

SKRIPSI

PERBANDINGAN *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*

DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA APLIKASI

TRANSPORTASI *ONLINE*

(STUDI KASUS : GOJEK DAN GRAB)

COMPARISON OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE WITH

HEURISTIC EVALUATION METHODS IN ONLINE TRANSPORTATION

APPLICATIONS

(CASE STUDY : GOJEK AND GRAB)



MUHAMMAD REDHO ISRA RIFALDI

185610037

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN JUDUL

PERBANDINGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE

DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA APLIKASI

TRANSPORTASI ONLINE

(STUDI KASUS : GOJEK DAN GRAB)

COMPARISON OF USER INTERFACE AND USER EXPERIENCE WITH

HEURISTIC EVALUATION METHODS IN ONLINE TRANSPORTATION

APPLICATIONS

(CASE STUDY : GOJEK AND GRAB)

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:

MUHAMMAD REDHO ISRA RIFALDI

185610037

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

AKAKOM

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PERBANDINGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE
DENGAN METODE EVALUASI HEURISTIK PADA APLIKASI
TRANSPORTASI *ONLINE*
(STUDI KASUS : GOJEK DAN GRAB)

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

MUHAMMAD REDHO ISRA RIFALDI
185610037

Telah dipertahankan didepan tim penguji
Pada Tanggal 9 Februari 2021

Susunan Tim Penguji

Pembimbing / Penguji

Ketua Penguji

Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. Emy Susanti, S.Kom., M.Cs.
NIP/NPP. 051149 NIP/NPP. 19790303 200501 2 001

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

Ketua Program Studi Sistem Informasi

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 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, 25 Februari 2021



Muhammad Redho Isra Rifaldi
1856100371

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah berkat rahmat dan karunia-Mu Ya Allah, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar. Ku persembahkan karyaku ini untuk :

1. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Anwar dan Mama Ani beserta Keluarga besar Saad. Terimakasih telah mendoakan dan memberikan motivasi baik secara material maupun moral selama ini.
2. Rekan perantauan dan seperjuangan alih jalur Wawan, Rosana, Hardi, Rizal, Bang galang, Tata, Fajar, Dedy dan semuanya yang saat ini sama-sama berjuang menjadi mahasiswa alih jalur di STMIK Akakom.
3. Sahabat masa-masa D3 Ayana, Faiq, Haryati, Yuna, Dini dan Io yang selalu mendukung selama merantau.
4. Anak-anak “tim Podcast”, Annisa, Tete, Fadil, Fikry yang ada disetiap kemudahan dan kesusahan datang.
5. Sahabat dari kecil Vania, Dewi dan “Budak Gang” yang memberikan semangat menyelesaikan skripsi.
6. Teman-teman S1 Sistem Informasi. Terimakasih untuk kalian yang sudah menemani dan berjuang sama-sama, canda tawa bersama, dan semoga keakraban ini selalu terjaga.
7. Staff bidang marketing, admisi, humas dan kerja sama yang sudah membimbing dan memberikan ilmu-ilmu baru.

8. Dosen-dosen Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom Yogyakarta, terima kasih atas bimbingan, motivasi, dan arahannya.
9. Segenap pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa, motivasi dan bantuannya.

HALAMAN MOTTO

“Fall down eight times, get up nine.” – Yerin, GFriend.

“Its okay to make mistake sometimes because anyone can do so.” – Leehi.

“Selalu ada yang pertama dalam segala sesuatu, termasuk gagal..” – Angkasa,
NKTCHI.

“Nanti kamu juga paham.”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN.....	III
HALAMAN PERSEMBAHAN	IV
HALAMAN MOTTO	V
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR TABEL	X
KATA PENGANTAR.....	XII
ABSTRAK	XIV
ABSTRACT	XV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup	3
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1. Tinjauan Pustaka.....	6
2.2. Dasar Teori	9
2.2.1. <i>User Interface (UI)</i>	9
2.2.2. <i>User Experience (UX)</i>	10
2.2.3. <i>Heuristik Evaluation</i>	11
2.2.4. SPSS.....	14
2.2.5. Uji Validitas.....	15
2.2.6. Uji Reliabilitas	17
2.2.7. Analisis Data.....	18
2.2.8. Skala Likert.....	19
2.2.9. Gojek.....	21

2.2.10.	Grab	22
2.2.11.	Pengolahan Data Kuesioner	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1.	Analisis Kebutuhan Data	25
3.2.	Kebutuhan Sistem	25
3.2.1.	Kebutuhan Hardware	25
3.2.2.	Kebutuhan Software.....	26
3.3.	Prosedur dan Pengumpulan Data	26
3.4.	Analisis Perancangan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Deskripsi Data.....	39
4.2	Grafik Hasil dari Kuesioner	41
4.3	Uji Validitas	64
4.4	Uji Reliabilitas	70
4.5	Pembahasan Perbandingan	77
BAB V PENUTUP		87
5.1.	Kesimpulan	87
5.2.	Saran	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Daftar Gambar 3. 1.	Diagram Alir Proses Penelitian	29
Daftar Gambar 4. 1.	Grafik Jumlah Responden	39
Daftar Gambar 4. 2.	Grafik Jawaban Dari Variable VOS	44
Daftar Gambar 4. 3.	Grafik Jawaban Dari Variable MAT	46
Daftar Gambar 4. 4.	Grafik Jawaban Dari Variable UCF	49
Daftar Gambar 4. 5.	Grafik Jawaban Dari Variable CAS	51
Daftar Gambar 4. 6.	Grafik Jawaban Dari Variable EPT	53
Daftar Gambar 4. 7.	Grafik Jawaban Dari Variable RRR	55
Daftar Gambar 4. 8.	Grafik Jawaban Dari Variable FEU	57
Daftar Gambar 4. 9.	Grafik Jawaban Dari Variable AMD	59
Daftar Gambar 4. 10.	Grafik Jawaban Dari Variable HAR	62
Daftar Gambar 4. 11.	Grafik Jawaban Dari Variable HAD	64

DAFTAR TABEL

Daftar Tabel 2. 1. Tinjauan Pustaka	7
Daftar Tabel 2. 2. Tabel Penafsiran Presentase	24
Daftar Tabel 3. 1. Kisi-Kisi Kuesioner Analisis UI Dan UX Pada Aplikasi Gojek Dan Grab	35
Daftar Tabel 3. 2. Kisi-Kisi Kuesioner Analisis UI Dan UX Pada Aplikasi Gojek Dan Grab (Lanjutan)	36
Daftar Tabel 3. 3. Kisi-Kisi Kuesioner Analisis UI Dan UX Pada Aplikasi Gojek Dan Grab (Lanjutan)	37
Daftar Tabel 4. 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Daftar Tabel 4. 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia	41
Daftar Tabel 4. 3. Hasil Tanggapan Responden VOS	42
Daftar Tabel 4. 4. Hasil Tanggapan Responden MAT	45
Daftar Tabel 4. 5. Hasil Tanggapan Responden UCF	47
Daftar Tabel 4. 6. Hasil Tanggapan Responden CAS	49
Daftar Tabel 4. 7. Hasil Tanggapan Responden EPT	51
Daftar Tabel 4. 8. Hasil Tanggapan Responden RRR	54
Daftar Tabel 4. 9. Hasil Tanggapan Responden FEU	56
Daftar Tabel 4. 10. Hasil Tanggapan Responden AMD	58
Daftar Tabel 4. 11. Hasil Tanggapan Responden HAR	60
Daftar Tabel 4. 12. Hasil Tanggapan Responden HAD	62
Daftar Tabel 4. 13. Hasil Validitas Gojek	67
Daftar Tabel 4. 14. Hasil Validitas Gojek (Lanjutan)	68

Daftar Tabel 4. 15.	Hasil Validitas Grab.....	69
Daftar Tabel 4. 16.	Hasil Validitas Grab (Lanjutan).....	70
Daftar Tabel 4. 17.	Kriteria Reliabilitas	70
Daftar Tabel 4. 18.	Hasil Varian Reliabilitas Gojek	72
Daftar Tabel 4. 19.	Hasil Varian Reliabilitas Gojek (Lanjutan)	73
Daftar Tabel 4. 20.	Hasil Varian Reliabilitas Grab	75
Daftar Tabel 4. 21.	Hasil Varian Reliabilitas Grab	76
Daftar Tabel 4. 22.	Hasil Pengukuran Uji Reliabilitas Grab.....	77
Daftar Tabel 4. 23.	Hasil Persen Dari Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	78
Daftar Tabel 4. 24.	Hasil Persen Dari Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..	79

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Perbandingan *User Interface* dan *User Experience* dengan Metode Evaluasi Heuristik pada aplikasi transportasi *online*”.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Strata Satu (S1) Jurusan Sistem Informasi Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer AKAKOM Yogyakarta. Atas segala kekurangan, keterbatasan pengetahuan, pengalaman, kemampuan serta kendala dalam membuat Skripsi ini jauh dari sempurna, namun berkat bimbingan, dukungan serta doa dari berbagai pihak menjadikan Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selama menyelesaikan penyusunan Skripsi ini penulis telah banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. Selaku ketua yayasan di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom Yogyakarta.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. Selaku ketua program studi Sistem Informasi (S1) di Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Akakom Yogyakarta.
3. Ibu Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs. selaku dosen pembimbing dan penguji yang telah banyak memberikan pengarahan, petunjuk saran serta bimbingan yang sangat besar manfaatnya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Dan Komputer Akakom Yogyakarta.
5. Kepada Ayah dan Mama selaku orangtua saya serta Keluarga yang selalu mendoakan saya selama menempuh pendidikan.
6. Bapak Kevin Aluwi, Bapak Nadiem Makarim, Bapak Michaelangelo Moran yang sudah membikin sebuah startup nomor satu di Indonesia yaitu Gojek.
7. Mr. Anthony Tan dan Mrs. Tan Hooi Ling, dari beliau Grab mendapatkan penghargaan *decacorn* pertama di Asia Tenggara.

8. Rekan perantauan dan seperjuangan alih jalur Wawan, Rosana, Hardi, Rizal, Bang Galang, Tata, Fajar, Dedy dan semuanya yang saat ini sama-sama berjuang menjadi mahasiswa alih jalur di STMIK Akakom.
9. Sahabat masa-masa D3 Ayana, Faiq, Haryati, Yuna, Dini dan Io yang selalu mendukung selama merantau.
10. Anak-anak “tim Podcast”, Annisa, Tetch, Fadil, Fikry yang ada disetiap kemudahan dan kesusahan datang.
11. Sahabat dari kecil Vania, Dewi dan “Budak Gang” yang memberikan semangat menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih untuk member GFriend yang memberi semangat walaupun tidak secara langsung.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam skripsi ini agar menjadi lebih baik. Akhir kata besar harapan penulis semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Yogyakarta, 2021

Muhammad Redho Isra Rifaldi

ABSTRAK

Gojek dan Grab merupakan sebuah terobosan baru dalam perkembangan teknologi, sebuah *Startup* yang berhasil mencapai nilai valuasi sebesar lebih dari 10 Miliar USD. Kedua aplikasi ini merupakan sebuah teknologi yang melayani jasa angkut secara *online*, tidak hanya jasa angkut tetapi sekarang sudah tersedia berbagai jenis jasa yang ditawarkan mulai dari membeli makanan atau barang, melakukan pembayaran, mengirim paket maupun membeli berbagai jenis obat dan vitamin. Dengan jumlah pengunduh lebih dari 5 Juta unduhan yaitu Gojek dengan lebih dari 5 Juta unduhan dan Grab mempunyai lebih dari 10 Juta unduhan, membuat pengembang terus memberikan sebuah pengalaman yang terbaik untuk pengguna aplikasi, baik itu pengalaman menggunakan jasa atau pengalaman dalam penggunaan aplikasi. Dalam hal pengalaman penggunaan aplikasi terdapat dua sisi terpenting dari sebuah aplikasi yaitu *User Interface* dan *User Experience* yang berperan penting untuk menarik daya pikat pengguna. Walaupun kedua aplikasi ini memiliki tujuan yang sama tetapi pengalaman pengguna dalam *User Interface* dan *User Experience* pasti berbeda antar pengguna. Untuk mendapatkan nilai pengalaman pengguna, penelitian ini menggunakan metode kuesioner dengan responden yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan kedua aplikasi ini serta jumlah harapan yaitu 10000 Responden melalui *media social* dan hasil kuesioner akan diolah menggunakan dua cara yaitu manual dan aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui nilai pengalaman *User Interface* dan *User Experience* dari pengguna aplikasi Gojek dan Grab. Penelitian ini menggunakan metode yang digunakan adalah Metode Evaluasi Heuristik dan aplikasi yang digunakan yaitu SPSS versi 25 sebagai program aplikasi yang akan mengolah data penelitian dan terdapat dua pengukuran Uji yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas. Berdasarkan hasil penelitian, dari hasil pengelolaan data kuesioner *User Interface* dan *User Experience* Gojek memiliki nilai yang lebih baik dibandingkan Grab baik dari pengukuran Uji Validitas dan Uji Reliabilitas yang membuktikan jumlah unduhan yang lebih banyak tidak mempengaruhi nilai pengalaman dari pengguna.

Berdasarkan hasil dari penelitian, penelitian ini berupaya memberikan sebuah manfaat bagi pengguna dalam meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan sebuah aplikasi serta memberikan sebuah pengalaman baru dan untuk pengembang, yaitu memberikan sebuah informasi dalam meningkatkan performa dari aplikasi.

Kata Kunci : *Kuesioner, Responden, User Interface, User Experience, Gojek, Grab, Evaluasi Heuristik.*

ABSTRACT

Gojek and Grab are new breakthroughs in technology development, a Startup that has successfully achieved more than 10 billion USD valuation. Both applications are a technology that provides online transportation services, not only transportation services, but various types of services are offered now, ranging from purchasing food or goods, making payments, delivering packages or purchasing various types of drugs and vitamins. With a number of downloads of more than 5 million downloads, namely Gojek with more than 5 million downloads and Grab having more than 10 million downloads, making the developers keep on providing the best experience for the users, including the experience of using services and the experience of using the application. In terms of experience using applications, there are the most two important aspects of an application, they are User Interface and User Experience which play an important role in attracting user's interest. Although both applications are having the same goal, the experience of User Interface and User Experience are definitely different in each user. To get the score of user experience, this study used a questionnaire method with respondents who have ever used or are currently using these two applications and with the number of expectations is 10000 respondents through social media and the results of the questionnaire will be obtained using two methods, they are manually and by application.

This study aims to be able to determine the experiencing score of the User Interface and User Experience from Gojek and Grab users. Method that has been used in this study is the Heuristic Evaluation Method and the used application is SPSS version 25 as an application program that will manage research data and there are two measurement tests, such as the Validity Test and the Reliability Test. Based on the results of the study, from the results of the data management of the User Interface and User Experience questionnaires, Gojek has a higher score than Grab in both measurement of the Validity Test and the Reliability Test which prove that the numerous number of downloads does not affect the experience score of the user.

Based on the results of the study, this study tries to provide a benefit for users in increasing trust using an application and provide a new experience as well. For the developers this study tries to provide information in improving the performance of the application.

Keywords: Questionnaires, Respondents, User Interface, User Experience, Gojek, Grab, Heuristic Evaluation.