

SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE
MENGUNAKAN METODE GOMS ANALYSIS DENGAN
MEMBANDINGKAN DUA WEBSITE E-COMMERCE**

***ANALYSIS USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE
USING GOMS ANALYSIS WITH COMPARING
TWO WEBSITE E-COMMERCE***



DEVANSA DIPDA PUTRA

145610136

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2019

SKRIPSI

**ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE
MENGUNAKAN METODE GOMS ANALYSIS DENGAN
MEMBANDINGKAN DUA WEBSITE E-COMMERCE**

***ANALYSIS USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE
USING GOMS ANALYSIS WITH COMPARING
TWO WEBSITE E-COMMERCE***

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

DEVANSA DIPDA PUTRA

145610136

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER AKAKOM

YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE MENGUNAKAN METODE GOMS ANALYSIS DENGAN MEMBANDINGKAN DUA WEBSITE E-COMMERCE

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

DEVANSA DIPDA PUTRA

145610136

Telah dipertahankan didepan TIM Penguji

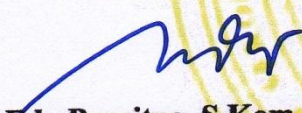
Pada tanggal

19 Januari 2019

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Ketua Penguji


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


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

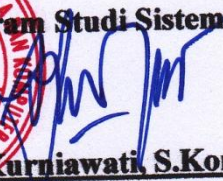
Anggota


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

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

Tanggal 23 JAN 2019

Ketua Program Studi Sistem Informasi



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

HALAMAN 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, 20 Januari 2019



Devansa Dipda Putra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Allhamdulillahirobbil'alamin,

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena telah memberikan nikmat dan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi di STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Dennie Hartawan Dwi Putranto dan Amin Priwanti

Sebagai Orang Tua dari saya yang telah mendukung dan mensupport baik dari segi materi, motivasi maupun do'a agar terselesaikannya Skripsi ini dan saya persembahkan Skripsi ini kepada Bapak dan Ibu, semoga dapat memberikan sedikit senyuman kebahagiaan di wajah Bapak dan Ibu.

2. Uray Vega Visa Lacti

Sebagai orang yang sangat spesial di hidup saya karena dia orang yang selalu menyemangati dalam mengerjakan Skripsi ketika saya malas ketika saya lebih mementingkan bermain game. Terimakasih juga telah membantu skripsi saya mulai dari nol sampai jadi. Tanpa dia skripsi ini tidak akan selesai dan dia salah satu alasan saya menyelesaikan Skripsi ini.

3. Sahabat BCP

Sahabat-sahabat saya Asep, Bagus, Bagus, Mertty, Kresna, Reza yang selalu ada ketika susah maupun senang dan mereka telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan mengisi kuisioner dan membantu mencari responden.

4. Teman – teman kampus

Rizki Kurniawan dan Muhammad M Huda sebagai teman dari semester awal hingga semester akhir dan teman-teman kampus lainnya. Terima kasih sudah menemani kuliah selama ini tanpa kalian di kampus terasa sepi.

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih banyak kepada **Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.** dan **Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T.** sebagai dosen penguji, serta **Bapak Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng.** sebagai

dosen pembimbing yang telah memberikan waktu untuk menemui saya dalam melakukan bimbingan, dan juga semua dosen STMIK AKAKOM telah memberikan ilmu selama kuliah. Semoga ilmu yang kalian berikan dapat bermanfaat.

HALAMAN MOTTO

“You Don’t Need Everyone To Love You, Just a Few Good People”

[Charity Barnum]

DAFTAR ISI

	Hal
COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
KATA PENGANTAR.....	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiv
BAB I.....	1
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 Penelitain	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori.....	9
BAB III.....	14
METODE PENELITIAN	14
3.1 Bahan/Data	14
3.2 Perolehan data.....	15
3.3 Analisis Perancangan	16
3.4 Metode Penelitian	21
3.5 Rancangan Penelitian.....	22

BAB IV	25
IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Penilaian Pengalaman Pengguna	25
4.2 Analisis GOMS Pada Website JD.id dan Lazada.co.id	33
4.3 Hasil Perbandingan Analisis GOMS dan Kuisisioner Pesona Creation and Usage Toolkit.	43
4.4 System Usability Scale.....	44
BAB V	47
PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Lima element user interface	10
Gambar 3. 1 Tampilan Utama Website Lazada.co.id	16
Gambar 3. 2 Gambar Flowcart Proses Pembelian di Lazada.co.id.....	18
Gambar 3. 3 Tampilan Utama Website JD.id	19
Gambar 3. 4 Gambar Flowchart Proses Pembelian di JD.id.....	20
Gambar 3. 5 Alur Penelitian	21
Gambar 4. 1 Usia	26
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin	27
Gambar 4. 3 Pendidikan Terakhir Responden	27
Gambar 4. 4 Lama waktu responden dalam sekali mengakses website.....	28
Gambar 4. 5 Persentase Website Yang Lebih Disukai	28
Gambar 4. 6 Alasan Pemilihan Website Tersebut	29
Gambar 4. 7 Frekuensi Pembelian Pada Kedua Website	29
Gambar 4. 8 Kemudahan Proses Pembelian Pada Kedua Website.....	30
Gambar 4. 9 Fitur Penilaian Pelanggan Pada Kedua Website	30
Gambar 4. 10 Fitur Spesifikasi Produk Pada Kedua Website.....	31
Gambar 4. 11 Fitur Pecarian Informasi.....	31
Gambar 4. 12 Alasan Menggunakan Fitur Tersebut.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel perbandingan penelitian yang sudah ada	8
Tabel 4. 1 Hasil kuisisioner website yang lebih disukai.....	33
Tabel 4. 2 Hasil GOMS perbandingan dua website.....	42
Tabel 4. 3 Hasil perbandingan analisis GOMS dan kuisisioner Pesona Creation and Usage Toolkit	43
Tabel 4. 4 Perbandingan hasil SUS pada website JD.id dan Lazada.co.id	45

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “Analisis User Experience dan User Interface Menggunakan Metode GOMS Analysis Dengan Membandingkan Website JD.id dan Lazada.co.id”. Skripsi ini disusun sebagai persyaratan kelulusan pada Program Studi Sistem Informasi Strata 1 STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Dalam penyusunan Skripsi ini penulis banyak mendapat saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom Yogyakarta sekaligus Dosen Penguji.
2. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi sekaligus Dosen penguji
3. Edy Prayitno, S.Kom., M.Eng., selaku Dosen Wali yang telah banyak memberikan pengarahan, saran, motivasi dan waktu.

4. Bapak Dennie Hartawan Dwi Putranto dan Ibu Amin Priwanti, kedua orang tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, teladan, dan motivasi sehingga penulis dapat terus berkembang sampai saat ini. .
5. Uray Vega Visa lacti selaku orang yang selalu mendukung dan memberi motivasi dalam mengerjakan skripsi.
6. Seluruh teman – teman jurusan Sistem Informasi, khususnya angkatan 2014 yang telah memberikan motivasi.
7. Semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah terlibat banyak dalam membantu sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik sengaja maupun tidak sengaja, dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi diri penulis.

Akhir kata semoga Skripsi yang penulis buat dapat bermanfaat bagi penulis sendiri, institusi pendidikan, dan masyarakat luas. Amin.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 Januari 2019



Penulis

INTISARI

JD.id dan Lazada.co.id merupakan contoh *website* jual beli yang sering dikunjungi oleh masyarakat Indonesia. Kedua *website* ini memiliki tampilan *user interface* dan proses pembelian yang berbeda. Untuk itu diperlukan perbandingan untuk mengetahui *website* mana yang memiliki *user interface* yang lebih baik dan untuk mengetahui *website* mana yang memiliki waktu proses pembelian yang lebih cepat.

Untuk membandingkannya diperlukan metode SUS dan Metode GOMS dengan teknik KLM. Metode SUS digunakan untuk mengukur nilai guna dari kedua *website* yang melibatkan responden sebagai penilai *user interface*, sedangkan metode GOMS dengan teknik KLM digunakan untuk mengukur waktu masing-masing *website* dalam melakukan proses pembelian. Selain itu juga ada kuisisioner Pesona Creation and Usage Toolkit yang digunakan untuk mengetahui *website* mana yang lebih disukai oleh responden.

Hasil dari metode SUS adalah *website* Lazada.co.id memiliki *usability* yang lebih baik daripada JD.id yaitu sebesar 66.0 sedangkan JD.id 63.9. Hasil perhitungan GOMS untuk *website* Lazada.co.id adalah 83.41 detik dan itu lebih cepat dibandingkan dengan *website* JD.id yaitu selama 86.65 detik. Proses pembelian yang mudah bukan alasan responden menyukai *website* jual beli, *website* yang memiliki banyak barang adalah alasan utama responden menyukainya.

Kata kunci : GOMS KLM, SUS, *user interface*, *user experience*.

ABSTRACT

JD.id and Lazada.co.id are examples of e-commerce websites that are often visited by Indonesian people. Both of these websites have different user interface and purchasing processes. For this reason, a comparison is needed to find out which websites have a better user interface and to find out which websites have faster purchase process times. To compare it, the SUS method and the GOMS method are needed with the KLM technique.

The SUS method is used to measure the use value of the two websites that involve respondents as the user interface evaluator, while the GOMS method with the KLM technique is used to measure the time of each website in making the purchase process. In addition, there is also an Persona Creation and Usage Toolkit questionnaire that is used to find out which websites are preferred by respondents.

The results of the SUS method are that the Lazaada.co.id website has better usability than JD.id which is equal to 66.0 while JD id 63.9. The GOMS calculation results for the Lazada.co.id website are 83.41 seconds and that is faster than the JDid website which is for 86.65 seconds. The easy purchasing process is not the reason respondents like buying and selling websites, websites that have many items are the main reason respondents like it.

Keyword : GOMS KLM, SUS, user interface, user experience.