real World</i> pada Website Shopee	47
4.5	<i>User Control and Freedom</i> pada Website Shopee	48
4.5.1	User Control and Freedom pada Website Shopee menurut Jawaban Responden.....	48
4.5.2	Tingkat User Control and Freedom pada Website Shopee.....	50
4.6	<i>Consistency and Standards</i> pada Website Shopee	53
4.6.1	<i>Consistency and Standards</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden	53
4.6.2	Tingkat <i>Consistency and Standards</i> pada Website Shopee.....	55
4.6.3	Evaluasi <i>Consistency and Standards</i> pada Website Shopee	57
4.7	<i>Error Prevention</i> pada Website Shopee	57
4.7.1	<i>Error Prevenstion</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden... ..	57
4.7.2	Tingkat <i>Error Prevenstion</i> pada Website Shopee	60
4.7.3	Evaluasi <i>Error Prevenstion</i> pada Website Shopee.....	62
4.8	<i>Recognize Rather then Recall</i> pada Website Shopee.....	62
4.8.1	<i>Recognize Rather then Recall</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden	62
4.8.2	Tingkat <i>Recognize Rather then Recall</i> pada Website Shopee.....	65
4.8.3	Evaluasi <i>Recognize Rather then Recall</i> pada Website Shopee	66
4.9	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada Website Shopee	67
4.9.1	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden.....	67
4.9.2	Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada Website Shopee	70
4.9.3	Evaluasi <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada Website Shopee	72
4.10	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada Website Shopee.....	72
4.10.1	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden.....	72
4.10.2	Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada Website Shopee	75

4.11	<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> pada Website Shopee	77
4.11.1	<i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden	77
4.11.2	Tingkat <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> pada Website Shopee	80
4.11.3	Evaluasi <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> pada Website Shopee	82
4.12	<i>Help and Documentation</i> pada Website Shopee	82
4.12.1	<i>Help and Documentation</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden	82
4.12.2	Tingkat <i>Help and Documentation</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden.....	85
4.12.3	Evaluasi <i>Help and Documentation</i> pada Website Shopee menurut Jawaban Responden.....	87
4.13	Hasil Tingkat <i>Usability Website</i> Shopee Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	88
4.14	Hasil Tingkat <i>Usability Website</i> Shopee Berdasarkan Usia dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	90
4.15	Hasil Tingkat <i>Usability Website</i> Shopee Berdasarkan Lama Penggunaan dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	91
4.16	Hasil Hubungan atau Korelasi Antar Indikator dan Variabel Kontrol	93
4.16.1	Usia dengan Variabel Indikator	93
4.16.2	Lama Penggunaan dengan Variabel Indikator	100
BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	109
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	33
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	34
Gambar 4.4 Persentase Pertanyaan <i>Visibility of System Status</i>	39
Gambar 4.5 Menu Utama.....	42
Gambar 4.6 Persentase Pertanyaan <i>Match Between System and The Real World</i> ...	44
Gambar 4.7 Tampilan pada <i>Website</i> Shopee	47
Gambar 4.8 Persentase Pertanyaan <i>User Control and Freedom</i>	49
Gambar 4.9 Tampilan <i>User Control and Freedom</i> pada <i>website</i> Shopee	52
Gambar 4.10 Persentase Pertanyaan <i>Consistency and Standards</i>	54
Gambar 4.11 Tampilan <i>Header</i> dan <i>Footer</i> pada <i>Website</i> Shopee.....	57
Gambar 4.12 Persentase Pertanyaan <i>Error Prevenstion</i>	59
Gambar 4.13 Tampilan menu <i>login</i> pada <i>website</i> Shopee	62
Gambar 4.14 Persentase Pertanyaan <i>Recognize Rather then Recall</i>	64
Gambar 4.15 menu <i>Shopee Mall</i> pada <i>website</i> Shopee	67
Gambar 4.16 Persentase Pertanyaan <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	69
Gambar 4.17 Tampilan menu produk pada <i>website</i> Shopee.....	72
Gambar 4.18 Persentase Pertanyaan <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	74
Gambar 4.19 Tampilan iklan penawaran pada <i>website</i> Shopee.....	77

Gambar 4.20 Persentase Pertanyaan <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i>	79
Gambar 4.21 Menu ubah <i>password</i> pada <i>website</i> Shopee	82
Gambar 4.22 Persentase Pertanyaan <i>Help and Documentation</i>	84
Gambar 4.23 Menu bantuan pada <i>website</i> Shopee	87
Gambar 4.24 Tingkat <i>Usability</i> pada <i>Website</i> Shopee.....	88
Gambar 4.25 Tingkat <i>Usability</i> berdasarkan Usia	90
Gambar 4.26 Tingkat <i>Usability</i> berdasarkan Lama Penggunaan.....	92
Gambar 4.27 Korelasi Usia Dengan Variabel 1	93
Gambar 4.28 Korelasi Usia Dengan Variabel 2.....	94
Gambar 4.29 Korelasi Usia Dengan Variabel 3.....	94
Gambar 4.30 Korelasi Usia Dengan Variabel 4.....	95
Gambar 4.31 Korelasi Usia Dengan Variabel 5.....	96
Gambar 4.32 Korelasi Usia Dengan Variabel 6.....	97
Gambar 4.33 Korelasi Usia Dengan Variabel 7.....	97
Gambar 4.34 Korelasi Usia Dengan Variabel 8.....	98
Gambar 4.35 Korelasi Usia Dengan Variabel 9.....	99
Gambar 4.36 Korelasi Usia Dengan Variabel 10.....	100
Gambar 4.37 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 1	100
Gambar 4.38 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 2	101
Gambar 4.39 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 3	102

Gambar 4.40 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 4	103
Gambar 4.41 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 5	104
Gambar 4.42 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 6	104
Gambar 4.43 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 7	105
Gambar 4.44 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 8	106
Gambar 4.45 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 9	107
Gambar 4.46 Korelasi Lama Penggunaan Dengan Variabel 10	107

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian yang sudah ada.....	9
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian yang sudah ada (lanjutan)	10
Tabel 2.2 Penafsiran Hasil Perhitungan Jawaban Kuesioner.....	21
Tabel 2.3 Pedoman Menginterpretasikan Kofisien Korelasi.....	22
Tabel 2.4 Hipotesis Korelasi.....	22
Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner	30
Tabel 3.1 Kisi-kisi kuesioner (lanjutan).....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan	35
Tabel 4.3 Uji Validitas	36
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.5 <i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Shopee berdasarkan Jawaban Responden.....	38
Tabel 4.6 Tingkat <i>Visibility of System Status</i> Berdasarkan Usia	40
Tabel 4.7 Tingkat <i>Visibility of System Status</i> Berdasarkan Lama Penggunaan	40
Tabel 4.8 Tingkat <i>Visibility of System Status</i> secara keseluruhan	41
Tabel 4.9 <i>Match Between System and The Real World</i> pada <i>Website</i> Shopee berdasarkan Jawaban Responden.....	43
Tabel 4.10 Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i> berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.11 Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i>	

berdasarkan Lama Penggunaan.....	45
Tabel 4.12 Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i>	
secara Keseluruhan	46
Tabel 4.13 <i>User Control and Freedom</i> pada website Shopee	
berdasarkan Jawaban Responden.....	48
Tabel 4.14 Tingkat <i>User Control and Freedom</i> Berdasarkan Usia	50
Tabel 4.15 Tingkat <i>User Control and Freedom</i> Berdasarkan Lama Penggunaan.....	51
Tabel 4.16 Tingkat <i>User Control and Freedom</i> secara Keseluruhan	51
Tabel 4.17 <i>Consistency and Standards</i> pada Website Shopee	
berdasarkan Jawaban Responden.....	53
Tabel 4.18 Tingkat <i>Consistency and Standards</i> Berdasarkan Usia	55
Tabel 4.19 Tingkat <i>Consistency and Standards</i> Berdasarkan Lama Penggunaan	56
Tabel 4.20 Tingkat <i>Consistency and Standards</i> secara Keseluruhan	56
Tabel 4.21 <i>Error Prevenstion</i> pada Website Shopee berdasarkan Jawaban	
Responden.....	58
Tabel 4.22 Tingkat <i>Error Prevenstion</i> Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.23 Tingkat <i>Error Prevenstion</i> Berdasarkan Lama Penggunaan	60
Tabel 4.24 Tingkat <i>Error Prevenstion</i> secara Keseluruhan.....	61
Tabel 4.25 <i>Recognize Rather then Recall</i> pada Website Shopee	
berdasarkan Jawaban Responden.....	63
Tabel 4.26 Tingkat <i>Recognize Rather then Recall</i> berdasarkan Usia	65

Tabel 4.27 Tingkat <i>Recognize Rather than Recall</i> berdasarkan Lama Penggunaan.....	65
Tabel 4.28 Tingkat <i>Recognize Rather than Recall</i> secara Keseluruhan	66
Tabel 4.29 <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada Website Shopee berdasarkan Jawaban Responden	68
Tabel 4.30 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> berdasarkan Usia.....	70
Tabel 4.31 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> berdasarkan Lama Penggunaan	70
Tabel 4.32 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> secara Keseluruhan	71
Tabel 4.33 <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada Website Shopee berdasarkan Jawaban Responden	73
Tabel 4.34 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> berdasarkan Usia	75
Tabel 4.35 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> berdasarkan Lama Penggunaan	75
Tabel 4.36 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> secara Keseluruhan.....	76
Tabel 4.37 <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> pada Website Shopee Berdasarkan Jawaban Responden.....	78
Tabel 4.38 Tingkat <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> berdasarkan Usia.....	80
Tabel 4.39 Tingkat <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> berdasarkan Lama Penggunaan.....	80
Tabel 4.40 Tingkat <i>Help User Recognize, Diagnose, and Recovery from Errors</i> secara Keseluruhan	81

Tabel 4.41 <i>Help and Documentation</i> pada <i>Website</i> Shopee berdasarkan Jawaban Responden.....	83
Tabel 4.42 Tingkat <i>Help and Documentation</i> Berdasarkan Usia	85
Tabel 4.43 Tingkat <i>Help and Documentation</i> Berdasarkan Lama Penggunaan	85
Tabel 4.44 Tingkat <i>Help and Documentation</i> secara Keseluruhan	86

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Skripsi yang berjudul “ANALISIS *USABILITY* PADA *WEBSITE E-COMMERCE* DENGAN METODE *HEURISTIC EVALUATION* (STUDI KASUS : SHOPEE)” ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pada program studi Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer STMIK Akakom Yogyakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, tentunya tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Papa, Mama, Adik-adik dan keluarga penulis yang telah banyak memberikan kasih sayang, doa serta dukungan yang tidak terhingga.
2. Bapak Al. Agus Subagyo, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan peran luar biasa secara langsung dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Segenap Dosen Program Studi Sistem Informasi Stmik Akakom Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu bermanfaat selama masa perkuliahan.
4. Sahabat-sahabat dekat Olda, Indah, Nika, Berli, Bagas, Dandy, Mutia, Hikmah, Desty, Via, Rima, Riska yang menemani dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan seluruh masyarakat umum.

ABSTRAK

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis *usability* pada *website* Shopee dengan metode *heuristic evaluation* guna mengetahui kekurangan dari *website* Shopee berdasarkan sepuluh prinsip heuristik.

Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang disebarakan melalui media sosial, dengan jumlah 20 pertanyaan, dengan 127 responden berusia 17-22 tahun, 38 responden berusia 23-27 tahun, 6 responden berusia 28-32 tahun, dan 9 responden berusia lebih dari 33 tahun.

Berdasarkan hasil rata-rata persentase responden dengan metode *heuristic evaluation* pada *website* Shopee memiliki nilai persentase sebesar 83,7% dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa tingkat *usability* pada *website* Shopee dalam kualifikasi baik dan berhasil.

ABSTRACT

This study employed heuristic evaluation method to examine the usability of the Shopee website in order to determine the website deficiencies based on ten heuristic principles.

This study uses a questionnaire with a total of 20 questions to obtain information distributed through social media. There were 127 respondents between the ages of 17 and 22, 38 respondents between the ages of 23 and 27, 6 respondents between the ages of 28 and 32, and 9 respondents over the age of 33.

In accordance with the results of the average percentage of respondents using heuristic evaluation method on the Shopee website, it has a percentage value of 83.7%. This finding demonstrates that the usability of Shopee website is in a good qualification and successful.