

**EVALUASI ANTARMUKA B2C SITUS WEB  
MYGOMODO.COM DENGAN UJI USABILITAS**

Skripsi



Diajukan oleh:

Cindy Clara Alvionita

71160007

PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA

2020

**EVALUASI ANTARMUKA B2C SITUS WEB  
MYGOMODO.COM DENGAN UJI USABILITAS**

Skripsi



Diajukan kepada Fakultas Teknologi Informasi Program Studi Informatika  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer

Diajukan oleh:

Cindy Clara Alvionita

71160007

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
YOGYAKARTA**

2020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI**  
**SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cindy Clara Alvionita  
NIM : 71160007  
Program studi : Informatika  
Fakultas : Teknologi Informasi  
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Evaluasi Antarmuka B2C Situs Web Mygomodo.com dengan Uji Usabilitas”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta  
Pada Tanggal : 11 Januari 2021

Yang menyatakan



Cindy Clara A.  
NIM 71160007

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### EVALUASI ANTARMUKA B2C SITUS WEB MYGOMODO.COM DENGAN UJI USABILITAS

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan sarjana Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaannya di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaannya saya.

Yogyakarta, 30 November 2020



Cindy Clara Alvionita

71160007

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Evaluasi Antarmuka B2C Situs Web mygomodo.com  
dengan Uji Usabilitas  
Nama Mahasiswa : Cindy Clara Alvionita  
N I M : 71160007  
Matakuliah : Skripsi  
Kode : TI0341  
Semester : Ganjil  
Tahun Akademik : 2020/2021

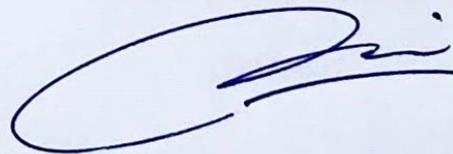
Telah diperiksa dan disetujui  
Di Yogyakarta,  
Pada tanggal 30 November 2020

**Dosen Pembimbing I**



Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D

**Dosen Pembimbing II**



Kristian Adi Nugraha, S.Kom., M.T.

## HALAMAN PENGESAHAN

### EVALUASI ANTARMUKA B2C SITUS WEB MYGOMODO.COM DENGAN UJI USABILITAS

Oleh: CINDY CLARA ALVIONITA / 71160007

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal 17 Desember 2020

Yogyakarta, 7 Januari 2021  
Mengesahkan,

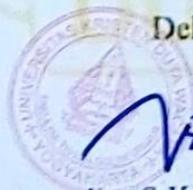
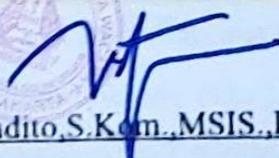
Dewan Penguji:

1. Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D
2. Kristian Adi Nugraha, S.Kom., M.T.
3. Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.
4. Maria Nila Anggia Rini, S.T, M.T.I



Digitally Signed By: Maria Nila  
12/01/2021 12:50  
For Smpu: 71160007

Dekan



(Restyandito, S.Kom.,MSIS.,Ph.D.)

Ketua Program Studi



(Gloria Virginia, Ph.D.)

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis aturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan anugerah-Nya sehingga penelitian berjudul “Evaluasi Antarmuka *B2C* Situs Web Mygomodo.com dengan Uji Usabilitas” ini dapat berjalan dengan baik.

Penyusunan laporan skripsi ini tentu saja tidak luput dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini, penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat, anugerah dan penyertaan-Nya pada penulis dalam proses penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini.
2. Bapak Restyandito, S.Kom, MSIS., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana dan dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan penelitian ini.
3. Ibu Gloria Virginia, S.Kom., MAI., Ph.D, selaku Kepala Program Studi Informatika
4. Bapak Antonius Rachmat, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Koordinator Skripsi.
5. Bapak Kristian Adi Nugraha, S. Kom., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, membimbing, mengarahkan dan memberikan masukan kepada penulis dalam pengerjaan penelitian ini.
6. Keluarga penulis yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis baik secara moral maupun materiil sehingga penelitian dan penyusunan laporan skripsi dapat berjalan dengan baik.
7. Teman-teman dekat penulis, Jang Ji Kyoung, Monica Roza Nandelina Eldaa, Bella Ananda Montu, Charles Eka Swandi, Erinda Resha Astanti, Yohanes Chris Kurniawan, dan Setiawan, yang senantiasa memberikan

dorongan, motivasi, semangat, bantuan dan dukungan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga proses penyusunan laporan skripsi ini.

8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu yang berandil dalam membantu memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung pada proses penyusunan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan berkat dan anugerahnya atas segala kebaikan yang telah rekan-rekan berikan. Dalam penyusunannya, penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dalam berbagai aspek. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan dan menerima kritik dan saran yang diberikan. Semoga laporan skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak.

Yogyakarta, 26 November 2020

Penulis

## INTISARI

### EVALUASI ANTARMUKA B2C SITUS WEB MYGOMODO.COM DENGAN UJI USABILITAS

Mygomodo.com merupakan salah satu situs jual beli produk jasa dan wisata. Sebagai situs yang mendapatkan keuntungan dari penjualan produk jasa dan wisata yang ditawarkan, pengalaman pengunjung situs dalam berinteraksi dengan situs menjadi salah satu hal yang penting. Oleh sebab itu, pengujian diperlukan untuk mengukur tingkat usabilitas perlu dilakukan pada situs ini.

Dalam penelitian ini, pengujian usabilitas pada situs web B2C mygomodo.com dilakukan dengan melakukan pengukuran *time on task*, *error*, *task success*, *efficiency*, dan *System Usability Scale*. Pengukuran *time on task* dilakukan dengan cara mengukur waktu yang dibutuhkan responden untuk mengerjakan *task scenario*. Pengukuran *error* dilakukan dengan cara menghitung jumlah kesalahan yang dilakukan responden dalam mengerjakan *task scenario*. Pengukuran *task success* dilakukan dengan cara melihat apakah responden berhasil memilih produk sesuai dengan *task scenario*. Pengukuran efisiensi dilakukan dengan cara melakukan penghitungan terhadap hasil data *time on task* dan *task success*.

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, didapatkan hasil *time on task* sebesar rata-rata 202.17 detik untuk responden berulang dan 229.45 detik untuk responden baru, hasil *error rate* sebesar 0.11 untuk responden berulang dan 0.3 untuk responden baru, hasil *task success* sebesar 92% untuk responden berulang dan 87% untuk responden baru, tingkat efisiensi sebesar 89.1729% untuk responden berulang dan 81.1942% untuk responden baru, dan skor SUS sebesar 80.5556 untuk responden berulang dan 72.5 untuk responden baru.

Kata kunci: *Usability Testing*, *Performance Based Metrics*, *System Usability Scale*

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
INTISARI.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
1.6. Metodologi Penelitian.....	3
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka.....	5
2.2. Landasan Teori.....	6
2.2.1. <i>Usability Testing</i> .....	6
2.2.2. <i>Performance Metrics</i> .....	7
2.2.3. <i>System Usability Scale</i> .....	8
2.2.4. <i>Business to Consumer (B2C)</i> .....	9

BAB 3 RANCANGAN DAN ANALISIS PENELITIAN.....	10
3.1. Subjek Penelitian.....	10
3.2. Objek Penelitian.....	12
3.3. Metode Penelitian.....	13
3.1.1. Pengujian Skenario Tugas.....	13
3.1.2. Rancangan Evaluasi Sistem.....	22
3.4. Prosedur Penelitian.....	25
3.5. Analisis Kebutuhan.....	26
3.5.1. Kebutuhan Perangkat Keras.....	26
3.5.2. Kebutuhan Perangkat Lunak.....	26
3.6. Use Case Diagram Sistem.....	27
3.7. Pengujian Desain Awal.....	34
3.7.1. Tampilan Antarmuka.....	34
3.7.2. Analisis Hasil Pengujian.....	42
3.8. Pengujian Desain hasil Pengembangan.....	51
3.8.1. Tampilan Antarmuka.....	51
BAB 4 ANALISIS HASIL PENGUJIAN.....	57
4.1. <i>Time on Task</i> .....	57
4.2. <i>Error</i> .....	65
4.3. <i>Task Success</i> .....	69
4.4. <i>Efficiency</i> .....	74
4.5. <i>System Usability Scale</i> .....	76
BAB 5 KESIMPULAN.....	79
5.1. Kesimpulan.....	79
5.2. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA ..... 81

©UKPDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Deskripsi Statistik Responden Pengujian Desain Awal.....	11
Tabel 3. 2 Deskripsi Statistik Responden Pengujian Desain Hasil Pengembangan .....	11
Tabel 3. 3. Daftar Responden yang Menguji Kedua Tampilan Antarmuka.....	12
Tabel 3. 4. Tabel Daftar Skenario Tugas Pengujian Desain Awal.....	13
Tabel 3. 5. Tabel Daftar Skenario Tugas Pengujian Desain Hasil Pengembangan .....	17
Tabel 3.6. Tabel Daftar Pernyataan Kuesioner <i>System Usability Scale</i> .....	21
Tabel 3.7. Use Case Melihat Daftar Transportasi .....	27
Tabel 3.8. Use Case Melihat Detail Transportasi .....	28
Tabel 3.9. Use Case Memesan Produk Transportasi.....	28
Tabel 3.10. Use Case Melihat Daftar Produk Aktivitas.....	31
Tabel 3.11. Use Case Melihat Detail Produk Aktivitas .....	31
Tabel 3.12. Use Case Memesan Produk Aktivitas.....	31
Tabel 3.13. Use Case Melihat Daftar Destinasi .....	34
Tabel 3. 14 Ringkasan Data <i>Time on Task</i> (detik).....	42
Tabel 3. 15. Ringkasan Data <i>Error</i> .....	46
Tabel 3. 16. Rangkuman Data <i>Task Success</i> .....	47
Tabel 3. 17. Rangkuman Data Hasil Pengukuran <i>Efficiency</i> .....	49
Tabel 3. 18. Rangkuman Data Hasil Kuesioner <i>System Usability Scale</i> .....	49
Tabel 3. 19. Data <i>Open Ended Question</i> .....	50
Tabel 4. 1. Ringkasan Data <i>Time on Task</i> untuk Responden Berulang (detik) ....	57
Tabel 4. 2. Perbandingan Hasil Data <i>Time on Task</i> untuk Responden Berulang (detik).....	59
Tabel 4. 3. Ringkasan Data <i>Time on Task</i> untuk Responden Baru (detik) .....	60
Tabel 4. 4. Perbandingan Hasil Data <i>Time on Task</i> untuk Responden Baru (detik) .....	62
Tabel 4. 5. Tabel Data <i>Time on Task</i> Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	63
Tabel 4. 6. Ringkasan Data <i>Error</i> untuk Responden Berulang.....	65

Tabel 4. 7. Ringkasan Data <i>Error</i> untuk Responden Baru .....	66
Tabel 4. 8 Tabel Data <i>Error</i> Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian .....	68
Tabel 4. 9. Hasil Data <i>Time on Task</i> Responden Berulang.....	70
Tabel 4. 10. Hasil Data <i>Task Success</i> Responden Baru .....	72
Tabel 4. 11. Tabel Data <i>Task Success</i> Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	73
Tabel 4. 12. Hasil Data <i>Efficiency</i> pada Responden Berulang.....	74
Tabel 4. 13. Hasil Data <i>Efficiency</i> pada Responden Baru.....	75
Tabel 4. 14. Tabel Data <i>Efficiency</i> Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	75
Tabel 4. 15. Hasil Data <i>System Usability Scale</i> untuk Responden Berulang.....	76
Tabel 4. 17. Hasil Data <i>System Usability Scale</i> untuk Responden Baru .....	77
Tabel 4. 16. Tabel Perbandingan Skor <i>System Usability Scale</i> Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian .....	77

©UKDW

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Tabel Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (Bangor, Kortum, & Miller, 2009) .....	8
Gambar 3. 1. Ilustrasi Data <i>Task Success (Binary Success)</i> (Tullis & Albert, 2013) .....	23
Gambar 3.2. <i>Use Case Scenario</i> Sistem B2C Mygomodo.com.....	27
Gambar 3.3. Halaman Landing Page .....	34
Gambar 3.4. Halaman Transportasi .....	35
Gambar 3.5. Halaman Aktivitas.....	36
Gambar 3.6. Halaman Destinasi.....	37
Gambar 3.7. Halaman Bantuan .....	38
Gambar 3.8. Halaman Produk Berdasarkan Kota .....	39
Gambar 3.9. Halaman Detail Produk .....	40
Gambar 3.10. Halaman Formulir Pemesanan .....	40
Gambar 3.11. Halaman <i>Countdown</i> Pembayaran .....	41
Gambar 3.12. Halaman Beranda Penyedia Jasa.....	42
Gambar 3. 13. Tampilan Antarmuka Halaman Landing Page .....	52
Gambar 3. 14. Perbandingan Fitur Filter .....	52
Gambar 3. 15. Perbandingan Fitur Filter pada Halaman Transportasi .....	53
Gambar 3. 16. Fitur Pengurutan Berdasarkan Harga .....	54
Gambar 3. 17. Perbandingan Tampilan <i>Product Card</i> .....	55
Gambar 3. 18. Perbandingan Tampilan <i>Product Card</i> (Halaman Beranda Provider) .....	56
Gambar 4. 1. Grafik Perbandingan Data Time on Task untuk Responden Berulang .....	59
Gambar 4. 2. Perbandingan Hasil Data Time on Task untuk Responden Baru (detik) .....	63
Gambar 4. 3. Grafik Perbandingan Data Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	64
Gambar 4. 4. Grafik Perbandingan Data Error untuk Responden Berulang .....	66
Gambar 4. 5. Grafik Perbandingan Data Error untuk Responden Baru.....	68

Gambar 4. 6 Grafik Perbandingan Data Error Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian .....	69
Gambar 4. 7. Grafik Perbandingan Data Task Success .....	71
Gambar 4. 8. Grafik Perbandingan Data Task Success pada Responden Baru ....	72
Gambar 4. 9. Grafik Perbandingan Data Task Success Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	73
Gambar 4. 10. Grafik Perbandingan Data Efficiency Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian.....	76
Gambar 4. 11. Grafik Perbandingan Skor System Usability Scale Kedua Kelompok Responden pada Kedua Pengujian .....	78

©UKDWN

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Berlibur telah menjadi hobi dan pilihan utama sebagian besar masyarakat dalam melepas kepenatannya. Sebagian besar milenial bahkan menjadikan liburan sebagai prioritas utamanya, dibandingkan dengan membeli rumah ataupun membayar tagihan yang mereka miliki (Airbnb, 2016). Preferensi kaum milenial ini tentu saja menjadi peluang yang amat bagus untuk para pebisnis di sektor pariwisata. Saat ini, telah terdapat banyak situs pemesanan wisata yang ada untuk menjawab permintaan dan memfasilitasi para wisatawan dalam memesan produk wisata yang diinginkan, hanya saja menurut penelitian yang dilakukan oleh Sigma menunjukkan bahwa skor usability yang didapat oleh 10 situs pemesanan wisata terbesar di dunia hanya berkisar di angka 6 dari 9 sebagai skor tertinggi (Stephenson, 2019).

Berdasarkan data *Google Analytics* milik Gomodo, terdapat *bounce rate* sebesar rata-rata 55,88% pada situs B2C mygomodo.com (Gomodo Technologies, 2019). Selain itu, tidak jarang pada saat *roadshow* pengenalan produk, para penyedia jasa dan wisata mengeluhkan berbagai kebingungan yang mereka dan para konsumennya (pengguna B2C) rasakan saat berinteraksi dengan sistem Gomodo. Evaluasi terhadap tingkat usability situs B2C mygomodo.com sendiri juga belum pernah dilakukan sehingga tingkat usability situs B2C mygomodo.com belum diketahui.

Melalui penelitiannya, Belanche, Casalo, & Guinaliu menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna dalam interaksinya dengan suatu situs web sangat dipengaruhi oleh usability situs web terkait dan intensi untuk menggunakan suatu situs web kembali dipengaruhi oleh kepuasan pengguna (Belanche, Casalo, & Guinaliu, 2012). Selain itu, suatu situs dengan usability yang kurang baik dapat menyebabkan kemungkinan hilangnya 50% penjualan dari situs dan hilangnya 40% kunjungan situs dikarenakan pengguna yang enggan kembali menggunakan situs

setelah mengalami pengalaman yang buruk dalam berinteraksi dengan situs (Nielsen, 1998).

Bagi situs jual beli, berbagai permasalahan di atas tentu saja menjadi permasalahan yang cukup penting untuk diperhatikan. Pendapatan yang didapatkan perusahaan pengembang situs dapat berkurang karena pengunjung situs merasa kesulitan menggunakan situs dan lalu meninggalkan situs terkait, tidak terkecuali dengan situs web B2C mygomodo.com ini. Oleh sebab itu, pengujian usability diperlukan untuk mengetahui tingkat usability situs dan bagian dari situs yang menyulitkan pengguna dalam bernavigasi dan menggunakan situs. Melalui pengujian usability, peningkatan kemudahan pada bagian yang terbukti mengurangi pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan situs dapat ditingkatkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan uji usability situs B2C mygomodo.com dengan menerapkan *Performance Metrics*. Temuan yang didapat melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan dasar desain konseptual situs B2C mygomodo.com sehingga dapat meningkatkan kemudahan dan efisiensi penggunaan situs agar para pengunjung situs dapat menggunakan situs B2C mygomodo.com dengan nyaman dan mudah.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan paparan pada latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana tingkat kebergunaan atau usability dari situs web B2C mygomodo.com?

### **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini memiliki batasan dimana halaman pada situs web B2C mygomodo.com yang diuji tingkat usabilitynya hanya mencakup halaman beranda, transportasi, aktivitas, destinasi, bantuan, *partner overlay*, detail produk, proses pembayaran dan informasi pembayaran.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat usability situs web B2C mygomodo.com dan melakukan desain ulang tampilan antarmuka situs web B2C mygomodo.com berdasarkan hasil penelitian agar situs dapat digunakan oleh pengguna dengan lebih mudah.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menghasilkannya desain antarmuka situs web B2C mygomodo.com yang data digunakan oleh pengguna dengan mudah.

#### **1.6. Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Studi Literatur

Penulis melakukan studi literatur terhadap berbagai sumber seperti jurnal dan buku yang berkaitan dengan uji usability.

b. Pembuatan Persona

Pembuatan persona dilakukan untuk mengetahui gambaran pengguna situs web B2C mygomodo.com. Persona ini digunakan sebagai salah satu landasan pengembangan tampilan antarmuka agar antarmuka yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Persona dibuat berdasarkan data Google Analytics mengenai pengunjung situs web B2C mygomodo.com

c. Pembuatan Purwarupa

Pembuatan purwarupa dilakukan sebanyak dua kali. Purwarupa pertama adalah suatu tampilan antarmuka yang memiliki tampilan seperti situs B2C (Business to Consumer) situs web mygomodo.com yang diuji. Purwarupa

kedua adalah tampilan antarmuka pengembangan dari tampilan antarmuka pengembangan dari purwarupa pertama berdasarkan hasil penelitian.

d. Pengujian dan Analisis

Pengujian usability dilakukan untuk mendapatkan data mengenai tingkat usability situs B2C mygomodo.com. Pengujian dilakukan untuk mendapatkan *Task Success*, *Time on Task*, *Errors*, *Efficiency* dan *Learnability* dari antarmuka. Setelah itu, data yang dihasilkan dari pengujian dianalisa. Hasil dari analisa ini digunakan sebagai dasar pembuatan desain purwarupa pada iterasi selanjutnya untuk menghasilkan tampilan antarmuka yang lebih baik dari sisi usabilitynya.

### 1.7. Sistematika Penulisan

Laporan Skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan pembagian sebagai berikut:

Bab 1, Pendahuluan. Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan dari penelitian.

Bab 2, Tinjauan Pustaka. Bab ini menjelaskan beberapa penelitian dan literatur yang dijadikan landasan pendukung dari penelitian ini serta berbagai landasan teori yang menjadi dasar ilmu dari penelitian ini.

Bab 3, Analisis dan Perancangan Sistem. Bab ini menjelaskan kebutuhan dan alur penelitian, alur sistem yang diuji antarmukanya.

Bab 4, Implementasi dan Analisis Sistem. Bab ini menjelaskan hasil dari pengujian antarmuka yang dilakukan beserta evaluasi mengenai antarmuka terkait.

Bab 5, Kesimpulan dan Saran. Bab ini berisi kesimpulan dari proses dan hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran dan masukan yang dapat dilakukan untuk pengembangan antarmuka selanjutnya.

## BAB 5

### KESIMPULAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data hasil berbagai pengujian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa desain tampilan antarmuka untuk situs B2C mygomodo.com mudah digunakan oleh *user*. Terdapat peningkatan yang cukup signifikan pada berbagai pengukuran yang dilakukan pada desain antarmuka yang diujikan. Untuk pengukuran *Time on Task*, ditemukan bahwa pengembangan yang dilakukan pada pengujian desain hasil pengembangan membantu mempercepat waktu rata-rata yang dibutuhkan responden untuk mengerjakan skenario sebesar 41% untuk kelompok responden berulang dan 38% untuk kelompok responden baru.

Pengukuran terhadap jumlah kesalahan pengguna juga mengalami penurunan. Pada pengujian pengujian desain awal, didapatkan bahwa rata-rata responden melakukan kesalahan sebesar 1.89 dalam menyelesaikan sebuah *task*. Sedangkan, pada pengujian pengujian desain hasil pengembangan, nilai ini turun menjadi hanya sebesar 0.11 saja untuk kelompok responden berulang dan menjadi 0.3 untuk kelompok responden baru.

Pengukuran pada tingkat *task success* juga mengalami kenaikan. Pada pengujian pengujian desain awal, didapatkan bahwa tingkat *task success* berada di angka 53.07%, sedang pada pengujian pengujian desain hasil pengembangan, didapatkan tingkat *task success* sebesar 92% untuk kelompok responden berulang dan 87% untuk kelompok responden baru. Peningkatan juga dapat ditemukan pada pengukuran tingkat efisiensi, baik pengukuran efisiensi berbasis waktu maupun efisiensi secara keseluruhan. Pada tingkat efisiensi berbasis waktu, didapatkan nilai efisiensi sebesar 0.0189 pada pengujian desain awal. Pada pengujian desain hasil pengembangan, terdapat peningkatan efisiensi berbasis waktu menjadi 0.0397 untuk kelompok responden berulang dan menjadi 0.0346 untuk kelompok responden baru. Sedangkan untuk tingkat efisiensi keseluruhan, terdapat peningkatan dari sebesar 39.944 pada pengujian desain awal menjadi sebesar

89.1729 untuk kelompok responden berulang dan 81.1942 untuk kelompok responden baru.

Selain pengukuran dengan metrik berbasis performa yang telah dijelaskan di atas, peningkatan juga dapat dilihat pada skor kuesioner *System Usability Scale* yang didapat. Hasil skor kuesioner *System Usability Scale* untuk pengujian pengujian desain awal adalah 63.09 (kategori *Marginal*), dengan hasil skor kuesioner *System Usability Scale* untuk pengujian pengujian desain hasil pengembangan adalah 80.5556 (kategori *Acceptable*) untuk kelompok responden berulang dan menjadi sebesar 72.5 (kategori *Acceptable*) untuk kelompok responden baru.

## **5.2. Saran**

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa hal yang dapat dikembangkan lebih lanjut yaitu:

1. Penambahan fitur pencarian produk pada halaman Transportasi, Aktivitas, dan Produk Berdasarkan Kota
2. Penambahan fitur rekomendasi produk apabila pencarian produk yang dilakukan pengguna tidak ditemukan
3. Pemindahan fitur pengurutan produk ke dalam area filter produk

## DAFTAR PUSTAKA

- Airbnb. (2016). *Airbnb and The Rise of Millennial Travel*. Airbnb.
- Allen, J., & Chudley, J. (2012). *Smashing UX Design: Foundations For Designing Online User Experiences*. West Sussex: John & Wiley Sons Ltd.
- Ani, N., Noprisson, H., & Ali, N. M. (2019). Measuring Usability and Purchase Intention for Online Travel Booking: A Case Study. *International Review of Applied Sciences and Engineering*, 165-171.
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding and Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 114-123.
- Belanche, D., Casalo, L. V., & Guinaliu, M. (2012). Website usability, consumer satisfaction and the intention to use a website: The moderating effect of perceived risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 124-132.
- Bordens, K. S., & Abbott, B. B. (2018). *Research Design and Methods*. New York: McGraw-Hill Education.
- Farida, L. D. (2016). Pengukuran User Experience dengan Pendekatan Usability (Studi Kasus: Website Pariwisata di Asia Tenggara). *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2016*, 55-60.
- Gomodo Technologies. (2019). *Visualisasi Data Audience*. Gomodo Technologies.
- Kumar, V., & Raheja, G. (2012). Business to Business (B2B) and Business to Consumer (B2C) Management. *International Journal of Computer & Technology*, 3, 447-451. Diambil kembali dari <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.299.8382&rep=rep1&type=pdf>
- Kumoro, D. T., & Hasanah, U. (2020). Tinjauan Desain Interface Website e-Commerce Wisata Mototravel.id Menggunakan Evaluasi Heuristik. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 43-49.

- Nielsen, J. (1997). Usability Testing. Dalam G. Salvendy, *Handbook of Human Factors and Usability* (hal. 1543-1568). New York: John Wiley.
- Nielsen, J. (1998, Oktober 17). *Failure of Corporate Websites*. Diambil kembali dari Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/failure-of-corporate-websites/>
- Nielsen, J. (2006, Juni 25). *Quantitative Studies: How Many Users to Test?* Diambil kembali dari Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/quantitative-studies-how-many-users/>
- Nielsen, J. (2006, Juni 25). *Quantitative Studies: How Many Users to Test?* Diambil kembali dari Nielsen Norman Group: <https://www.nngroup.com/articles/quantitative-studies-how-many-users/>
- Permana, A. A. (2019). Usability Testing pada Website e-commerce Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus: umkmbuleleng.com). *Jurnal Sains dan Teknologi*, 149-158.
- Rais, N. A., Agustiyo, H., & Ardiansyah, M. A. (2018). Evaluasi Heuristic Study Kasus Tiket.com. *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia*, 37-42.
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of Usability Testing*. Indianapolis: Wiley Publishing, Inc.
- Santiworarak, L., & Choochaiwattana, W. (2017). A Case Study of Usability Design Principle in Responsive e-Commerce Web Application. *International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning*, 139-144.
- Sanyoto, L. M., Herlambang, A. D., & Saputra, M. C. (2018). Analisis Usability pada Website Terhadap Tingkat Retensi Pelanggan pada JD.id Berbasis ISO 9241-11. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 2783-2790.

- Sauro, J. (2011, Februari). *Measuring Usability with The System Usability Scale (SUS)*. Diambil kembali dari MeasuringU: <https://measuringu.com/sus/>
- Sauro, J. (2011). *What is a Good Task-Completion Rate?* Diambil kembali dari MeasuringU: <https://measuringu.com/task-completion/#:~:text=78%25%20is%20an%20average%20completion%20rate&text=So%20this%20is%20one%20threshold,a%20good%20place%20to%20start.>
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2016). *Quantifying the User Experience (Practical Statistics for User Research)*. Cambridge: Elsevier.
- Sergeev, A. (2010). *Efficiency*. Dipetik October 27, 2020, dari UI Designer: <http://ui-designer.net/usability/efficiency.htm>
- Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2016). An Indonesian Adaptation of the System Usability. *ICACISIS*, 145-148.
- Stephenson, H. (2019). *The Travel Sector Needs To Buck Its Ideas Up When It Comes To UX*. Dipetik 2019, dari Usability Geek: <https://usabilitygeek.com/travel-sector-needs-to-buck-ideas-up-for-ux/>
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience, Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*. Waltham: Morgan Kaufmann.
- Wibowo, A., Santoso, H. B., Delima, R., Rachmat, A., & Meier, M. (2019). Pengujian Usabilitas Portal Dutatani Menggunakan Metode Webqual dan Importance Analysis (IPA). *Seminar Nasional Sains dan Teknologi Universitas Wahid Hasyim Semarang*, 1-12.