

**EVALUASI USABILITY APLIKASI SHOPEE PADA PROSES
PEMBELIAN ONLINE DENGAN METODE USER CENTERED
DESIGN**

PROYEK

Oleh:

**JOHAN CRESPO TARIGAN
NIM. 19111215
NICHOLAS ADRIEL RUMAPEA
NIM. 191110767
RIDHO ARJUNA SIHOMBING
NIM. 191111517**



**PROGRAM STUDI S-1 TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS INFORMATIKA
UNIVERSITAS MIKROSKIL
MEDAN
2023**

**EVALUATION OF SHOPEE APPLICATION USABILITY IN THE
ONLINE PURCHASING PROCESS WITH THE USER
CENTERED DESIGN METHOD**

PROJECT

Oleh:

**JOHAN CRESPO TARIGAN
ID NUMBER. 19111215
NICHOLAS ADRIEL RUMAPEA
ID NUMBER. 191110767
RIDHO ARJUNA SIHOMBING
ID NUMBER. 19111517**



**MAJOR OF S-1 INFORMATICS ENGINEERING
FACULTY OF INFORMATICS
UNIVERSITY OF MIKROSKIL
MEDAN
2023**

LEMBARAN PENGESAHAN

EVALUASI USABILITY APLIKASI SHOPEE PADA PROSES PEMBELIAN ONLINE DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

PROYEK

Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Program Studi Teknik Informatika

Oleh:

JOHAN CRESPO TARIGAN
NIM. 191111215
NICHOLAS ADRIEL RUMAPEA
NIM. 191110767
RIDHO ARJUNA SIHOMBING
NIM. 191111517

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Felix, S.Kom., M.Kom.

Dosen Pembimbing II



Frans Mikael Sinaga, S.Kom., M.Kom.

Medan, 9 Agustus 2023

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
S-1 Teknik Informatika



Sunario Megawan, S.Kom., M.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Teknik Informatika Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Johan Crespo Tarigan
NIM : 19111215

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Usability Aplikasi Shopee pada Proses Pembelian Online dengan Metode User Centered Design
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,


METERAI TEMPEL
FBAKX551938952
Johan Crespo Tarigan

SURAT PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Teknik Informatika Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nicholas Adriel Rumapea
NIM : 191110767

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Usability Aplikasi Shopee pada Proses Pembelian Online dengan Metode User Centered Design
Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Nicholas Adriel Rumapea

SURAT PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Program Studi S-1 Teknik Informatika Universitas Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ridho Arjuna Sihombing
NIM : 191111517

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Usability Aplikasi Shopee pada Proses Pembelian Online dengan Metode User Centered Design

Tempat Penelitian : -
Alamat Tempat Penelitian : -
No. Telp. Tempat Penelitian : -

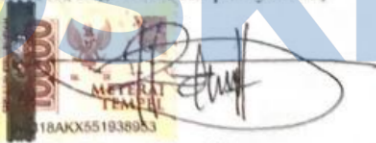
Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh Universitas Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Universitas Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2023

Saya yang membuat pernyataan,



Ridho Arjuna Sihombing

EVALUASI USABILITY APLIKASI SHOPEE PADA PROSES PEMBELIAN ONLINE DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

Abstrak

E-commerce adalah sebuah konsep yang menggambarkan proses pembelian, penjualan, atau pertukaran produk jasa dan informasi melalui jaringan internet. Proses pembelian pada aplikasi e-commerce melibatkan banyak tahapan dan informasi yang harus dipahami oleh pengguna. Pertumbuhan e-commerce yang terus meningkat di Indonesia membuat Shopee meramaikan industri ini. Namun berdasarkan review aplikasi Shopee di Play Store banyak pengguna mengeluh tentang keterbatasan dalam pemilihan pembayaran melalui dompet digital seperti OVO, Dana, dan Gopay. Oleh sebab itu akan dilakukan sebuah penelitian dengan tujuan untuk menganalisis tingkat usability dari aplikasi Shopee menggunakan Metode User Centered Design (UCD) untuk mengetahui fungsionalitas dari aplikasi-aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Pada penelitian ini, penulis mengambil populasi jumlah Mahasiswa Universitas Mikroskil yang tercatat di PDDIKTI tahun 2021/2022 dengan total jumlah sebanyak 3.602 Mahasiswa dengan sampel yang digunakan sebesar 103 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada nilai rata-rata sebesar 4,61 (dibulatkan 5) responden sangat setuju dengan adanya fitur metode pembayaran menggunakan dompet digital seperti OVO, DANA dan Gopay

Kata Kunci: *E-commerce, Evaluasi Usability, Shopee, Metode User Centered Design*

Abstract

E-commerce is a concept that describes the process of buying, selling, or exchanging products, services, and information over the internet. The buying process in e-commerce applications involves many stages and information that must be understood by users. The increasing growth of e-commerce in Indonesia has made Shopee enliven this industry. However, based on the review of the Shopee application on the Play Store, many users complain about the limitations in choosing payments through digital wallets such as OVO, Dana, and Gopay. Therefore, a study will be conducted with the aim of analyzing the usability level of the Shopee application using the User Centered Design (UCD) method to determine the functionality of these applications in meeting user needs. In this study, the authors took a population of the number of Mikroskil University students registered at PDDIKTI in 2021/2022 with a total number of 3,602 students with a sample used of 103 respondents. The results showed that at an average value of 4.61 (rounded up to 5) respondents strongly agreed with the existence of payment method features using digital wallets such as OVO, DANA and Gopay.

Keywords: *E-commerce, Usability Evaluation, Shopee, User Centered Design Method*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa dan atas segala rahmat dan anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penyusunan Skripsi ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan dari akademik dalam menyelesaikan Program Sarjana Teknik Informatika pada Universitas Mikroskil, Medan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada pihak-pihak yang telah membantu, membimbing, dan menyokong penyusunan penulisan Tugas Akhir ini, yakni:

1. Bapak Felix, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi/tugas akhir.
2. Bapak Frans Mikael Sinaga, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan selama proses penyusunan skripsi/tugas akhir.
3. Bapak Hardy, S.Kom., M.SC., Ph.D., selaku Rektor Universitas Mikroskil Medan.
4. Bapak Ng Poi Wong, S.Kom., M.T.I., selaku Dekan Fakultas Informatika Universitas Mikroskil Medan.
5. Bapak Sunario Megawan, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Mikroskil Medan.
6. Seluruh staf pengajar Universitas Mikroskil Medan yang telah memberikan pelajaran dan bimbingan serta ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
7. Kepada keluarga yang telah memberikan doa, dukungan, dan nasihat selama penulis menyusun skripsi ini.
8. Kepada seluruh teman yang tidak bisa disebutkan satu-persatu yang terus memberikan semangat dan dukungan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi yang dikerjakan masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran untuk penulisan akan menjadi lebih baik di masa mendatang. Semoga hasil skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk pengembangan ilmu komputer khususnya studi teknik informatika dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Medan, 9 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat	3
1.5 Ruang Lingkup	3
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	4
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK).....	4
2.2 User Interface (UI).....	5
2.3 User Experience (UX)	6
2.4 Tools Perancangan.....	7
2.5 Jenis dan Sumber Data.....	7
2.6 E - Commerce	8
2.7 Usability.....	9
2.8 Rumus Slovin.....	10
2.9 Teknik Analisis.....	11
2.9.1 Uji Validitas	11
2.9.2 Uji Relibialitas.....	12
2.10 User Centered Design	12
BAB III TAHAPAN PELAKSANAAN	15
3.1 Objek Penelitian.....	15
3.2 Populasi dan Sampel.....	23
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel	24
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4 Rancangan Kuesioner	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Hasil Pengolahan Data.....	28
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	28
4.1.2 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	35
4.1.3 Hasil Analisis Evaluasi.....	42
4.2 Pembahasan	45
4.2.1 Rekomendasi	46
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tampilan home Shopee	17
Gambar 3.2 Tampilan rekomendasi Shopee	18
Gambar 3.3 Tampilan halaman produk Shopee	19
Gambar 3.4 Tampilan halaman keranjang Shopee	20
Gambar 3.5 Tampilan halaman checkout Shopee	21
Gambar 3.6 Tampilan halaman konfirmasi pembayaran Shopee	22
Gambar 3.7 Tampilan halaman pesanan di Shopee	23
Gambar 3.8 Tampilan halaman penilaian produk di Shopee	24
Gambar 3.9 Tampilan fitur <i>chat</i> pada Shopee	25
Gambar 4.1 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Media Sosial Whatsapp	30
Gambar 4.2 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Media Sosial Telegram	31
Gambar 4.3 Bukti Penyebaran Kuesioner Melalui Media Sosial Instagram	31
Gambar 4.4 Halaman Utama/ <i>Home</i> Shopee	49
Gambar 4.5 Halaman Produk Pembelian	51
Gambar 4.6 Halaman Keranjang	52
Gambar 4.7 Halaman Buat Pesanan	54
Gambar 4.8 Halaman Metode Pembayaran	56
Gambar 4.9 Halaman proses pembayaran menggunakan OVO	58
Gambar 4.10 Halaman proses pembayaran menggunakan DANA	59
Gambar 4.11 Halaman proses pembayaran menggunakan Gopay	60
Gambar 4.12 Halaman Proses Konfirmasi Pembayaran	61
Gambar 4.13 Halaman Berhasil Pembayaran	62
Gambar 4.14 Halaman Pesanan Saya	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kuesioner Data Responden	28
Tabel 3.2 Kuesioner Penelitian Aplikasi Shopee	28
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner.....	32
Tabel 4.2 Daftar Nilai Kuesioner yang Diisi Responden Terhadap Aplikasi Shopee.....	32
Tabel 4.3 Distribusi nilai r-tabel.....	37
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas.	43
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik Deskriptif	44
Tabel 4.7 Tingkat Kepuasan.....	47
Tabel 4.8 Hasil Evaluasi Tingkat Kepuasan.....	47



UNIVERSITAS
MIKROSKIL