

SKRIPSI

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

STUDI KASUS : BHINNEKA.COM DAN ELEVENIA.CO.ID

*ANALYSIS USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USING
APPROACH GOMS WITH COMPARING TWO WEBSITE E-COMMERCE
CASE STUDY : BHINNEKA.COM AND ELEVENIA.CO.ID*



Friolita Resa Zulianti

165610069

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA
2021**

SKRIPSI

**ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
MENGUNAKAN METODE GOMS DENGAN MEMBANDINGKAN DUA
WEBSITE E-COMMERCE
STUDI KASUS : BHINNEKA.COM DAN ELEVENIA.CO.ID**

***ANALYSIS USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE USING
APPROACH GOMS WITH COMPARING TWO WEBSITE E-COMMERCE
CASE STUDY : BHINNEKA.COM AND ELEVENIA.CO.ID***

**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
Friolita Resa Zulianti**

165610069

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMAN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
AKAKOM
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
MENGGUNAKAN METODE GOMS DENGAN MEMBANDINGKAN DUA
WEBSITE E-COMMERCE
STUDI KASUS : BHINNEKA.COM DAN ELEVENIA.CO.ID

Telah dipersiapkan dan disusun oleh :

FRIOLITA RESA ZULIANTI


165610069


Telah dipertahankan didepan Tim Penguji
Pada tanggal 30 Desember 2020

Susunan Tim Penguji

Pembimbing/Penguji

Ketua Penguji


Dison Librado.S.E..M.Kom.
NIP/NPP. 96108


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

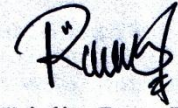
Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 30 Desember 2020


Ketua Program Studi Sistem Informasi
08 FEB 2021
Pulut Suryati. S.Kom.. M.Cs
NIP/NPP. 19780315 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, 30 Desember 2020



Friolita Resa Zulianti

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alam, segala puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua. Akhirnya terselesaikan juga tugas akhir ini dan untuk itu saya ingin mempersembhkannya untuk orang-orang yang saya cintai dan sayangi, yaitu:

1. Keluarga saya yaitu bapak Zulkarnain, ibu Puji Suswanti, kedua adik saya, March hikmal Zulviandito dan Muhammad Daffa Jouan Rizky, Terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta, doa dan dukungan penuh kepada saya selama 23 tahun ini sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini, untuk ayah dan ibu terimakasih selalu ada dan selalu memberikan semua yang terbaik terutama selama Resa hidup di perantauan. Kepada uti wito, om joko dan tante erni juga terimakasih.
2. Dosen pembimbing saya bapak Dison Librado S.E.,M.Kom yang telah membimbing saya selama mengerjakan tugas akhir ini dan dosen penguji saya bapak edy prayitno S.Kom.,M.Eng yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi saya.
3. Sahabat saya Sara, Tuty, Ayu, Susi, Fahra, Wulan, cece ani yang selalu menghibur, memberi semangat dan dukungan kepada saya, selalu ada dikala sulit, menjadi tempat cerita, banyak hal baik yang saya dapatkan selama saya kenal kalian. Untuk boyfie yang selalu ada buat saya terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan, terimakasih juga untuk bahagia yang selalu diberikan, bersyukur bisa bertemu orang baik seperti kamu, segala yang terbaik untuk kita berdua kedepan. Amin.
4. Teman seperjuangan saya SI'16 Khansa, Dika, Indra, Fajar, Wahyu, Arif, Bagas, Aden, Dio, Rhesa, Tama, Ajeng, Zizah yang selalu membantu selama masa perkuliahan, semoga kita bisa menjadi orang sukses dan membanggakan orang yang kita sayangi, mas Rizky dan mas Amas yang juga sudah membantu memberikan pemahaman skripsi saya dan terakhir untuk semua pihak yang namanya tak dapat tercantum, Semoga Allah Ta'ala Membalas Jasa dan kebaikan kalian semua. AMIN...

MOTTO

Syukuri apapun yang Tuhan berikan di dalam hidupmu, hargai waktu, hargai siapapun orang yang memberikan kebahagiaan padamu, jangan pernah bandingkan dirimu dengan orang lain, karena setiap manusia memiliki proses, jalan hidup dan cobaan yang berbeda, cukup lakukan yang terbaik, percayalah setiap rencana dan apa yang telah ditakdirkan oleh Tuhan itu yang terbaik.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I 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	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka	5
2.2 Dasar Teori.....	8
2.2.1 User interface	8
2.2.2 User experience.....	8
2.2.3 GOMS	10
BAB III METODE PENELITIAN.....	14
3.1 Bahan dan Data	14
3.2 Peralatan.....	14
3.3 Pengumpulan Data	15
3.4 Analisis Perancangan	17
3.4.1 Proses pembelian di elevenia.co.id	17
3.4.2 Proses pembelian di bhinneka.com	19
3.5 Penilaian User Experience	21
3.6 Analisis Data Kuesioner.....	22

3.6.1	Gambaran umum penelitian	22
3.7	Pengujian GOMS	23
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Analisis GOMS dengan KLM.....	26
4.1.1	Analisis GOMS pada <i>Website</i> Bhinneka.....	26
4.1.2	Analisis GOMS pada <i>Website</i> Elevenia.....	29
4.2	Hasil Perbandingan Dua <i>Website</i>	31
4.3	Kuesioner	32
4.4	Analisis Kelayakan Sampel Responden.....	34
4.5	Hasil Kuesioner.....	34
4.6	Analisis Hasil Kuesioner.....	45
4.7	Hasil Perbandingan Analisis GOMS dan Kuesioner.....	46
BAB V PENUTUP.....		48
5.1	Kesimpulan	48
5.2	Saran	49
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Lima elemen dasar UX	10
Gambar 3.1 : Tampilan Website elevania.co.id	19
Gambar 3.2 : Flowchart pembelian barang pada elevania.co.id	20
Gambar 3.3 : Tampilan Website bhinneka.com	21
Gambar 3.4 : Flowchart pembelian barang pada bhinneka.com	22
Gambar 3.5 : Gambaran Umum Penelitian	24
Gambar 4.1 : Usia Responden	34
Gambar 4.2 : Jenis Kelamin Responden	35
Gambar 4.3 : Pendidikan Responden	35
Gambar 4.4 : Website yang pernah di kunjungi	36
Gambar 4.5 : Lama Waktu Pembelian	36
Gambar 4.6 : Responden dalam mengunjungi website Bhinneka	37
Gambar 4.7 : Responden dalam mengunjungi website Elevania	37
Gambar 4.8 : Responden melakukan pembelian pada website	38
Gambar 4.9 : Fitur yang digunakan untuk pencarian	38
Gambar 4.10 : Alasan menggunakan fitur	39
Gambar 4.11 : Website yang paling diminati dari dua website (Bhinneka dengan Elevenia)	40
Gambar 4.12 : Alasan tertarik pada website yang diminati	40

Gambar 4.13 : Hasil polling mengenai letak tombol navigasi	41
Gambar 4.14 : Hasil polling mengenai informasi pada website yang diminati.....	41
Gambar 4.15 : Hasil polling mengenai konten pada website yang diminati	42
Gambar 4.16 : Hasil mengenai alat bantu yang tersedia pada website	42
Gambar 4.17 : Prosedur pembelian pada website yang diminati.....	43
Gambar 4.18 : Alasan mengenai proses pembelian pada website	44
Gambar 4.19 : Kendala yang dihadapkan selama melakukan pembelian.....	44
Gambar 4.20 : Alasan tidak menyukai dua dari dua website	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 : Tabel perbandingan penelitian yang sudah ada	8
Tabel 4.1 : Hasil GOMS perbandingan dua website	31
Tabel 4.2 : Hasil Kuesioner perbandingan dua website.....	45
Tabel 4.3 : Hasil perbandingan Kuisisioner dan GOMS dari dua website.....	46

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, kesabaran, petunjuk dan Ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan kesabaran dan ketekunan yang berjudul “Analisis *User Interface* dan *User Experience* Dengan Menggunakan Metode GOMS (Studi Kasus: Bhinneka.com dan Elevenia.co.id)” dengan cukup baik, Skripsi ini merupakan syarat kelulusan sarjana komputer jenjang strata satu STMIK AKAKOM Yogyakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas pula dari dukungan, bimbingan dan petunjuk dari semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya skripsi ini, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena adanya keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, semua kritik dan saran yang bersifat membangun penulis terima dengan senang hati. Penulis perharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

ABSTRAK

Sebagai yang diketahui saat ini kegiatan belanja pada website e-commerce sudah sangat familiar dan telah banyak menarik perhatian masyarakat di Indonesia, Bhinneka dan Elevenia adalah dua dari beberapa website yang sering dikunjungi oleh masyarakat Indonesia. Kedua website tersebut memiliki proses pembelian yang berbeda dan memiliki user interface yang berbeda. Untuk itu perlu dilakukan perbandingan untuk mengetahui mana waktu tercepat dalam melakukan proses pembelian dari dua website dan mana yang lebih diminati oleh masyarakat beserta alasannya.

Untuk membandingkan dua website tersebut digunakan metode GOMS dengan teknik KLM yang merupakan teknik untuk menghitung waktu selama melakukan proses pembelian pada dua website tersebut dan menggunakan Kuesioner untuk mengetahui pendapat dari masyarakat mana website yang lebih diminati dari sisi user experience beserta alasannya.

Dari hasil perhitungan, website Bhinneka memiliki proses waktu pembelian lebih cepat dibanding dengan Elevenia, sedangkan hasil kuesioner menunjukkan Elevenia yang lebih diminati dibandingkan dengan Bhinneka. Artinya berdasarkan hasil kuesioner website Elevenia lebih diminati dari pada Bhinneka.

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

ABSTRACT

As it is currently known, shopping activities on e-commerce websites are very familiar and have attracted the attention of many people in Indonesia. Bhinneka and Elevenia are two of several websites frequently visited by people in Indonesia. The two websites have different purchasing processes and have different user interface. For this reason, it is necessary to make a comparison to find out which is the fastest time to make the purchase process the two websites and which one is more.

To compare the two websites, the GOMS method is used with the KLM technique, which is a technique for calculating time during the purchase process on the two websites and using a questionnaire to find out the opinion of the public which website is more desirable in terms of user experience and the reasons for it.

From the calculation results, Bhinneka website has a faster purchase process than Elevenia, while the result of the questionnaire show that Elevenia is more desirable than Bhinneka. This means that based on the results of the questionnaire, Elevenia website is more desirable than Bhinneka.

Keywords : GOMS, KLM, user experience, user interface