

SKRIPSI

ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA LAYANAN GOJEK MENGGUNAKAN METODE GOMS STUDI KASUS : PATI JAWA TENGAH



**PUTRI WULAN SARI
185610004**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

PROGRAM SARJANA

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA

YOGYAKARTA

2022

SKRIPSI

**ANALISIS *USER INTERFACE* DAN *USER EXPERIENCE*
PADA LAYANAN GOJEK MENGGUNAKAN METODE
GOMS
STUDI KASUS : PATI JAWA TENGAH**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi

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

**Disusun Oleh
PUTRI WULAN SARI
NIM : 185610004**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

Judul : **Analisi User Interface Dan User Experience Pada
Layanan GO-JEK Menggunakan Metode GOMS Studi
Kasus ; Pati Jawa Tengah**

Nama : **Putri Wulan Sari**

NIM : **185610004**

Program Studi : **Sistem Informasi**

Program : **Sarjana**

Semester : **Genap**

Tahun Akademik : **2021/2022**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan di hadapan Dewan Penguji Skripsi

Yogyakarta, Juli 2022

Dosen Pembimbing,

Sumiyatun,S.Kom.,M.Cs.

NIDN : 0515048402

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

ANALISIS USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA LAYANAN GOJEK MENGGUNAKAN METODE GOMS STUDI KASUS : PATI JAWA TENGAH

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar

Sarjana Komputer

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Dewan Penguji	NIDN	Tandatangan
1. Sur Yanti,S.E., M.Sc. . (Penguji)	0510067601	
2. Sumiyatun, S.Kom., M. Cs. (Pembimbing)	0515048402	

Mengetahui

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Pulut Suryanti,S.Kom.,M.Cs.

NPP : 19780315 200501 2 002

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, 19 Agustus 2022



Putri Wulan Sari

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamin, 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 mempersembahkannya untuk orang-orang yang saya cintai dan sayangi, yaitu

1. Keluarga saya yaitu bapak Priono , ibu Warsiti , adik saya, AmiRotul Khoiriyah dan Om Beni Terimakasih telah memberikan kasih sayang, cinta, doa dan dukungan penuh kepada saya selama 22 tahun ini sehingga saya bisa menyelesaikan tugas akhir ini, untuk ayah dan ibu terimakasih selalu ada dan selalu memberikan semua yang terbaik terutama selama Wulan hidup di perantauan.
2. Dosen pembimbing saya ibu Sumiyatun,S.Kom.,M.Cs yang telah membimbing saya selama mengerjakan tugas akhir ini dan dosen penguji saya ibu Sur Yanti,S.E., M.Sc. yang telah memberikan saran dan masukan untuk skripsi saya.
3. Sahabat saya Cintiya,Dhesty,Tiwi, Susi, Fahra, Elsa ,Bibir Suci Nilla 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'18 Aman, Ahmad, Vika , Noel, Rizal, Abi, Zul, ,Septa, Aji, Tyo ,Hena, 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

– Imam Syafi’i

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.”

– Toto Rahardjo

“Hanya ada dua pilihan untuk memenangkan kehidupan: keberanian, atau keikhlasan. Jika tidak berani, ikhlaslah menerimanya. jika tidak ikhlas, beranilah mengubahnya

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* pada layanan Gojek Menggunakan Metode GOMS (studi kasus : pati jawa tengah) ” dengan cukup baik, Skripsi ini merupakan syarat kelulusan sarjana komputer jenjang strata satu Universitas Teknologi Digital Indonesia (UTDI)

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 berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerluka

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I 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 Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori.....	10
2.2.1 Aplikasi Gojek.....	10
2.2.2 User Interface.....	10
2.2.3 User Experince	11
2.2.4 GOMS.....	13
2.2.5 Usability	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Bahan dan Data	18
3.2 Peralatan.....	18
3.3 Pengumpulan Data dan Prosedur Kerja	18
3.4 Analisis Perancangan	21
3.4.1 Proses Pemesanan Di Aplikasi GOJEK.....	21
3.5 Penilaian User Experience	23
3.6 Analisis Data Kuesioner.....	24
3.6.1 Gambaran umum penelitian.....	24
3.7 Pengujian GOMS	25
BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Analisis GOMS dengan KLM.....	26
4.1.1 Analisis GOMS pada Aplikasi GO-JEK	26
4.2 Hasil Perhitungan Goms Dengan Teknik KLM	28
4.3 Kuesioner	28
4.4 Analisis Kelayakan Sampel Responden.....	32
4.5 Hasil Kuesioner	33
BAB V PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Lima elemen UX.....	12
Gambar 3.1 : Tampilan Aplikasi GO-JEK.....	21
Gambar 3.2 : Flowchart Transaksi pada aplikasi GO-JEK.....	22
Gambar 3.3 : Gambaran umum penelitian	24
Gambar 4.1 : Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4.2 : Usia Responden.....	33
Gambar 4.3 : Aplikasi GO-JEK memiliki tampilan yang menarik.....	33
Gambar 4.4 : GO-JEK menyediakan layanan dengan Konsisten.....	34
Gambar 4.5 : GO-JEK memberikan layanan yang tepat.....	34
Gambar 4.6 : GO-JEK digunakan dengan mudah.....	35
Gambar 4.7 : Informasi di GO-JEK lengkap.....	35
Gambar 4.8 : GO-JEK memberikan Informasi jelas dan tepat.....	36.
Gambar 4.9 : Driver Menanggapi Konsumen dengan baik.....	36
Gambar 4.10 : Kendaraan Motor Driver Layak Pakai.....	37
Gambar 4,11 : Kelengkapan Atribut berkendara Driver GO-JEK.....	37
Gambar 4.12 : Aplikasi GO-JEK merupakan Aplikasi Terbaik.....	38
Gambar 4.13 : GO-JEK Merespon user dengan cepat dan tidak lemot.....	38

Gambar 4.14 : Mengganti rugi apabila ada kesalahan maupun kerugian.....	39
Gambar 4.15 : Tarif cukup terjangkau.....	39
Gambar 4,16 : GPS tidak akurat dan titik sesuai dengan lokasi.....	40
Gambar 4,17 : Kerahasiaan data nomer ponsel konsumen terjaga.....	40
Gambar 4.18 : Kepuasan pengguna GO-JEK.....	41
Gambar 4.19: Driver GO-JEK segera menghubungi pemesan	41
Gambar 4.20: Pelayanan Driver yang ramah.....	42
Gambar 4.21: Menerapkan terima kasih diakhir pelayanan	42
Gambar 4.22: Berkomunikasi baik dengan konsumen.....	43
Gambar 4.23: Informasi aplikasi GO-JEK dapat dipercaya.....	43
Gambar 4.24: GO-JEK cukup inovatif	44
Gambar 4.25: Driver GO-JEK mampu menciptakan suasana tidak kaku.....	44
Gambar 4.26: Kecepatan respon driver GO-JEK terhadap pesanan.....	45
Gambar 4.27: Keamanan tetap terjaga dengan baik.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel perbandingan penelitian yang sudah ada.....	9
--	---

ABSTRAK

Gojek merupakan perusahaan layanan transportasi berbasis aplikasi pertama di Indonesia. Berhasilnya bentuk layanan transportasi berbasis aplikasi membuat Gojek meningkatkan dari segi kualitas layanan, citra merek, dan kepercayaan merek untuk membuat konsumen menggunakan jasa layanan Gojek berupa GoRide secara berulang. Membuat konsumen melakukan keputusan pemakaian ulang pada jasa layanan GoRide sebagai pilihan utama konsumen sangat penting dilakukan untuk mencapai kesuksesan perusahaan.

Untuk mengetahui transaksi aplikasi Gojek tersebut digunakan metode GOMS dengan teknik KLM yang merupakan teknik untuk menghitung waktu selama melakukan proses transaksi tersebut dan menggunakan Kuesioner untuk mengetahui pendapat dari masyarakat tentang layanan aplikasi Gojek dari sisi user experience.

Dari hasil perhitungan, aplikasi Gojek memiliki proses waktu transaksi lebih cepat, sedangkan hasil kuesioner menunjukkan perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi Gojek.

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

ABSTRACT

Gojek is the first application-based transportation service company in Indonesia. The success of the application-based form of transportation services makes Gojek improve in terms of service quality, brand image, and brand trust to make consumers use Gojek's services in the form of Goride repeatedly. Making consumers make decisions to reuse Goride services as the consumer's first choice is very important to achieve the company's success.

To find out the Gojek application transaction, the GOMS method with the KLM technique is used which is a technique to calculate the time during the transaction process and use a questionnaire to find out opinions from the public about the Gojek application service in terms of user experience.

From the calculation results, the Gojek application has a faster transaction processing time, while the results of the questionnaire show the need for an evaluation of the Gojek application.

Keywords : GOMS, KLM, user experience, user interface