

TUGAS AKHIR

***USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE
MENGUNAKAN KUESIONER USE (USEFULNESS,
SATISFACTION, AND EASE OF USE) DAN PERFORMANCE
TEST***

(Studi Kasus : Tokopedia)



THOWAF FUAD HASAN

17102190

PEMBIMBING :

Dr. TENIA WAHYUNINGRUM, S. Kom., M. T.

ARIQ CAHYA WARDHANA, S. Kom., M. Kom.

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2021

TUGAS AKHIR

USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE MENGGUNAKAN KUESIONER USE (USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) DAN PERFORMANCE TEST (Studi Kasus : Tokopedia)

USABILITY TESTING OF M-COMMERCE USING USE QUESTIONNAIRE (USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) AND PERFORMANCE TEST (Case Study : Tokopedia)

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



THOWAF FUAD HASAN

17102190

**PROGRAM STUDI S1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
INSTITUT TEKNOLOGI TELKOM PURWOKERTO**

2021

Halaman Persetujuan Pembimbing

***USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE MENGGUNAKAN
KUESIONER USE (USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF
USE) DAN PERFORMANCE TEST
(Studi Kasus : Tokopedia)***

Dipersiapkan dan Disusun oleh

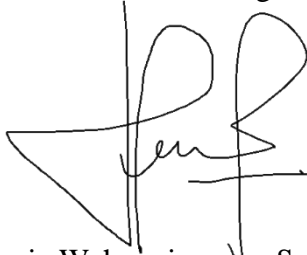
Thowaf Fuad Hasan

17102190

Diajukan untuk dapat diselenggarakan Sidang Skripsi sebagai Syarat kelulusan

Disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 18 Februari 2021

Pembimbing I



Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M. T.

NIDN. 0630068202

Pembimbing II



Ariq Cahya Wardhana, S. Kom., M. Kom.

NIDN. 0630069302

Lembar Pengesahan Pembimbing
USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE MENGGUNAKAN KUESIONER USE
(USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) DAN PERFORMANCE TEST
(Studi Kasus : Tokopedia)

USABILITY TESTING OF M-COMMERCE USING USE QUESTIONNAIRE
(USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) AND PERFORMANCE TEST
(Case Study : Tokopedia)

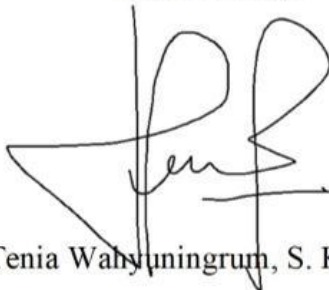
Dipersiapkan dan Disusun oleh :

THOWAF FUAD HASAN

17102190

Telah Diujikan dan Dipertahankan dalam Sidang Ujian Tugas Akhir
Pada hari Rabu, 3 Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M. T.

NIDN. 0630068202

Pembimbing II



Ariq Cahya Wardhana, S. Kom., M. Kom.

NIDN. 0630069302

Tugas Akhir ini diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 12 Maret 2021

Ketua Program Studi



Fahrudin Mukti Wibowo, S. Kom., M. Eng.

NIDN. 0622018403

Lembar Penetapan Penguji
USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE MENGGUNAKAN KUESIONER USE
(USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) DAN PERFORMANCE TEST
(Studi Kasus : Tokopedia)

USABILITY TESTING OF M-COMMERCE USING USE QUESTIONNAIRE
(USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE) AND PERFORMANCE TEST
(Case Study : Tokopedia)

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

THOWAF FUAD HASAN

17102190

Tugas Akhir Telah diuji dan Dinilai Panitia Penguji

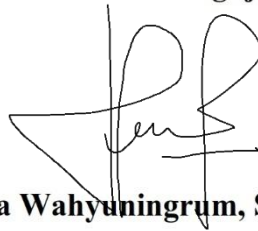
Program Studi Informatika

Fakultas Informatika

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Pada Tanggal : 3 Maret 2021

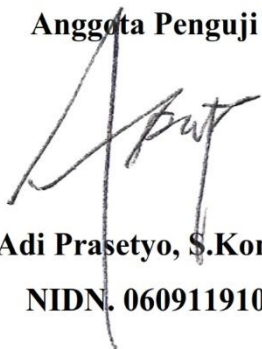
Ketua Penguji



Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M. T.

NIDN. 0630068202

Anggota Penguji I



Novian Adi Prasetyo, S.Kom., M.Kom.

NIDN. 0609119103

Anggota Penguji II



Condro Kartiko, S.Kom., M.T.I

NIDN. 0617049001

Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Thowaf Fuad Hasan

NIM : 17102190

Program Studi : Informatika

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**USABILITY TESTING PADA M-COMMERCE MENGGUNAKAN
KUESIONER USE (USEFULNESS, SATISFACTION, AND EASE OF USE)
DAN PERFORMANCE TEST
(Studi Kasus : Tokopedia)**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M. T.

Dosen Pembimbing Pendamping : Ariq Cahya Wardhana, S. Kom., M. Kom.

1. Karya tulis ini adalah benar-benar ASLI dan BELUM PERNAH diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Institut Teknologi Telkom Purwokerto maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan, dan penelitian Saya Sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
3. Dalam Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab Saya, bukan tanggung jawab Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
5. Pernyataan ini Saya buat dengan sesungguhnya, apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak benaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima Sanksi Akademik dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Purwokerto, 16 Februari 2021,

Yang Menyatakan,



(Thowaf Fuad Hasan)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul ”*Usability Testing Pada M-Commerce Menggunakan Kuesioner Use (Usefulness, Satisfaction, And Ease Of Use) dan Performance Test Studi Kasus : Tokopedia* ”.

Dalam proses penulisan dan penyelesaian tugas akhir skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah saya Suyoto, S. Pd. dan ibu saya Sri Cahyati serta keluarga yang selalu memberi doa dan dukungan.
2. Bapak Dr. Ali Rokhman, M. Si. selaku rektor Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
3. Ibu Dr. Tenia Wahyuningrum, S. Kom., M. T. selaku Dekan Fakultas Informatika sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi.
4. Bapak Fahrudin Mukti Wibowo, S. Kom., M. Eng. selaku Kaprodi S1 Teknik Informatika.
5. Bapak Ariq Cahya Wardhana, S. Kom., M. Kom. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan mengarahkan penulisan skripsi.
6. Bapak Novanda Alim Setya Nugraha, S. S., M. Hum. selaku wali kelas saya.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Institut Teknologi Telkom Purwokerto yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat.
8. Kelas IF 05 E, kelas Multimedia, UKM Seni, pengurus BEM KEMA ITTP dan SQUAD serta teman-teman lain yang sudah memberikan doa serta dukungan.
9. Melinia Rizki yang selalu memberi motivasi, dukungan, doa serta semangat dalam penyelesaian skripsi.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Purwokerto, 16 Februari 2021

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Pembimbing.....	iii
Lembar Pengesahan Pembimbing	iv
Lembar Penetapan Penguji	v
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Subjek dan Objek Penelitian.....	18
3.2 Alat dan Bahan Penelitian.....	18
3.3 Proses Penelitian	19
3.4 Hipotesis Penelitian	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Performance Test.....	31
a. Waktu	31
b. Error.....	32
c. Tingkat Keberhasilan	34
d. Efisiensi Waktu	35
e. Efisiensi Relatif Keseluruhan	36

4.2 Kuesioner USE	37
a. Nilai <i>Usability</i>	37
b. Persentase Indeks	38
c. Independent Sample T-Test.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	44
DAFTAR PUSTAKA.....	45
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian sebelumnya terkait <i>usability testing</i>	12
Tabel 2.2 Faktor pendukung <i>m-commerce</i>	16
Tabel 2.3 Keterangan skala <i>likert</i>	16
Tabel 3.1 Pertanyaan <i>pretest quest</i>	21
Tabel 3.2 <i>Task Usability Testing</i>	22
Tabel 3.3 Daftar pertanyaan kuesioner.....	25
Tabel 4.1 Daftar participant.....	29
Tabel 4.2 Nilai rata - rata usability participant.....	37
Tabel 4.3 Hasil uji normalitas data sistem operasi	40
Tabel 4.4 Hasil uji normalitas data jenis kelamin	40
Tabel 4.5 Group statistics sistem operasi	41
Tabel 4.6 Hasil independent sample t-test sistem operasi	41
Tabel 4.7 Group statistics jenis kelamin.....	42
Tabel 4.8 Hasil independent sample t-test jenis kelamin	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peningkatan dan Jumlah Pengguna <i>e-commerce</i> di Indonesia	4
Gambar 1.2 Aktivitas pengguna <i>e-commerce</i> di Indonesia	5
Gambar 3.1 Alur penelitian	19
Gambar 4.1 Persona participant.....	28
Gambar 4.2 Persentase lama penggunaan aplikasi	29
Gambar 4.3 dokumentasi remote usability testing	30
Gambar 4.4 rekaman layar smartphone participant.....	31
Gambar 4.5 Waktu penyelesaian task.....	32
Gambar 4.6 Jumlah error	33
Gambar 4.7 Total tingkat keberhasilan.....	34
Gambar 4.8 Efisiensi waktu	35
Gambar 4.9 Nilai Efisiensi relatif keseluruhan	36
Gambar 4.10 Persentase aspek kuesioner.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Participant	47
Lampiran 2 Jadwal Usability Testing.....	48
Lampiran 3 Rekap Data Usability Testing	49
Lampiran 4 Data Hasil Kuesioner USE.....	50