

SKRIPSI
ANALISIS *UI/UX* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI GRAB DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DENGAN METODE *USABILITY TESTING*



FRANSISKA ROSITA KURNIA

NIM : 175610060

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

2022

SKRIPSI
ANALISIS *UI/UX* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI GRAB DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DENGAN METODE *USABILITY TESTING*

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



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

Disusun Oleh
FRANSISKA ROSITA KURNIA
NIM : 175610060

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, 11 Februari 2022



Fransiska Rosita Kurnia
NIM: 175610060

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, Serta Para Kudus di Surga, karena atas cinta dan berkat kasih sayang-Nya penulis senantiasa dibimbing dan diberkati, sehingga penulis bisa menjadi pribadi yang bisa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Dan semoga tahap ini merupakan awal perjalanan kesuksesan penulis untuk menyambut hari-hari yang akan datang.

Karya tulis ini saya persembahkan, teristimewah buat :

“DIRI SENDIRI”

Terimakasih untuk tahap awal perjalanan kesuksesan, semoga selalu diberikan berkat kesuksesan untuk kedepannya, intinya tambah semangat dan tekun.

**“SEMUA YANG TELAH MENDUKUNG DAN MEMOTIVASI SAYA
UNTUK TETAP BERGERAK DAN BANGKIT DARI KEMALASAN,
SAYA MENGUCAPKAN TERIMAKASIH BANYAK, TERUTAMA
KEPADA KEDUA ORANG TUA YANG SELALU MENDOAKAN
ANAKNYA AGAR SELALU SUKSES”**

HALAMAN MOTTO

**“Jangan Biarkan Hari Kemarin Merenggut Banyak Hal Dihari
Ini”**

~Fransiska~

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir dengan judul *ANALISIS UI/UX TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA DENGAN METODE USABILITY TESTING* ini dengan baik. Laporan ini disusun untuk melengkapi syarat kelulusan Tugas Akhir, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Teknologi Digital Indonesia Yogyakarta (UTDI)

Oleh karena itu, tidak lupa penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan, oleh:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T, selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia, Yogyakarta
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, UTDI, Yogyakarta.
3. Bapak Heru Agus Triyanto, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesempatan memberikan arahan dan bimbingannya dalam pelaksanaan proses penyusunan Tugas Akhir.

Penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Saran dan kritikan yang membangun juga penulis harapkan demi menyempurnakan laporan ini.

Yogyakarta, 11 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.2. Landasan Teori//Dasar Teori	17

2.2.1. UI (<i>User Interface</i>)	17
2.2.2. UX (<i>User Experience</i>)	22
2.2.3. <i>Usability</i>	26
2.2.4. Penentuan Responden	27
BAB 3 METODE PENELITIAN	29
3.1. Bahan dan Lokasi Penelitian	29
3.2. Peralatan	29
3.3. Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data	30
3.3.1. Observasi	31
3.3.2. Kuisisioner	31
3.3.3. Jadwal Penelitian	32
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	33
4.2. Analisis Tingkat <i>Usability</i>	36
4.2.1. Pengukuran Komponen <i>Learnability</i> (Kemudahan)	38
4.2.2. Pengukuran Komponen <i>Memorability</i> (Mudah Diingat)	39
4.2.3. Pengukuran Komponen <i>Efficiency</i> (Efisien)	40
4.2.4. Pengukuran Komponen <i>Satisfaction</i> (Kepuasan).....	41
4.2.5. Pengukuran Komponen <i>Errors</i> (Kesalahan dan Keamanan)	42
4.3. Perhitungan Rata-Rata (<i>Mean</i>) Komponen <i>Usability Testing</i>	45

BAB 5 PENUTUP.....	46
5.1. Kesimpulan	46
5.2. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel penelitian terdahulu	14
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	32
Tabel 4.1 Ringkasan Hasil Uji Validitas <i>Pearson</i>	34
Tabel 4.2 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	35
Tabel 4.3 Jarak Interval Rentang Skor	37
Tabel 4.4. Komponen <i>Learnability</i> (Kemudahan)	39
Tabel 4.5. Komponen <i>Memorability</i> (Mudah Diingat)	40
Tabel 4.6. Komponen <i>Efficiency</i> (Efisien)	41
Tabel 4.7. Komponen <i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	42
Tabel 4.8. Komponen <i>Errors</i> (Kesalahan dan Keamanan)	43
Tabel 4.9. Jumlah Persentase Responden Pernyataan 22 dan 25	43
Tabel 4.10. Nilai Rata-Rata Variabel <i>Usability Testing</i>	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Keseimbangan Antara UI dan UX	25
Gambar 4.1 Grafik Pemetaan Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi GRAB	45

INTISARI

GRAB saat ini merupakan aplikasi yang sudah sangat membantu masyarakat/konsumen dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari. Akan tetapi, banyak keluhan mengenai kekurangan aplikasi ini, seperti GPS yang kurang akurat, alamat yang kurang valid, serta kurangnya tanggapan dari pihak GRAB jika ada keluhan dari konsumen.

Tujuan penelitian ini yaitu: 1) Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi GRAB dengan metode usability. 2) Untuk mengetahui besaran persentase kepuasan pengguna aplikasi GRAB dalam pemanfaatannya sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk penggunaan selanjutnya. Metodologi yang digunakan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah pengujian usability.

Langkah awal yang dipakai adalah pengumpulan data, yakni demi mendapatkan data yang valid, sehingga hasil dan kesimpulan penelitian pun tidak akan diragukan kebenarannya. Objek dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GRAB dengan menggunakan metode usability.

Hasil uji validitas dengan jumlah responden sebanyak 110 orang menunjukkan atribut item yang valid dilihat dari perolehan nilai r-tabel adalah 0,187. Hasil uji reliabilitas yang diperoleh adalah 0,933 dimana menunjukkan reliabel kegunaan kuisisioner. Hasilnya, komponen Kemudahan dengan nilai 4,27 (sangat baik), komponen Mudah Diingat dengan nilai 4,07 (baik), komponen efisiensi mendapat nilai 3,94 (baik), komponen Kepuasan mendapat nilai 4,06 (baik), dan komponen Kesalahan dan Keamanan mendapat nilai 3,64 (baik). Hasil rata-rata nilai komponen pengujian usability adalah 3,99 (baik). Terkadang GPS mengalami error atau tidak akurat dan tidak sesuai titik dan lokasi (belum maksimal) dan terjadi error pada aplikasi saat saya ingin menggunakan kode voucher atau promo karena S&K yang berlaku, keduanya memiliki nilai yang paling besar pada variabel setuju dengan bobot (4) dengan nilai persentasenya sebesar 72,73 dan 49,09. Hal ini berarti, permasalahan dalam penelitian ini sudah sesuai dengan keadaan sebenarnya.

Kata Kunci : *Pengujian usability, aplikasi GRAB, analisis UI/UX*

ABSTRACT

GRAB is currently an application that has greatly helped the community/consumers in meeting their daily needs. However, there are many complaints about the shortcomings of this application, such as GPS that is less accurate, addresses that are not valid, and the lack of response from GRAB if there are complaints from consumers.

The objectives of this study are: 1) To determine the satisfaction of users of the GRAB application with the usability method. 2) To find out the percentage of GRAB application user satisfaction in its use so that it becomes a consideration for further use. The methodology used to answer the problems in this research is usability testing. The initial step used is data collection, namely in order to obtain valid data, so that the results and conclusions of the study will not be doubted. The object of this research is the user of the GRAB application using the Usability method.

The results of the validity test with the number of respondents as many as 110 people indicate a valid item attribute seen from the acquisition of the r-table value is 0.187. The results of the reliability test obtained were 0.933 which showed the reliability of the use of the questionnaire. The result is the learnability component with a value of 4.27 (very good), the memorability component with a value of 4.07 (good), the efficiency component (efficient) gets a value of 3.94 (good), the satisfaction component gets a value of 4.06 (good), and the errors component got a value of 3.64 (good). The average result of the usability testing component's mean value is 3.99 (good). Sometimes the GPS has errors or is inaccurate and does not match the point and location (not maximized) and an error occurs in the application when I want to use a voucher or promo code because of the applicable T&C, both of which have the largest value in the variable agrees with the weight (4) with the percentage values are 72.73 and 49.09. This means that the problems in this study are in accordance with the actual situation.

Keywords: *Usability testing, GRAB apps, UI/UX analysis.*