

**SKRIPSI**

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE DENGAN  
PENDEKATAN GOMS ANALYSIS STUDI KASUS SHOPEE.CO.ID**



**OSWALDUS TOMI**

**NIM : 195610084**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**SKRIPSI**

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE DENGAN  
PENDEKATAN GOMS ANALYSIS STUDI KASUS SHOPEE.CO.ID**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi**

**Program Sarjana**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia**

**Yogyakarta**

**Disusun Oleh**

**OSWALDUS TOMI**

**NIM : 195610084**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**PROGRAM SARJANA**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**Judul** : Analisis User Experience Dan User Interface Dengan Pendekatan Goms Analysis Studi Kasus Shopee.Co.Id

**Nama** : Oswaldus Tomi

**NIM** : 195610084

**Program Studi** : Sistem Informasi


**Program** : Sarjana

**Semester** : Ganjil

**Tahun Akademik** 2024

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, 03, Desember-2023  
Dosen Pembimbing,

  
Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng.  
NIDN: 0502117203

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE DENGAN  
PENDEKATAN GOMS ANALYSIS STUDI KASUS SHOPEE.CO.ID**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan  
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar

**Sarjana Komputer**  
**Program Studi Sistem Informasi**  
**Fakultas Teknologi Informasi**  
**Universitas Teknologi Digital Indonesia**  
**Yogyakarta**




Yogyakarta, 04, Desember-2023

Dewan Penguji

NIDN

Tandatangan

- |                                       |            |
|---------------------------------------|------------|
| 1. Y. Yohakim Marwanta, S.Kom., M.Cs. | 0026108101 |
| 2. Pulut Suryati S.Kom.,M.Cs          | 0015037802 |
| 3. Edy Prayitno, S.Kom.,M.Eng.        | 0502117203 |

  
.....  
  
.....  
  
.....

Mengetahui  
Ketua Program Studi Sistem Informasi



26 JAN 2024

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

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah skripsi ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 03,Desember-2023



Oswaldus Tomi  
NIM: 195610084

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Skripsi atau tugas akhir ini saya persembahkan untuk Ayah,Ibu,  
Kakak,Adik serta keluarga saya tercinta terima kasih atas doa, semangat,  
motivasi, pengorbanan, nasihat serta kasih sayang yang tidak pernah henti  
sampai saat ini.**

**Teman-teman yang selalu mendukung saya dan selalu memberi semangat  
serta nasihat.**

## **MOTTO**

**“ Tindakan adalah kunci menuju kesuksesan”**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis User Experience Dan User Interface Dengan Pendekatan Goms Analysis Studi Kasus Shopee.Co.id”.

Penyusunan skripsi dari awal hingga akhir tentu tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Dengan adanya bantuan tersebut, penulis hendak menyampaikan terimakasih kepada beberapa pihak diantaranya sebagai berikut:

1. Ibu Sri Redjeki, S. Si., M. Kom., Ph.D selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Dr. L. N. Harnaningrum, S. Si., MT selaku Wakil Rektor I Universitas Teknologi Digital Indonesia
3. Deborah Kurniawati, S.Kom.,M.Cs..selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Teknologi Digital Indonesia.
4. Bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng.Cs., selaku dosen pembimbing yang selalu membantu dan memberikan pencerahan semangat terhadap saya.
5. Kedua orang tua beserta seluruh keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan berupa doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Teman-teman dan orang-orang baik yang turut membantu dan memberikan dukungan berupa apresiasi sehingga saya semnagat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.



Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Sistem Informasi dan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Universitas Teknologi Digital Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tentu terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran sehingga dapat menjadi lebih baik lagi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis dan bagi pembaca.

Yogyakarta,04,Desember-2023

Oswaldus Tomi

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Tinjauan Pustaka .....	5
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 User Experience.....	8
2.2.2 GOMS Analysis .....	9
2.2.3 User Interface .....	10
2.2.4 Proses Pembelian di Shopee .....	11
BAB III.....	13
METODE PENELITIAN .....	13
3.1 Bahan Dan Data.....	13
3.2 Perolahan Data.....	14
3.3 Metodologi Penelitian .....	15

3.4	Analisis perancangan .....	17
3.4.1	Analisi GOMS.....	17
3.4.2	proses pembelian di websire shopee.....	18
3.4.3	penilaian user experience.....	18
3.4.4	Analisis Antarmuka .....	19
3.4.5	Pengujian.....	20
<b>BAB IV</b>	.....	<b>21</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>21</b>
4.1	ANALISIS GOMS DENGAN KLM.....	21
4.1.1	Membuat Akun di Shopee .....	21
4.1.2	Mengelola Akun Shopee .....	22
4.1.3	Mencari dan Membeli Produk di Shopee .....	23
4.1.4	Menghubungi Layanan Pelanggan .....	24
4.1.5	Memberikan Ulasan Produk .....	24
4.2	PEMBAHASAN .....	25
4.2.1	Membuat akun Shopee .....	25
4.2.2	Mengelola Akun Shopee .....	25
4.2.3	Mencari dan Membeli Produk Shopee.....	26
4.2.4	Menghubungi Layanan Pelanggan .....	26
4.2.5	Memberikan Ulasan Produk .....	27
<b>BAB V</b>	.....	<b>28</b>
5.1	Kesimpulan.....	28
5.2	Saran.....	28
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>30</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lima elemen dasar UX (Sumber: uniteux.com).....	9
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	13
Gambar 3.2 Tampilan website shopee.....	15
Gambar 3.3 flowchart proses pembelian di shopee.....	16
Gambar 3.4 Analisis Antarmuka .....	18

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan pustaka.....	6
Tabel 4. 1 Membuat Akun di Shopee .....	21
Tabel 4. 2 Mengelola Akun Shopee .....	22
Tabel 4. 3 Mencari dan Membeli Produk di Shopee.....	23
Tabel 4. 4 Menghubungi Layanan Pelanggan .....	24
Tabel 4. 5 Memberikan Ulasan Produk .....	24

## INTISARI

Penelitian ini untuk menganalisis website jual beli dibutuhkan data dari pengguna. penelitian dilakukan untuk menganalisis pengalaman pengguna dan antarmuka pengguna, maka data yang diperlukan adalah dari pengguna website jual beli. Data penilaian pengalaman pengguna website jual beli diperbolehkan dengan menggunakan Analisis GOMS. *Shopee* merupakan sebuah marketplace yang mempertemukan penjual dan pembeli. Proses pembelian di *shopee* sendiri cukup mudah, Namun sering kali ditemui langkah yang terlalu berbelit dalam pembelian barang. Misalnya saat pengguna melakukan 2 pencarian, hasil yang cocok terdapat pada katalog barang. Ketika diklik, pengguna diarahkan ke halaman katalog yang di bawahnya terdapat daftar barang yang sesuai dengan katalog. Terdapat tombol beli di daftar tersebut, tetapi akan mengarahkan ke halaman informasi barang. Contoh permasalahan yang dituliskan tersebut sederhana tetapi berpotensi membingungkan pengguna. Masalah tersebut termasuk di dalam masalah antarmuka pengguna. Maka dari masalah tersebut tujuan akan dilakukan penelitian mengenai *user interface* dan *user experience* yang kemudian akan dihasilkan sebuah prototype. *User interface* adalah perantara pengguna dengan sistem berupa tampilan grafis, sementara *user experience* adalah pengalaman dari pengguna dalam menggunakan *user interface*. dan diuji menggunakan metode GOMS dan Teknik KLM. Dalam penelitian akan digunakan metode *GOMS analysis* dengan teknik *Keystroke Level Model (KLM)*, tujuan untuk menentukan langkah dalam proses pembelian. *GOMS analysis* merupakan metode untuk menentukan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperoleh suatu tujuan, sementara *Keystroke Level Model (KLM)* adalah suatu teknik sederhana dari metode *GOMS* untuk menghitung durasi dari langkah-langkah yang diidentifikasi. Untuk mengetahui hasil perhitungan GOMS dengan Teknik KLM pada saat melakukan pembelian dan menilai UX pada website *shopee* dengan menggunakan metode GOMS dan Teknik KLM.

Maka hasil penelian Setelah melakukan analisis GOMS terhadap proses membuat akun *Shopee*, diperoleh hasil waktu sekitar 6,8 detik, Setelah melakukan analisis GOMS terhadap mengelola akun *Shopee* diperoleh hasil waktu sekitar 4,4 detik, Setelah melakukan analisis GOMS terhadap proses mencari dan membeli produk *Shopee* diperoleh hasil waktu sekitar 4,6 detik, Setelah melakukan analisis GOMS terhadap proses menghubungi layanan pelanggan *Shopee* diperoleh hasil waktu sekitar 3,9 detik, Setelah melakukan analisis GOMS terhadap proses memberikan ulasan produk *Shopee*, diperoleh hasil waktu sekitar 5,2 detik.

**Kata Kunci : *GOMS, KLM, user experience, user interfcce***

## ABSTRACT

For this research, to analyze buying and selling websites, data is needed from users. The research was carried out to analyze user experience and user interface, so the data needed is from users of buying and selling websites. Data for assessing the user experience of buying and selling websites is obtained using GOMS Analysis. Shopee is a marketplace that brings together sellers and buyers. The purchasing process at Shopee itself is quite easy, but you often encounter steps that are too complicated when purchasing goods. For example, when a user performs 2 searches, the matching results are found in the goods catalogue. When clicked, the user is directed to the catalog page below which there is a list of goods that match the catalogue. There is a buy button in the list, but it will redirect to the goods information page. The problem examples written are simple but have the potential to confuse users. This problem is included in the user interface problem. So from this problem the aim will be to carry out research on the user interface and user experience which will then produce a prototype. The user interface is an intermediary between the user and the system in the form of a graphical display, while user experience is the user's experience in using the user interface. and tested using the GOMS method and KLM Technique. In this research, the GOMS analysis method will be used with the Keystroke Level Model (KLM) technique, with the aim of determining the steps in the purchasing process. GOMS analysis is a method for determining the steps taken to achieve a goal, while Keystroke Level Model (KLM) is a simple technique from the GOMS method for calculating the duration of identified steps. To find out the results of GOMS calculations using the KLM technique at the time make purchases and assess the UX on the shopee website using the GOMS method and the KLM. In technique

So the research results: After carrying out a GOMS analysis of the process of creating a Shopee account, the results obtained were around 6.8 seconds. After carrying out a GOMS analysis of managing a Shopee account, the results obtained were around 4.4 seconds. After carrying out a GOMS analysis of the process of searching for and buying Shopee products The results obtained were around 4.6 seconds. After carrying out a GOMS analysis of the process of contacting Shopee customer service, the results obtained were around 3.9 seconds. After carrying out a GOMS analysis of the process of providing Shopee product reviews, the results obtained were around 5.2 seconds.

***Keywords : GOMS, KLM, user experience, user interface***