

SKRIPSI
ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE E-COMMERCE
DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION
(STUDI KASUS : BALEOMOL.COM)



RIPKI KASDIYANTO

NIM : 175610086

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI
ANALISIS USABILITY PADA WEBSITE E-COMMERCE DENGAN
METODE HEURISTIC EVALUATION
(STUDI KASUS: BALEOMOL.COM)

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

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

Disusun Oleh :

RIPKI KASDIYANTO

NIM : 175610086

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2022

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, 31 Desember 2021



Ripki Kasdiyanto
NIM : 175610086

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin,

Puji syukur penulis ucapkan atas 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 dan ibu yang selalu memberikan dukungan dan do'a dan juga fasilitas untuk keberlangsungan pendidikan saya. Terima kasih telah mendukung dan selalu mendoakan yang terbaik dalam saya mengejar impian apapun itu.
2. Adik saya Ryan Indrayanto. Tiada yang paling menyenangkan selain berkumpul dengan keluarga, dan selamat berjuang mengejar impianmu.
3. Bapak Dison Librado, S.E, M.Kom. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa memberikan saran dan ilmunya dari awal sampai akhir penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman Angkatan 2017 beserta angkatan lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah menjadi bagian dalam perjalanan terciptanya sejarah dalam hidup saya di kampus tercinta ini.

Terima kasih untuk semuanya.

MOTTO

“Jangan beritahu prosesmu kepada siapapun sebelum kamu menyelesaikannya.
Berhasil ataupun gagal, bertanggung jawablah atas pilihanmu sendiri”

Ripki Kasdiyanto

“Sebab hidup terlalu singkat untuk membiarkan orang lain menentukan apa yang
membuat kita bahagia”

(Ernest Prakasa)

“Hidup ini akan jauh lebih indah ketika kita sudah mampu menertawakan diri kita
sendiri”

(Bambang Pamungkas)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji bagi Allah yang telah memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat program studi Sistem Informasi Strata 1 Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dalam menyelesaikan skripsi serta memberi dukungan moral dan juga bimbingannya. Ucapan terima kasih ini kami tujukan kepada :

1. Bapak Dison Librado, S.E, M.Kom. Selaku dosen pembimbing skripsi.
2. Pimpinan PT Baleo Mol Indonesia beserta jajaran manajemen yang telah memberikan ijin pengambilan data pengguna *website* baleomol agar penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
3. Kedua Orang Tua saya yang senantiasa mendukung proses dari awal kuliah sampai dengan skripsi ini selesai.
4. Teman-teman saya yang ikut mendukung proses skripsi sampai selesai, serta Semua pihak yang mungkin belum saya sebutkan yang telah membantu saya sehingga terselesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa ini telah dibuat dengan sebaik-baiknya, namun jika ada kritik dan saran apapun yang sifatnya membangun bagi penulis, dengan senang hati akan penulis terima,

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Yogyakarta, 31 Desember 2021



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
INTISARI	xviii
ABSTRACT.....	xix
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	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Dasar Teori	9
2.2.1. Analisis Deskriptif	10
2.2.2. <i>User Interface</i>	10

2.2.3.	<i>User Experience</i>	11
2.2.4.	<i>Usability</i>	13
2.2.5.	<i>Heuristic evaluation</i>	14
2.2.6.	Populasi dan Sampel	16
2.2.7.	Uji Validitas	17
2.2.8.	Uji Reliabilitas	19
2.2.9.	Skala Likert	19
2.2.10.	Analisis Data Likert.....	20
2.2.11.	Analisis Data	21
BAB III METODE PENELITIAN		23
3.1	Analisis Kebutuhan	23
3.2	Bahan.....	23
3.3	Peralatan	24
3.3.1.	Perangkat Keras	24
3.3.2.	Perangkat Lunak.....	24
3.4	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	25
4.4.1.	Studi Literatur	25
3.5	Observasi	25
3.6	Kuesioner.....	26
3.7	Gambaran Umum Penelitian	26
3.8	Analisis Perancangan	26
3.8.1.	Proses Alur Penelitian.....	26
3.8.2.	Rancangan Formulir Skenario Tugas.....	29

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Kriteria Responden.....	38
4.1.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
4.1.2. Berdasarkan Usia	39
4.1.3. Berdasarkan Pemakaian <i>Website</i> Dalam 1 Bulan	40
4.1.4. Responden yang Diperlukan	41
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.3. <i>Visibility of System Status</i> pada <i>website</i> Baleomol	44
4.3.1. <i>Visibility of System Status</i> pada <i>website</i> berdasarkan Jawaban Responden.....	44
4.3.2. Tingkat <i>Visibility of System Status</i> pada <i>website</i> Berdasarkan usia.....	46
4.3.3. Evaluasi <i>Visibility of System Status</i> pada <i>website</i>	49
4.4. <i>Match Between System and The Real World</i> pada <i>website</i>	49
4.4.1. <i>Match Between System and The Real World</i> menurut Jawaban Responden.....	49
4.4.2. Tingkat <i>Match Between System and The Real World</i> pada <i>website</i>	52
4.4.3. Evaluasi <i>Match Between System and The Real World</i> Pada <i>website</i>	54
4.5. <i>User Control and Freedom</i> pada <i>website</i>	55
4.5.1. <i>User Control and Freedom</i> pada <i>Website</i> Menurut Jawaban Responden.....	55
4.5.2. Tingkat <i>User Control and Freedom</i> di <i>Website</i>	56
4.5.3. Evaluasi <i>User Control and Freedom</i> pada <i>Website</i>	58
4.6. <i>Consistency and Standards</i> pada <i>website</i> Baleomol	59

4.6.1.	<i>Consistency and Standards</i> pada <i>website</i> Menurut Jawaban Responden	59
4.6.2.	Tingkat <i>Consistency and Standards</i> pada <i>website</i>	61
4.6.3.	Evaluasi <i>Consistency and Standards</i> pada <i>website</i> Baleomol	63
4.7.	<i>Error Prevention</i> Pada <i>website</i> Baleomol	64
4.7.1.	<i>Error Prevention</i> pada <i>website</i> Menurut Jawaban Responden	64
4.7.2.	Tingkat <i>Error Prevention</i> pada <i>website</i> Baleomol	66
4.7.3.	Evaluasi <i>Error Prevention</i> pada <i>Website</i> Baleomol	68
4.8.	<i>Recognition Rather Than</i> pada <i>website</i> Baleomol	69
4.8.1.	<i>Recognition Rather Than Recall</i> pada <i>Website</i> Menurut Jawaban Responden	69
4.8.2.	Tingkat <i>Recognition Rather Than Recall</i> pada <i>Website</i>	70
4.8.3.	Evaluasi <i>Recognition Rather Than Recall</i> pada <i>Website</i> Baleomol.....	72
4.9.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada <i>website</i> Baleomol	73
4.9.1.	<i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Pada <i>website</i> Menurut Jawaban Responden	73
4.9.2.	Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> pada <i>Website</i>	76
4.9.3.	Evaluasi <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Pada <i>Website</i> Baleomol	78
4.10.	Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> Pada <i>website</i>	78
4.10.1.	<i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada <i>Website</i> Menurut Jawaban Responden	78
4.10.2.	Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada <i>Website</i>	81
4.10.3.	Evaluasi <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> pada <i>Website</i> Baleomol	83

4.11.	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Error</i> pada Website	83
4.11.1.	<i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> Pada Website Menurut Jawaban Responden.....	83
4.11.2.	Tingkat <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> pada Website.....	85
4.11.3.	Evaluasi <i>Help users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> pada Website.....	87
4.12.	<i>Help and Documentation</i> pada website Baleomol.....	88
4.12.1.	<i>Help and Documentation</i> pada Website Menurut Jawaban Responden.....	88
4.12.2.	Tingkat <i>Help and Documentation</i> pada Website.....	90
4.12.3.	Evaluasi <i>Help and Documentation</i> Pada Website Baleomol.....	92
4.13.	Hasil Tingkat <i>Usability Website</i> Baleomol Berdasarkan 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	92
4.14.	Hasil Tingkat <i>Usability</i> pada Website Baleomol Berdasarkan Usia dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	94
4.15.	Hasil Tingkat <i>Usability</i> pada Website Baleomol Berdasarkan Pemakaian Perbulan dari 10 Indikator <i>Heuristic Evaluation</i>	96
4.16.	Hasil Analisis <i>Usability Website</i> Baleomol Secara Keseluruhan Berdasarkan Kriteria	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		98
5.1.	Kesimpulan.....	98
5.2.	Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100

LAMPIRAN	101
-----------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Proses alur penelitian.....	27
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	39
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pemakaian website	40
Gambar 4.4 Persentase Pernyataan Visibility of System Status	46
Gambar 4.5 Tampilan menu utama Baleomol	49
Gambar 4.6 Match between system and the real world	51
Gambar 4.7 Tampilan Tentang website Baleomol.....	54
Gambar 4.8 Persentase Pernyataan User Control and Freedom.....	56
Gambar 4. 9 Tampilan <i>User Control and Freedom</i> pada <i>website</i> Baleomol	59
Gambar 4.10 Persentase Pernyataan Consistency and Standards	61
Gambar 4. 11 Tampilan Header dan Footer website Baleomol	64
Gambar 4.12 Persentase Pernyataan Error Prevention.....	66
Gambar 4.13 Menu Scrape Baleomol	68
Gambar 4. 14 Persentase Pernyataan Recognition Rather Than Recall.....	70
Gambar 4. 15 Menu Kategori Produk	73
Gambar 4.16 Persentase Pernyataan <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	75
Gambar 4.17 Tampilan Utama Website	78
Gambar 4. 18 Persentase Aesthetic and Minimalist Design	80
Gambar 4. 19 Tampilan Menu Kategori Produk.....	83
Gambar 4. 20 Persentase Pernyataan <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	85
Gambar 4. 21 Menu Pencarian	88
Gambar 4. 22 Persentase <i>Pernyataan Help and Documentation</i>	90
Gambar 4. 23 Halaman FAQ.....	92
Gambar 4. 24 Tingkat Usability pada Website Baleomol.....	93
Gambar 4. 25 Tingkat Usability Berdasarkan Usia.....	95
Gambar 4. 26 Tingkat Usability Berdasarkan Pemakaian Perbulan	96

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2.2 Penafsiran Nilai Keberhasilan.....	22
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan pemakaian perbulan	42
Tabel 4. 3 Uji Validitas	42
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas	44
Tabel 4. 5 Visibility of System Status pada website menurut responden	44
Tabel 4. 6 Tingkat Visibility of System Status pada <i>Website</i> Berdasarkan usia.....	46
Tabel 4. 7 Tingkat <i>Visibility of System Status</i> pada <i>Website</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan.....	47
Tabel 4. 8 Tingkat <i>Visibility of System Status</i> secara keseluruhan.....	48
Tabel 4. 9 <i>Match Between System and The Real World</i> Menurut Jawaban Responden	50
Tabel 4. 10 <i>Tingkat Match Between System and The Real World</i> Berdasarkan Usia .	52
Tabel 4. 11 <i>Tingkat Match Between System and The Real World</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan	52
Tabel 4. 12 <i>Tingkat Match Between System and The Real World</i> Secara Keseluruhan	53
Tabel 4. 13 <i>User Control and Freedom</i> Menurut Jawaban Responden.....	55
Tabel 4. 14 <i>Tingkat User Control and Freedom</i> Berdasarkan Usia	56
Tabel 4. 15 <i>Tingkat User Control and Freedom</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan ..	57
Tabel 4. 16 <i>Tingkat User Control and Freedom</i> secara Keseluruhan	58
Tabel 4. 17 <i>Consistency and Standards</i> Menurut Jawaban Responden	59
Tabel 4. 18 <i>Tingkat Consistency and Standards</i> Berdasarkan Usia	61
Tabel 4. 19 <i>Tingkat Consistency and Standards</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan ..	62
Tabel 4. 20 <i>Tingkat Consistency and Standards</i>	63
Tabel 4. 21 <i>Error Prevention</i> Menurut Jawaban Responden.....	64
Tabel 4. 22 <i>Tingkat Error Prevention</i> Berdasarkan Usia	66

Tabel 4. 23 Tingkat <i>Error Prevention</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan	67
Tabel 4. 24 Tingkat <i>Error Prevention</i>	67
Tabel 4. 25 <i>Recognition Rather Than Recall</i> Menurut Jawaban Responden.....	69
Tabel 4. 26 Tingkat <i>Recognition Rather Than Recall</i> Berdasarkan Usia	70
Tabel 4. 27 Tingkat <i>Recognition Rather Than Recall</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan.....	71
Tabel 4. 28 Tingkat <i>Recognition Rather Than Recall</i>	72
Tabel 4. 29 <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Menurut Jawaban Responden.....	73
Tabel 4. 30 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Berdasarkan Usia	76
Tabel 4. 31 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan.....	76
Tabel 4. 32 Tingkat <i>Flexibility and Efficiency of Use</i>	77
Tabel 4. 33 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> Menurut Jawaban Responden	79
Tabel 4. 34 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> Berdasarkan Usia.....	81
Tabel 4. 35 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan.....	81
Tabel 4. 36 Tingkat <i>Aesthetic and Minimalist Design</i>	82
Tabel 4. 37 <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> Menurut Jawaban Responden	84
Tabel 4. 38 Tingkat <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> Berdasarkan Usia	85
Tabel 4. 39 Tingkat <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan	86
Tabel 4. 40 Tingkat <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i>	87
Tabel 4. 41 <i>Help and Documentation</i> Menurut Jawaban Responden	88
Tabel 4. 42 Tingkat <i>Help and Documentation</i> Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4. 43 Tingkat <i>Help and Documentation</i> Berdasarkan Pemakaian Perbulan	91
Tabel 4. 44 Tingkat <i>Help and Documentation</i>	91

Tabel 4.45 Persentase Rata-Rata dari 10 Indikator Heuristic Evaluation Berdasarkan
Kriteria97

INTISARI

Balemol adalah *platform* jual beli *online* atau biasa disebut *marketplace* yang diciptakan untuk menjadi media jual beli antara penjual dan pembeli pada umumnya dan untuk transaksi antara *supplier* (penjual) dengan *dropshipper* (pembeli yang sekaligus menjual barangnya kembali dengan sistem pengiriman langsung dari *supplier* kepada pelanggan) pada khususnya. Balemol telah membantu pelaku usaha pemasaran *online* yang tidak mempunyai barang dengan mudahnya dapat mencari *supplier* terpercaya di *platform* tersebut dan juga untuk *supplier* yang ingin mengembangkan usahanya dapat memasarkan produknya melalui *platform* ini.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *heuristic evaluation* versi Molich dan Nielsen (1990) dengan total pertanyaan sebanyak 25 pertanyaan menggunakan skala likert yang nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata sebesar 83,7% dari sepuluh indikator *heuristic evaluation*. Dari rata-rata tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* Balemol telah berhasil membantu pengguna dalam penggunaan *website* tersebut.

Kata kunci : *Heuristic Evaluation, usability, user experience, user interface.*

ABSTRACT

Balemol is an online buying and selling platform or commonly called a marketplace that was created to be a medium of buying and selling between sellers and buyers in general and for transactions between suppliers (sellers) and dropshippers (buyers who simultaneously sell their goods back with a direct delivery system from suppliers to customers). specifically. Baleomol has helped online marketing business actors who do not have goods to easily find reliable suppliers on the platform and also suppliers who want to expand their business can market their products through this platform.

The questionnaire used in this study was using the heuristic evaluation method by Molich and Nielsen (1990) with a total of 25 questions using a Likert scale which would later be used as evaluation material for related parties.

Based on the results of the study, the average value was 83.7% of the ten heuristic evaluation indicators. From this average, it can be concluded that the Baleomol website has succeeded in helping users in using the website.

Keywords : Heuristic Evaluation, usability, user experience, user interface.