

*ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE TOKOPEDIA  
MENGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE*

**Tugas Akhir**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



**Christian Immanuel Mardi Putra**

**161709019**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

**2022**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

## ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE TOKOPEDIA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE

yang disusun oleh

**CHRISTIAN IMMANUEL MARDI PUTRA**

**161709019**

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 11 Juli 2022

Dosen Pembimbing 1 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs  
Dosen Pembimbing 2 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.

Keterangan  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Tim Penguji  
Penguji 1 : Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs  
Penguji 2 : Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.  
Penguji 3 : Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng.

Telah menyetujui  
Telah menyetujui  
Telah menyetujui

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

## HALAMAN PENGESAHAN

### ANALISIS USABILITY APLIKASI *MOBILE* TOKOPEDIA MENGGUNAKAN *USE QUESTIONNAIRE*

yang disusun oleh

**CHRISTIAN IMMNAUEL MARDI PUTRA**

**161709019**

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 11 Juli 2022,

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs.	Telah menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.	Telah menyetujui
Tim penguji		
Penguji 1	: Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs.	Telah menyetujui
Penguji 2	: Elisabeth Marsella, S.S., M.Li.	Telah menyetujui
Penguji 3	: Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng.	Telah menyetujui

Yogyakarta, 11 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Fakultas Teknologi Industri

Dekan

ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

# LEMBAR PENYATAAN

## Orisinalitas & Publikasi Ilmiah

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Christian Immanuel Mardi Putra  
NPM : 161709019  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi Industri  
Judul Penelitian : ANALISIS USABILITY APLIKASI TOKOPEDIA  
MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE.

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 11 Juli 2022  
Yang menyatakan,

Christian Immanuel mardi Putra  
161709019

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE TOKOPEDIA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE” dengan baik. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi syarat agar dapat mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan dan dorongan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Kedua orangtua dan ketiga kakak saya yang paling saya cintai didunia ini, yang telah memberikan dukungan, perhatian dan mendoakan penulis dalam sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Clara Hetty Primasari, S.T., M.Cs, selaku Dosen Pembimbing I, Dosen Pembimbing Akademik dan Sekertaris Prodi Sistem Informasi yang telah membimbing, memberikan masukan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T., M.M, selaku Dosen Pembimbing II dan Kepala Prodi Sistem Informasi yang telah membimbing, memberikan masukan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kepada semua dosen Sistem Informsi yang sangat baik hati dan selalu peduli kepada penulis.
7. Kepada Ricky, Gia, Chycil yang telah menemani penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Kepada team “Last Minutes” Jardhin, Fandi, Amos yang selalu bersama-sama menemani penulis dalam mengerjakan skripsi.
9. Kepada Joshua, Pebrian, Vincent, Jovita, Marvin, Alwi, Mega, Rischo dan semua mahasiswa SI 16 yang lainnya yang bersama-sama belajar di prodi Sistem Informasi.
10. Kepada Prodi Sistem Informasi tercinta dan civitas didalamnya.
11. Kepada Hans, Dhanny, Rafli, Kevin, Joel, Apul, Pingkan, Angel yang menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dan nge-*push rank Mobile Legend*.
12. Kepada seluruh civitas Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
13. Kepada Bias Penuis yaitu Miyawaki Sakura dan Karina Aespa yang setia menemani penulis dalam mengerjakan skripsi dengan visual yang memukau.
14. Kepada Kang Chang Mo sunbaenim sang penyanyi handal yang banyak menginspirasi penulis dalam bernyanyi.
15. Terakhir, Terimakasih kepada DIRI SENDIRI yang membuat penulis menjadi lama mengerjakan skripsi dan mengangur selama 2 tahun lebih.

## ABSTRAK

### ANALISIS *USABILITY* APLIKASI *MOBILE* TOKOPEDIA MENGGUNAKAN *USE QUESTIONNAIRE*

*Tokopedia merupakan sebuah E-Commerce di Indonesia yang didirikan oleh William Tanuwijaya sejak tahun 2009. Tokopedia telah menjadi marketplacce besar di Indonesia yang hingga saat ini menjadi marketplace yang banyak dikunjungi masyarakat Indonesia. Tokopedia menjadi platform dengan pengunjung bulanan terbanyak pada kuartal I/2019, atau 137 juta kunjungan, informasi ini berdasarkan peta e-commerce yang disusun iPrice. Namun pada tahun ini seperti yang dikutip dari laman Media Indonesia dan laman suara.com, Perusahaan riset pasar Ipsos Indonesia merilis pernyataan pers mengatakan bahwa Shopee menjadi e-commerce yang paling banyak digunakan oleh masyarakat selama kurtal empat 2021. Berdasarkan indikator BUMO (Bran, Use, Most, Often) 54% responden memilih Shopee, 30% responden memilih Tokopedia, dan Lazada sebesar 13%. Dari penurunan peringkat ini, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis Usability pada aplikas mobile Tokopedia dengan menggunakan pendekatan USE Questionnaire dengan cara menyebarkan kuesioner ke beberapa responden. Rata-rata hasil uji kelayakan usability menyatakan bahwa aplikasi mobile Tokopedia berada pada kategori “Layak” dengan persentase sebesar 77.60%.*

**Kata kunci:** Tokopedia; Usability; USE Questionnaire; Aplikasi Mobile;

## ABSTRACT

### ANALISIS *USABILITY* APLIKASI *MOBILE* TOKOPEDIA MENGGUNAKAN *USE QUESTIONNAIRE*

*Tokopedia is an E-Commerce in Indonesia that was founded by William Tanuwijaya since 2009. Tokopedia has become a large marketplace in Indonesia which until now has become a marketplace visited by many Indonesian people. Tokopedia became the platform with the most monthly visitors in the first quarter of 2019, or 137 million visits, this information is based on the e-commerce map compiled by iPrice. However, this year as quoted from the Media Indonesia page and the Suara.com page, the market research company Ipsos Indonesia released a press statement saying that Shopee was the most widely used e-commerce by the public during the fourth quarter of 2021. Based on the BUMO indicator (Bran, Use, Most, Often) 54% of respondents choose Shopee, 30% of respondents choose Tokopedia, and Lazada by 13%. From this downgrade, this study was conducted to analyze the usability of the Tokopedia mobile application using the USE Questionnaire approach by distributing it to several respondents. The average usability test result states that the Tokopedia mobile application is in "Eligible" category with a percentage of 77.60%.*

**Keywords:** *Tokopedia; Usability; USE Questionnaire; Aplikasi Mobile;*

## DAFTAR ISI

<b>BAB I</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Masalah Penelitian .....	3
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	3
1.4. Tujuan Penelitian .....	3
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Manfaat Penelitian .....	4
1.7. Bagan Keterkaitan.....	4
<b>BAB II</b> .....	5
2.1. Studi Sebelumnya.....	5
2.2. Dasar Teori.....	9
2.2.1. <i>Usability</i> .....	9
2.2.2. <i>USE Questionnaire</i> .....	10
2.2.3. <i>Usefulness</i> .....	13
2.2.4. <i>Ease of Use</i> .....	13
2.2.5. <i>Ease of Learning</i> .....	13
2.2.6. <i>Satisfaction</i> .....	14
2.2.7. <i>Aplikasi Mobile</i> .....	14
2.2.8. Skala Likert .....	15
<b>BAB III</b> .....	17
3.1. Waktu Penelitian .....	17
3.2. Lokasi Penelitian.....	17
3.3. Metode Penelitian.....	17
3.4. Tahapan Penelitian .....	17
3.4.1. Studi Literatur.....	18
3.4.2. Persiapan Kuesioner .....	19
3.4.3. Pemilihan Responden .....	21
3.4.4. Uji Validitas.....	21
3.4.5. Uji Reliabilitas.....	22
3.4.6. Analisis Deskriptif.....	23
3.4.7. Analisis dan Pembahasan Hasil dengan Metode <i>USE Questionnaire</i> .....	24
<b>BAB IV</b> .....	27
4.1. Uji Kualitas Instrument .....	27



4.1.1. Uji Validitas.....	27
4.1.2. Uji Reliabilitas.....	28
4.2. Analisis Deskriptif .....	29
4.2.1. Gambaran Karakteristik Responden.....	29
4.2.2. Analisis Deskriptif Jawaban Responden .....	32
4.3. Pengukuran <i>Usability</i> .....	37
4.4. Pembahasan.....	39
4.4.1. Pembahasan Variabel <i>Usefulness</i> .....	39
4.4.2. Pembahasan Variabel <i>Ease of Use</i> .....	41
4.4.3. Pembahasan Variabel <i>Ease of Learning</i> .....	43
4.4.4. Pembahasan Variabel <i>Satisfaction</i> .....	44
<b>BAB V</b> .....	46
5.1. Kesimpulan .....	46
5.2. Saran.....	47
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	48
<b>LAMPIRAN</b> .....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Bagan Keterkaitan.....	4
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian.....	18
Gambar 4. 1 Diagram Pie Pengguna Tokopedia.....	29
Gambar 4. 2 Gambar Pie Prov. Pengguna Aplikasi Tokopedia.....	30
Gambar 4. 3 Gambar Diagram Pie Rentang Penggunaan Aplikasi Mobile Tokopedia dalam Seminggu .....	31



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pernyataan-pernyataan yang ada pada USE Questionnaire.....	12
Tabel 2. 2 Rentang poin skala likert .....	16
Tabel 3. 1 Pernyataan-pernyataan yang ada pada USE Questionnaire yang sudah disesuaikan dan dikategorikan kedalam 4 variabel.....	20
Tabel 3. 2 Interval Skala .....	24
Tabel 3. 3 Kategori Kelayakan Usability.....	26
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	29
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Usefulness .....	32
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Ease of Use .....	33
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Ease of Learning.....	35
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Satisfaction .....	36
Tabel 4. 7 Hasil Uji Kelayakan Usability semua variabel .....	39

