

SKRIPSI

ANALISIS PENGUJIAN USABILITY
MENGGUNAKAN TEORI JAKOB NIELSEN
PADA APLIKASI BELANJA ONLINE LAZADA



DHESTYA CHRIS DEFANTI

NIM : 185610012

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

2022

SKRIPSI
ANALISIS PENGUJIAN USABILITY
MENGGUNAKAN TEORI JAKOB NIELSEN
PADA APLIKASI BELANJA ONLINE LAZADA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi



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

Disusun Oleh

DHESTYA CHRIS DEFANTI

NIM : 185610012

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, 16 Agustus 2022



Dhestya Chris Defanti

NIM: 185620012

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua, nenek, dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan yang tidak terbatas kepada saya.
3. Dosen Pembimbing Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M. yang telah membimbing saya dan membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Luhfi dan sahabat-sahabat saya Cintiya, Tiwi, Wulan, Ahmad, Aman yang sudah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman SI 1 angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada saya.

MOTTO

“Gagal hanya terjadi jika kita menyerah”

-B. J. Habibie-

“Jalan awal terbaik untuk mewujudkan segala impian anda adalah bangun dan bangkit dari tempat tidur”

-Paul Valery-

“Sebuah rencana kecil yang diselesaikan dengan baik, lebih bernilai daripada Langkah-langkah impian yang tidak pernah dilaksanakan. Yang lebih bertindak, yang lebih dihargai”

-Mario Teguh-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya skripsi ini dengan judul “ANALISIS PENGUJIAN USABILITY MENGGUNAKAN TEORI JAKOB NIELSEN PADA APLIKASI BELANJA ONLINE LAZADA”.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Prodi Sistem Informasi pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Teknologi Digital Indonesia. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna oleh karena itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan dari pihak lain. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu sehingga naskah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Totok Suprawoto, M.M., M.T. selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Ibu Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
3. Ibu Dara Kusumawati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan.
4. Seluruh dosen Universitas Teknologi Digital Indonesia yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat.
5. Orang tua, nenek, dan keluarga saya yang telah memberikan dukungan yang tidak terbatas kepada saya.
6. Luhfi dan sahabat-sahabat saya yang sudah membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman SI 1 angkatan 2018 yang telah membantu dan memberikan ilmu kepada saya.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	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.....	6
TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Dasar Teori	8
2.2.1 Lazada	8
2.2.2 Usability Testing	9
2.2.3 Teori Jacob Nielsen.....	11
2.2.4 Marketplace.....	15

2.2.5	Pengambilan Sampel Nonprobabilitas	16
BAB III	18
METODE PENELITIAN	18
3.1	Bahan	18
3.2	Peralatan	19
3.3	Prosedur Kerja dan Pengumpulan Data.....	19
3.3.1	Prosedur Kerja.....	19
3.3.2	Pengumpulan Data	19
BAB IV	24
PEMBAHASAN	24
4.1	Karakteristik Responden	24
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	24
4.1.2	Berdasarkan Usia	25
4.2	Uji Validitas, Uji Reliabilitas dan Analisa Usability Testing.....	26
4.2.1	Tingkat <i>Learnability</i> pada Aplikasi Lazada.....	26
4.2.2	Tingkat <i>Efficiency</i> pada Aplikasi Lazada.....	31
4.2.3	Tingkat <i>Memorability</i> pada Aplikasi Lazada.....	36
4.2.4	Tingkat <i>Errors</i> pada Aplikasi Lazada	41
4.2.5	Tingkat <i>Satisfaction</i> pada Aplikasi Lazada.....	46
4.3	Hasil Tingkat Usability pada Aplikasi Lazada Berdasarkan 5 Kriteria Jacob Nielsen.....	51
BAB V	54
PENUTUP	54
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Pie Chart Jenis Kelamin	25
Gambar 4.2 Pie Chart Usia.....	25
Gambar 4.3 Tabel Validitas Aspek Learning.....	26
Gambar 4.4 Tabel Reliabilitas Aspek Learning	27
Gambar 4.5 Tabel Validitas Aspek Efficiency	32
Gambar 4.6 Tabel Reliabilitas Aspek Efficiency.....	32
Gambar 4.7 Tabel Validitas Aspek Memorability	37
Gambar 4.8 Tabel Reliabilitas Aspek Memorability	37
Gambar 4.9 Tabel Validitas Aspek Errors	42
Gambar 4.10 Tabel Reliabilitas Aspek Errors	43
Gambar 4.11 Tabel Validitas Aspek Satisfaction	47
Gambar 4.12 Tabel Reliabilitas Aspek Satisfaction	48
Gambar 4.13 Diagram Hasil Tingkat Usability pada Aplikasi Lazada.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbandingan penelitian-penelitian.....	7
Tabel 3.1 Rentang Interval.....	22
Tabel 4.1 Jawaban Responden pada Aspek Learning.....	28
Tabel 4.2 Aspek Penilaian Learning.....	30
Tabel 4.3 Jawaban Responden pada Aspek Efficiency.....	33
Tabel 4.4 Aspek Penilaian Efficiency.....	35
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada Aspek Memorability.....	38
Tabel 4.6 Aspek Penilaian Memorability.....	40
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Aspek Errors.....	43
Tabel 4.8 Aspek Penilaian Errors.....	46
Tabel 4.9 Jawaban Responden pada Aspek Satisfaction.....	48
Tabel 4.10 Aspek Penilaian Satisfaction.....	51

ABSTRAK

Lazada merupakan perusahaan *e-commerce* atau perdagangan elektronik swasta dari Singapura yang didirikan oleh Rocket Internet pada tahun 2011. Model bisnis Lazada adalah *marketplace* atau pasar penjualan kepada pelanggan dari masing-masing penjual. Pada 2013 Lazada menambahkan *marketplace* yang memungkinkan pengecer dari pihak ketiga untuk menjual produk mereka melalui situs Lazada.

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data yang akan digunakan dalam menghitung tingkat ketergunaan aplikasi Lazada menggunakan penyebaran kuesioner yang didasari pada lima aspek teori Jakob Nielsen yaitu *learning*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Responden yang merupakan masyarakat Yogyakarta akan menjawab 25 pertanyaan yang berupa pilihan ganda. Jawaban dari responden dinilai berdasarkan skala Likert yang kemudian akan diolah dengan menggunakan SPSS.

Hasil pengolahan data yang diambil dari tanggapan responden yang telah dibagikan melalui kuesioner mengenai ketergunaan dari aplikasi Lazada menggunakan metode Jacob Nielsen didapatkan rata-rata tingkat *usability* sebesar 3,62 dari lima aspek yang ada yaitu *learning* sebesar 3,68, *efficiency* sebesar 3,69, *memorability* sebesar 3,87, *errors* sebesar 3,22, dan *satisfaction* 3,62.

Kata Kunci: Aplikasi Lazada, *Usability* dengan metode Jakob Nielsen

ABSTRACT

Lazada is an e-commerce or electronic commerce company from Singapore which was founded by Rocket Internet in 2011. Lazada's business model is a marketplace or sales market to customers from each seller. In 2013 Lazada added a marketplace that allows retailers from third parties to sell their products through the Lazada website.

In this study, to obtain data that will be used to calculate the usability level of the Lazada application, a questionnaire is distributed based on five aspects of Jakob Nielsen's theory, namely learning, efficiency, memorability, errors, and satisfaction. Respondents who are people of Yogyakarta will answer 25 questions in the form of multiple choice. Answers from respondents are assessed based on a Likert scale which will then be processed using SPSS.

The results of data processing taken from respondents' responses that have been distributed through questionnaires regarding the usability of the Lazada application using the Jakob Nielsen method obtained an average usability level of 3.62 from the five existing aspects, namely learning of 3.68, efficiency of 3.69, memorability of 3.87, errors of 3.22, and satisfaction of 3.62.

Keywords: *Lazada Application, Usability using Jakob Nielsen method*