

**PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENGGUNAKAN USE  
QUESTIONNAIRE PADA TOKOPEDIA DARI SISI PENJUAL**

**TUGAS AKHIR (PROYEK)**

Oleh :

**TOGU IVAN JOEL P. PANJAITAN (NIM. 161112740)**

**MHD. IQBAL PRATAMA (NIM. 161113036)**

**THALIA INDAH SARI SIANTURI (NIM. 161113206)**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2021**

**USABILITY MEASUREMENT USING USE QUESTIONNAIRE  
METHOD, CASE STUDY: TOKOPEDIA FROM SELLER SIDE**

**FINAL PROJECT (PROJECT)**

Oleh :

**TOGU IVAN JOEL P. PANJAITAN (NIM. 161112740)**

**MHD. IQBAL PRATAMA (NIM. 161113036)**

**THALIA INDAH SARI SIANTURI (NIM. 161113206)**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATICS ENGINEERING**

**SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENGGUNAKAN USE**  
**QUESTIONNAIRE PADA TOKOPEDIA DARI SISI PENJUAL**

**TUGAS AKHIR**

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

Oleh:

**TOGU IVAN JOEL P. PANJAITAN** (NIM. 161112740)

**MHD. IQBAL PRATAMA** (NIM. 161113036)

**THALIA INDAH SARI SIANTURI** (NIM. 161113206)

Disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I,

**UNIVERSITAS**  
Kristian Telaumbanua, S.T., M.T.  
**MIKROSKIL**

Medan, 27 November 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi  
Teknik Informatika,

Sunaryo Winardi, S,Kom., M.T.

## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa jurusan/program Studi S-1 Teknik Informatika STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Togu Ivan Joel P. Panjaitan  
Nim : 161112740  
Peminatan : Komputasi Ilmiah

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul "PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA TOKOPEDIA DARI SISI PENJUAL", dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya 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 dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK 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 STMIK 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, STMIK 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.

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

Medan, 27 November 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Togu Ivan Joel P. Panjaitan

# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## LEMBARAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa jurusan/program Sudi S-1 Teknik Informatika STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Mhd. Iqbal Pratama  
Nim : 161113036  
Peminatan : Mobile & Web

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul "PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA TOKOPEDIA DARI SISI PENJUAL", 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 dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK 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 STMIK 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, STMIK 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.

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

Medan, 27 November 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Mhd. Iqbal Pratama

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang memuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Teknik Informatika STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Thalia Indah Sari Sianturi  
NIM : 161113206  
Peminatan : Scientific Computing

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul "PENGUKURAN USABILITY DENGAN MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE PADA TOKOPEDIA DARI SISI PENJUAL", 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 terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya) maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK 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 STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir yang saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihkan 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 Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak.

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

Medan, 27 November 2020

Saya yang membuat pernyataan,



(Thalia Indah Sari Sianturi)

## ABSTRAK

Usability adalah sebuah kualitas yang mengkaji dan mengukur kemudahan tampilan yang digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan seperti efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Usability mengacu pada user experience (pengalaman pengguna) ketika berinteraksi kepada sebuah produk atau sistem, termasuk website, perangkat lunak, devices, atau aplikasi. Hasil pengukuran usability dapat digunakan sebagai masukan untuk memperbaiki suatu sistem di masa mendatang.

Usability dapat diukur dengan berbagai macam parameter dan perangkat pengukuran. Salah satu perangkat pengukuran Usability adalah USE Questionnaire yang membagi menjadi 4 parameter utama yaitu Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning dan Satisfaction. Masing-masing parameter diuraikan menjadi sekumpulan paket pernyataan yang disebarkan kepada para pengguna dalam bentuk kuisioner dengan skala Likert.

Dari hasil pengujian parameter usability yang digunakan pada USE Questionnaire, dilakukan pengukuran usability terhadap marketplace Tokopedia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini secara keseluruhan memiliki usability yang cukup baik terbukti dari hasil pengujian reabilitas dengan menggunakan perhitungan Cronbach's Alpha yang menghasilkan nilai diatas 0,199% dimana instrumen tersebut dikatakan realible. Pada penelitian ini pengolahan data hanya berupa pengolahan data sederhana. Untuk meningkatkan kualitas interpretasi data, ada baiknya dilakukan beberapa metode pengolahan data lainnya yang lebih terinci untuk menghasilkan analisis karakteristik data secara lebih mendalam.

Kata Kunci: Kualitas, Usability, USE Questionnaire, Cronbach's Alpha, Realible

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian Tugas Akhir Proyek yang berjudul “Pengukuran Usability Dengan Menggunakan Use Questionnaire Pada Tokopedia Dari Sisi Penjual”.

Adapun keberhasilan dan kelancaran dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Kristian Telaumbanua, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing selama mengerjakan tugas akhir ini.
2. Bapak Apriyanto Halim, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pendamping yang telah membimbing selama mengerjakan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Sunaryo Winardi, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika STMIK Mikroskil Medan.
6. Ibu Wulan Sri Lestari, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Teknik Informatika STMIK Mikroskil Medan.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir.
8. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberikan bimbingan, dukungan spiritual, material dan motivasi untuk penulis selama mengikuti pendidikan hingga selesainya Tugas Akhir.
9. Kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan semangat dalam pengerjaan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, oleh karena itu penulis sangat menghargai kritik dan saran dari pembaca dan semua pihak yang mengarah pada perbaikan laporan ini. Akhir kata, penulis berharap semoga hasil dari Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Medan, 7 Februari 2021

(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 Permasalahan Proyek.....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Rencana Pelaksanaan Proyek.....	3
1.5.1 Personil Proyek .....	3
1.5.2 Jadwal Pelaksaaan Proyek .....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1 Interaksi Manusia dan Komputer (IMK) .....	5
2.1.1 Tujuan Interaksi Manusia dan Komputer.....	6
2.1.2 Komponen Interaksi Manusia dan Komputer .....	7
2.2 User Interface (UI).....	7
2.2.1 Prinsip Perancangan UI.....	7
2.2.2 Jenis User Interface (UI) .....	11
2.3 User Experience (UX) .....	12
2.4 Penelitian Terdahulu.....	12
2.5 Usability.....	13
2.5.1 <i>Usability Evaluation</i> .....	15
2.5.2 <i>Usability Testing</i> .....	16
2.6 Rumus Slovin.....	16
2.7 Uji Validitas .....	17
2.8 Uji Realibilitas .....	18
2.9 <i>Use Questionnaire</i> .....	19
BAB III PELAKSANAAN PROYEK .....	22
3.1 Objek Penelitian.....	22
3.1.1 Tokopedia.....	22

3.1.2	Tampilan dan Fitur Tokopedia.....	23
3.2	Populasi dan Sampel.....	29
3.3	Metode pengumpulan data.....	30
3.4	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.5	Uji Validitas dan Realibitas .....	34
3.5.1	Uji Validitas .....	34
3.5.2	Uji Realibitas.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	35
4.1.2	Hasil Uji Data Validitas .....	35
4.1.3	Hasil Uji Data Reliabilitas.....	40
4.2	Pembahasan.....	42
4.2.1	Seberapa paham penjual dalam menggunakan marketplace tokopedia .....	42
4.2.2	Seberapa baik sistem marketplace tokopedia dalam menangani proses pembuatan akun. 43	
4.2.3	Seberapa aman proses transaksi jual beli pada <i>marketplace</i> tokopedia .....	43
BAB V KESIMPULAN.....		44
5.1	Kesimpulan.....	44
5.2	Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		48



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fokus Interaksi Manusia dan Komputer (Santoso, 2004) .....	5
Gambar 2.2 Contoh Paket Kuisisioner USE .....	21
Gambar 3.1 Daftar Tokopedia .....	23
Gambar 3.2 Login Tokopedia.....	24
Gambar 3.3 Profile Penjual .....	25
Gambar 3.4 Tampilan Produk Toko .....	25
Gambar 3.5 Tampilan Pesanan Baru .....	26
Gambar 3.6 Tampilan Menyetujui Pesanan .....	26
Gambar 3.7 Tampilan Proses Pembayaran.....	27
Gambar 3.8 Tampilan Invoice Pembayaran .....	27
Gambar 3.9 Tampilan Pesanan Dalam Pengiriman.....	28
Gambar 3.10 Tampilan Pesanan Sampai.....	28
Gambar 3.11 Tampilan Proses Komplain Pesanan .....	29
Gambar 4.1 Rekapitulasi jawaban responden.....	36
Gambar 4.2 Menentukan nilai r tabel .....	36
Gambar 4.3 Hasil Pengukuran Usability .....	42
Gambar 4.4 Grafik Hasil Pengukuran Usability.....	42

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kategori Instrumen Dikatakan Valid (Validty).....	17
Tabel 3.1 Skala Likert .....	31
Tabel 3.2 Variabel Definisi Operasional .....	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Usefulness .....	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Ease of Use .....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Ease of Learning.....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Satisfaction .....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Realibitas Variabel U, EOU, EOL, dan S.....	41



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL