

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI
MOBILE SHOPEE DAN TOKOPEDIA MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

TUGAS AKHIR



EZZA MUHAMMAD FIRMANSYAH

1172002015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

**ANALISIS PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI
MOBILE SHOPEE DAN *TOKOPEDIA* MENGGUNAKAN
METODE *USER EXPERIENCE QUESTIONNAIRE* (UEQ)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Komputer**



EZZA MUHAMMAD FIRMANSYAH

1172002015

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER**

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2021

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ezza Muhammad Firmansyah

NIM : 1172002015

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Agustus 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ezza Muhammad Firmansyah
NIM : 1172002015
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi *Mobile*
Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing 1 : Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc.

()

Pembimbing 2 : Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom

()

Penguji 1 : Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom

()

Penguji 2 : Refyul Rey Fatri, S.Si, M.Sc, Ph.D

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Agustus 2021

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmatnya, sehingga pada kesempatan ini mengenai penelitian Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi *Mobile* Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)” telah dilaksanakan dengan baik. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka menyelesaikan gelar sarjana pada jurusan Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer di Universitas Bakrie.

Penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan yang diberikan secara langsung ataupun tidak langsung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih diberikan kepada pihak-pihak yang telah berjasa dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Bapak Sigit Wijayanto, B.Sc., M.Sc. dan Bapak Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom selaku dosen pembimbing penelitian yang telah bersedia memberikan waktu, arahan serta semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini sehingga tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ayah, Mamah, Iqbal, Angga dan seluruh keluarga yang tidak pernah berhenti memberikan fasilitas, dukungan serta do’a serta memberikan arahan serta nasihat yang baik dalam penyelesaian tugas akhir ini sehingga dapat diselesaikan dengan lancar.
3. Kepada Ibu Dr. Siti Rohajawati, S.Kom, M.Kom dan Bapak Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan arahan dan motivasi yang membangun sehingga proses Tugas Akhir ini berjalan dengan optimal.
4. Kepada seluruh dosen Sistem Informasi Universitas Bakrie, yang telah memberikan ilmu pembelajaran yang berharga dimasa perkuliahan sehingga penyusunan tugas akhir dilakukan dengan baik, lancar dan tanpa hambatan.

5. Teman – teman sepermainan kampus, Diva Tiarsyah Azzahra, Safinna Tannajah, Editha Febriani, Zafnat Paaneah Utomo dan Faradiba Alie Balweel yang selalu memberikan dukungan, tempat bertukar pikiran yang baik serta memberikan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini serta menjadi tempat pelepas penat.
6. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi angkatan 2017 yang selalu memberikan dukungannya dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Serta pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Tugas Akhir ini masih belum sempurna, oleh karena itu saya menerima adanya kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan, khususnya dalam bidang pendidikan.

Jakarta, 28 Agustus 2021



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ezza Muhammad Firmansyah

NIM : 1172002015

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi Mobile Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Agustus 2021

Yang menyatakan



(Ezza Muhammad Firmansyah)

Analisis Perbandingan *User Experience* Aplikasi *Mobile* Shopee dan Tokopedia Menggunakan Metode *User Experience Questionnaire* (UEQ)

Ezza Muhammad Firmansyah

ABSTRAK

Banyaknya jumlah pengguna *smartphone* membuat perusahaan *marketplace* berlomba-lomba memberikan layanan, sehingga memudahkan pengguna menggunakan aplikasi *marketplace* untuk melakukan aktivitas jual beli secara *online*. Salah satu jenis aplikasi *marketplace* yang populer saat ini yaitu Shopee dan Tokopedia. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan kedua aplikasi tersebut sebagai analisis pengalaman pengguna jangka panjang yang memiliki karakteristik yang sama dalam hal kegunaan dan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi. Penelitian ini melakukan analisis perbandingan pengalaman pengguna dengan memakai *User Experience Questionnaire* (UEQ). UEQ ini memiliki 6 aspek skala pengukuran yaitu *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation* dan *Novelty*. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara *online*. Hasil dari penelitian memperoleh nilai UEQ dengan kategori rata-rata *Excellent* untuk aplikasi Tokopedia secara keseluruhan. Sementara itu, untuk aplikasi Shopee memperoleh nilai rata-rata dengan kategori *Excellent* juga berdasarkan skala UEQ untuk beberapa aspek. Setelah mengolah dan menganalisis data, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Tokopedia memiliki pengalaman pengguna yang lebih baik daripada aplikasi Shopee.

Kata Kunci : pengalaman pengguna, *marketplace*, Shopee, Tokopedia, UEQ

Comparative Analysis of Shopee and Tokopedia Mobile Application User Experience Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Method

Ezza Muhammad Firmansyah

ABSTRACT

The large number of smartphone users makes marketplace companies compete to provide services, making it easier for users to use marketplace applications to conduct online buying and selling activities. One type of marketplace application that is popular today is Shopee and Tokopedia. This study aims to compare the two applications as an analysis of long-term user experiences that have the same characteristics and business processes in terms of usability and user experience when using the app. This study analyzed the comparison of user experience by using User Experience Questionnaire (UEQ). UEQ has 6 aspects of measurement scale, namely Attractiveness, Perspicuity, Efficiency, Dependability, Stimulation and Novelty. This research was conducted by disseminating questionnaires online. The results of the study obtained UEQ value with the average excellent category for Tokopedia application as a whole. Meanwhile, shopee app obtained average score with excellent category based on UEQ scales for a several aspects. After processing and analyzing the data, it can be concluded that tokopedia app has a better user experience than Shopee app.

Keywords : user experience, marketplace, Shopee, Tokopedia, UEQ

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMAKASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Analisis.....	7
2.2 <i>User Experience</i> (UX)	7

2.3	Aplikasi	8
2.3.1	Aplikasi Web (<i>Web Application</i>)	9
2.3.2	Aplikasi <i>Dekstop</i> (<i>Dekstop Application</i>).....	9
2.3.3	Aplikasi <i>Mobile</i> (<i>Mobile Application</i>)	9
2.4	Model Berbelanja	9
2.4.1	Berbelanja Konvensional	10
2.4.2	Berbelanja <i>Online</i>	10
2.5	<i>Marketplace</i>	10
2.6	Shopee dan Tokopedia	11
2.7	Sampel.....	12
2.7.1	<i>Random Sampling</i>	12
2.8	<i>User Experience Questionnaire</i> (UEQ)	12
2.9	Tinjauan Penelitian Terdahulu	17
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Kerangka Penelitian	22
3.2	Jenis Penelitian	24
3.3	Lokasi dan Jadwal Penelitian	24
3.3.1	Lokasi Penelitian	24
3.3.2	Jadwal Penelitian	24
3.4	Sumber Data.....	25
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5.1	Studi Literatur	26
3.5.2	Kuesioner	26

3.6	Pengujian Data	29
3.6.1	Pengujian Validitas	29
3.6.2	Pengujian Reliabilitas	30
3.7	Komposisi Penggunaan Kuesioner	31
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Gambaran Umum Responden	33
4.2	Karakteristik Responden	33
4.2.1	Domisili	33
4.2.2	Jenis Kelamin.....	34
4.2.3	Umur	34
4.3	Hasil Pegujian Data.....	35
4.3.1	Hasil Uji Validitas	35
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	38
4.4	Hasil Pengolahan Data Menggunakan <i>UEQ Data Analysis Tools</i>	39
4.4.1	Distribusi Jawaban Responden	39
4.4.2	Hasil Rata-Rata Skala UEQ.....	41
4.5	Pembahasan.....	42
4.5.1	Hasil Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	42
4.5.2	Hasil Distribusi Jawaban Responden.....	42
4.5.3	Hasil Nilai Rata – Rata Tiap Skala	43
4.5.4	<i>Benchmark</i> Perbandingan <i>User Experience</i> Shopee dan Tokopedia.....	43
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		46
5.1	Kesimpulan.....	46

5.2	Saran.....	46
	DAFTAR PUSTAKA	48
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Survei peringkat <i>marketplace</i> di Indonesia tahun 2020 (<i>iprice.co.id</i>)	11
Gambar 2.2 Diagram Skala UEQ.....	13
Gambar 2.3 poin-poin pengisian UEQ (kuesioner).....	15
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 3.3 Contoh pengisian kuesioner UEQ	27
Gambar 3.4 Poin-poin pengisian UEQ versi Bahasa Indonesia.....	28
Gambar 3.5 Transformasi nilai UEQ (istilah dari kata positif ke negatif).....	29
Gambar 3.6 Transformasi nilai UEQ (istilah dari kata negatif ke positif).....	29
Gambar 3.7 Rumus Uji Validitas	30
Gambar 3.8 Rumus Uji Reliabilitas	30
Gambar 4.1 Distribusi Domisili Responden	33
Gambar 4.2 Distribusi Jenis Kelamin Responden.....	34
Gambar 4.3 Distribusi Umur Responden.....	34
Gambar 4.3 Hasil perbandingan <i>benchmark</i> Shopee dan Tokopedia	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Pertanyaan pada kuesioner	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi Shopee.....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kuesioner Aplikasi Tokopedia	36
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Aplikasi Shopee	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Aplikasi Tokopedia.....	39
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden	40
Tabel 4.6 Hasil rata-rata berdasarkan skala UEQ	41
Tabel 4.7 Kategori nilai pada aspek UEQ.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	52
Lampiran 2. Pengisian Kuesioner <i>Online</i>	54
Lampiran 3. Poster yang disebarakan	71
Lampiran 4. Jawaban Responden	72
Lampiran 5. Hasil Transformasi Data (Aplikasi Shopee)	83
Lampiran 6. Hasil Transformasi Data (Aplikasi Tokopedia).....	85
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas (Aplikasi Shopee)	87
Lampiran 8. Hasil Uji Validitas (Aplikasi Tokopedia)	95
Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas (Aplikasi Shopee).....	103
Lampiran 10. Hasil Uji Reliabilitas (Aplikasi Tokopedia)	105
Lampiran 11. Hasil Mean/Rata-Rata (Aplikasi Shopee).....	107
Lampiran 12. Hasil Mean/Rata-Rata (Aplikasi Tokopedia)	111
Lampiran 13. <i>Confidence intervals for items and scales</i> (Aplikasi Shopee).....	115
Lampiran 14. <i>Confidence intervals for items and scales</i> (Aplikasi Tokopedia)	117