



**ANALISIS USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN REDESIGN USER
INTERFACE MENGGUNAKAN METODE DESIGN
THINKING PADA WEBSITE ALOSHOP BY SHIPPER**

SKRIPSI

DIEGO IRFANSYAH

1910512134

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAKARTA

2023



**ANALISIS USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE
SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN REDESIGN USER
INTERFACE MENGGUNAKAN METODE DESIGN
THINKING PADA WEBSITE ALOSHOP BY SHIPPER**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer**

DIEGO IRFANSYAH

1910512134

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa skripsi berikut:

Nama : Diego Irfansyah
Nim : 1910512134
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Judul : Analisis User Experience Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Redesign User Interface Menggunakan Metode Design Thinking Pada Website Aloshop By Shipper

Sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk mengikuti ujian Sidang I Tugas Akhir/Skripsi pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Menyetujui,



Andhika Octa Indarso, S.Kom., MMSI.

Dosen Pembimbing I

Mengetahui,



Anita Muliawati, S.Kom., MTL.

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 30 November 2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang menjadi rujukan telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Diego Irfansyah
Nim : 1910512134
Tanggal : 20 November 2023

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini maka saya bersedia bertanggung jawab secara penuh dan di tuntutan secara serta diproses secara ketentuan yang berlaku .

Jakarta, 30 Nov 2023
Yang menyatakan



(Diego Irfansyah)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai cirivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Diego Irfansyah
NIM: 1910512134
Fakultas: Ilmu Komputer
Program Studi: Sistem Informasi


Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah berjudul:

**ANALISIS USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS) DAN REDESIGN USER INTERFACE
MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING PADA WEBSITE
ALOSHOP BY SHIPPER**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih data/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 12 Januari 2024


Yang Menandatangani,
(Diego Irfansyah)

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Diego Irfansyah
NIM : 1910512134
Program Studi : SI Sistem Informasi
Judul : Analisis *User Experience* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) Dan *Redesign User Interface* Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada *Website Aloshop By Shipper*

Telah berhasil dipertahankan dihadapkan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.



Iin Ernawati S.Kom., M.Si.

Penguji I



Ruth Mariana Bunga Wadu S.Kom., MMSI.

Penguji II



Andhika Octa Indarso, M. MSI.

Dosen Pembimbing



Prof. Dr. M. Suryanto, ST., M.Sc., IPM

Dekan



Anita Muliawati, S.Kom., M.TI.

Kepala Program Studi

Di tetapkan : Jakarta

Tanggal Persetujuan : 12 Januari 2023

**Analisis *User Experience* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)
Dan Redesign *User Interface* Menggunakan Metode *Design Thinking* Pada
*Website Aloshop By Shipper***

Diego Irfansyah

Abstrak

Perkembangan pesat dalam teknologi informasi memicu pertumbuhan bisnis *online*, khususnya dalam *E-commerce* dan *Marketplace*. *Omnichannel marketplace*, seperti *Aloshop by Shipper*, menjadi solusi untuk efisiensi pengelolaan toko di berbagai *platform*. Namun, peningkatan pengunjung pada halaman *landing page* *Aloshop* belum sepenuhnya mengkonversi pengunjung menjadi pengguna aktif. Penelitian ini bertujuan menganalisis *User Experience* (UX) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan melakukan redesign antarmuka pengguna melalui pendekatan *Design Thinking* pada *website Aloshop by Shipper*. Hasil evaluasi awal dengan SUS menunjukkan skor 54 berada di nilai *grade scale* F, yang mengindikasikan kualitas UX yang buruk dan memiliki *acceptabilty ranges* kurang baik yaitu *not acceptable*. Setelah proses redesign, skor evaluasi meningkat signifikan menjadi 80 yang menandakan nilai *grade scale* B, dan menandakan penilaian yang sangat baik yaitu *Excellent*. Perbandingan antara halaman berjalan dan hasil redesign menunjukkan perubahan positif dalam visual, fungsionalitas, navigasi, dan *respons* cepat. Peningkatan skor SUS mencerminkan dampak positif pada pengalaman pengguna.

Kata Kunci : *aloshop, redesign, system usability test (SUS), design thinking*

User Experience Analysis Using the System Usability Scale (SUS) Method and Redesign User Interface Using the Design Thinking Method on the Aloshop By Shipper Website

Diego Irfansyah

Abstract

The rapid development of information technology has spurred the growth of online businesses, particularly in E-commerce and Marketplaces. Omnichannel marketplaces, such as Aloshop by Shipper, have emerged as solutions for efficiently managing stores across various platforms. However, despite an increase in visitors to the Aloshop landing page, the conversion of these visitors into active users has not been fully realized. This research aims to analyze User Experience (UX) using the System Usability Scale (SUS) method and to redesign the user interface through a Design Thinking approach on the Aloshop by Shipper website. The initial SUS evaluation results indicated a score of 54, falling within the grade scale F, indicating poor UX quality with less acceptable ranges categorized as not acceptable. After the redesign process, the evaluation score significantly increased to 80, corresponding to a grade scale B, indicating an excellent assessment. A comparison between the current page and the redesigned results revealed positive changes in visual appeal, functionality, navigation, and responsiveness. The improvement in SUS scores reflects a positive impact on the user experience.

Keyword: aloshop, redesign, system usability test (SUS), design thinking

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah diberikan karunia berupa kesehatan jasmani rohani yang dilimpahkannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal tugas akhir ini dengan maksimal dan dalam keadaan sehat dan waras.

Dalam pembuatan proposal ini, tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak serta berbagai masukan yang diberikan kepada peneliti. Oleh karenanya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Sivitas Akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan semua yang terlibat pada penelitian ini yaitu:

1. Pak Prof. Dr. Ir. Supriyanto, ST., M.Sc., IPM Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Anita Muliawati, S.Kom., MTI. Selaku Ketua Program Studi (Kaprodi) S-1 Sistem Informasi.
3. Ibu Ria Astriratma, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Skripsi Akademik sebelumnya, dan Pak Andhika Octa Indarso, S.Kom., MMSI. selaku Dosen Pembimbing Skripsi saat ini.
4. Ibu Tri Rahayu S.Kom., MM. selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Serta Orang Tua yang memberikan dukungan penuh terhadap kebutuhan peneliti agar peneliti dapat bisa melakukan penelitian dengan semaksimal mungkin

Harapannya dengan penelitian ini, dapat dijadikan sumber referensi ilmu dan dapat membantu sesama penulis skripsi pemula lainnya yang tertarik bidang analisis *user experience* dan *redesign user interface*. Penulis menyadari akan keterbatasan yang dimiliki pada penelitian ini. Untuk itu, penulis mohon maaf apabila terdapat kekurangan yang berarti pada penulisan penelitian ini. Kritik dan saran yang membangun akan sangat membantu peneliti dalam mengembangkan penelitian ini dengan lebih baik lagi. Atas perhatian dan kerjasamanya, peneliti ucapkan terima kasih.

Jakarta, 10 Januari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Luaran yang diharapkan	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Analisis.....	6
2.2. <i>User Experience</i>	6
2.3. <i>System Usability Scale</i>	8
2.4. <i>Redesign</i>	11
2.5. <i>User Interface</i>	12
2.6. <i>Design Thinking</i>	12
2.6.1 <i>Empathise</i> (Empati)	13
2.6.2 <i>Define</i> (Mendefinisikan).....	14
2.6.3 <i>Ideate</i> (Ide).....	14

2.6.4	<i>Prototye (Prototipe)</i>	14
2.6.5	<i>Testing (Pengujian)</i>	14
2.7.	<i>Website</i>	14
2.8.	Penelitian Terdahulu.....	15
BAB III.....		22
METODE PENELITIAN		22
3.1.	Alur Penelitian.....	22
3.2.	Tahapan Penelitian	23
3.2.1	Identifikasi Masalah	23
2.2.3	Proses <i>Design Thinking</i>	24
3.2.4	Kesimpulan dan Rekomendasi	25
3.3.	Waktu dan Tempat Penelitian	25
3.4.	Jadwal Penelitian	26
BAB IV		27
PEMBAHASAN		27
4.1	Analisis Sistem Berjalan	27
4.1.1	Tampilan <i>Landing Page</i> Saat Ini	27
4.1.2	Responden	30
4.1.3	Analisis Penyebaran Kuesioner	31
4.1.4	Daftar Pertanyaan SUS	33
4.1.4	Hasil Skor Pengujian Sistem Berjalan SUS	34
4.2	<i>Empathize</i>	35
4.2.1	<i>Stakeholder Interview</i>	35
4.3.1	<i>User Interview</i>	37
4.3	<i>Define</i>	39
4.3.1	<i>How Might We</i>	40
4.3.2	<i>User Persona</i>	43
4.4	<i>Ideate</i>	44
4.4.1	Informasi Arsitektur	44
4.4.2	<i>Wireframe Mid Fidelity</i>	46
4.5	<i>Prototype</i>	52
4.5.1	<i>Landing Page</i>	52

4.5.2	Fitur Aloshop.....	53
4.5.3	Harga Berlangganan	54
4.5.4	Tentang Aloshop	55
4.5.4	<i>Signup</i> Aloshop	55
4.6	<i>Test</i>	56
4.7	Pendapat Pakar UI/UX	57
4.8	Hasil Evaluasi Sebelum dan Sesudahnya Redesain	61
BAB V.....		65
PENUTUP.....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA		67
RIWAYAT HIDUP.....		70
LAMPIRAN.....		71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penilaian System Usability Scale (SUS)	11
Gambar 2. 2 Fase Design Thinking	13
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian	22
Gambar 4. 1 Tampilan Headline Aloshop	28
Gambar 4. 2 Tampilan Tentang Aloshop	28
Gambar 4. 3 Tampilan Kenapa.....	29
Gambar 4. 4 Tampilan Registrasi Aloshop	30
Gambar 4. 5 Analisis Rentang Usia Responden.....	31
Gambar 4. 6 Analisis Jenis Kelamin Responden.....	32
Gambar 4. 7 Analisis Aplikasi Marketplace Yang Digunakan	32
Gambar 4. 8 User Persona	43
Gambar 4. 9 Informasi Arsitektur.....	45
Gambar 4. 10 Navigasi Bar dan Hero Banner	47
Gambar 4. 11 Fitur Aloshop	47
Gambar 4. 12 Value Proposi	48
Gambar 4. 13 Testimoni Pengguna dan Penambahan FAQ	49
Gambar 4. 14 Halaman Fitur Aloshop	49
Gambar 4. 15 Halaman Harga Berlangganan	50
Gambar 4. 16 Halaman Tentang Aloshop	51
Gambar 4. 17 Halaman Signup	52
Gambar 4. 18 High Fidelity Halaman Landing Page	53
Gambar 4. 19 High Fidelity Halaman Fitur Aloshop	54
Gambar 4. 20 High Fidelity Halaman Berlangganan	54
Gambar 4. 21 High Fidelity Halaman Tentang Aloshop.....	55
Gambar 4. 22 High Fidelity Halaman Pendaftaran	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kuesioner SUS	9
Tabel 2. 2 Skala Likert	9
Tabel 2. 3 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. 1 Timeline Penelitian.....	26
Tabel 4. 1 Daftar Pertanyaan SUS.....	33
Tabel 4. 2 Skala Likert	34
Tabel 4. 3 Hasil Skor Uji Sistem Berjalan.....	34
Tabel 4. 4 Kebutuhan Stakeholder	36
Tabel 4. 5 Pertanyaan Interview	37
Tabel 4. 6 How Might We (HMW)	40
Tabel 4. 7 Hasil Skor perhitungan SUS.....	56
Tabel 4. 8 Pendapat Pakar UI/UX	57
Tabel 4. 9 Hasil Evaluasi Perbandingan Penilaian	61
Tabel 4. 10 Perbandingan analisis Sistem Berjalan dan hasil Redesign	62