



**ANALISIS KEEFEKTIVAN APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION***

SKRIPSI

Della Avisia

171410062

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**



**ANALISIS KEEFEKTIVAN APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN
METODE *HEURISTIC EVALUATION***

Skripsi ini dibuat sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

**Analisis Keefektifan Aplikasi Grab Menggunakan Metode
Heuristic Evaluation**

DELLA AVISA

171410062

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

Pembimbing



Megawaty, M. Kom

**Palembang, 08 September 2022
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Dekan,**



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI., M.K.M

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Analisis Keefektifan Aplikasi Grab Menggunakan Metode Heuristic Evaluation" Oleh "Della Avisia", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 08 September 2022.

Komisi Penguji

1. Ketua : Megawaty, M. Kom

(.....)

2. Anggota : Eka Puji Agustini, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Maria Ulfa, M.Kom.

(.....)

Mengetahui,
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Ketua,

Universitas Bina Darma

Fakultas Ilmu Komputer

Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Della Avisia

Nim : 171410062

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma ataupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari dosen pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-perundangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipegunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 13 Oktober 2022

Yang Membuat Pernyataan



Della Avisia

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu tidak selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.”

~ QS. Al-Insyirah: 6-7 ~

“Always be yourself no matter what they say and never be anyone else even if they look better than you.”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

- ❖ Keluarga tercinta Ibu, Ayah, serta kakak laki-laki, kakak perempuan, dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, serta Do'a untuk keberhasilan pencapaian ini.
- ❖ Terima kasih juga saya ucapkan terutama untuk Dosen Pembimbing saya Buk Megawaty, M.Kom. yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya sehingga saya dapat menjadi lebih baik. Terima kasih atas jasa nya.
- ❖ Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan. Sahabat terbaik saya Anisa Luthfia, Luh Ariningsih, Gempita Buana Putri, Andela Adelia, Meta Martalopa dan Idza Adhitya. Terima kasih untuk canda tawa dan perjuangan yang kita lewati bersama untuk mendapatkan gelar S.Kom.

ANALISIS KEEFEKTIVAN APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION

ABSTRACT

Advances in science and technology that are increasingly rapidly and developing in the current era make users take advantage and use the effectiveness of the grab application. The grab application can make grab-car and go-ride orders and not only that, the grab application is also available for ordering go-food, pulses/tokens, cinema tickets, hotels, bills and others. This study aims to determine the effectiveness of the grab application. This grab application has been seen as a facility that provides convenience and convenience in online ordering based on user experience. The ease of accessing the application cannot be separated from the usability of the website. The Heuristic Evaluation method is a method that can be used to identify and explore Usability problems in the system under study.

Keywords : Grab Application Usability, Metode Heuristic Evaluation.

ANALISIS KEEFEKTIVAN APLIKASI GRAB MENGGUNAKAN METODE *HEURISTIC EVALUATION*

ABSTRAK

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat dan berkembang pada era zaman sekarang membuat para pengguna memanfaatkan dan menggunakan keefektivan pada aplikasi grab. Aplikasi grab bisa melakukan pemesanan grab-car dan go-ride dan tidak hanya itu saja aplikasi grab terdapat pada pemesanan go-food, pulsa/token, tiket bioskop, hotel, tagihan dan lain-lain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan pada aplikasi grab. Aplikasi grab ini telah dipandang sebagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan dalam pemesanan online berdasarkan pengalaman pengguna. Kemudahan dalam mengakses aplikasi tidak lepas dari usability website. Metode *Heuristic Evaluation* merupakan metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi dan mengeksplorasi masalah *Usability* pada sistem yang diteliti.

Kata kunci: Aplikasi Grab, Usability, Metode Heuristic Evaluation.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT, karena hanya dengan rahmat, kuasa dan petunjuk-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga dapat menambah wawasan dan ilmy pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini ialah salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Bina Darma Palembang Program Studi Sistem Informasi. Adapun judul dari skripsi ini adalah: "Analisis Keefektivan Aplikasi Grab Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*".

Dalam kesempatan ini setulus hati saya ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik dari segi moral maupun spiritual yang sangat bermanfaat bagi saya dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan Terimakasih saya tunjukan kepada :

1. Ibu Dr.Sunda Ariana,M.Pd.,M.M.selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Ibu Megawaty,M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan memberikan arahan yang begitu baik terhadap proses penyusunan skripsi saya.
3. Bapak Dr.Tata Sutabri, S.Kom.,M.M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
4. Bapak Zaid Amin, M,Kom, PhD selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma.
5. Ibu Eka Puji Agustini, M.M.,M.Kom dan Ibu Maria Ulfa, M.Kom selaku penguji skripsi saya.
6. Bapak Taqrim Ibadi, M.Kom Selaku Pembimbing Akademik saya.

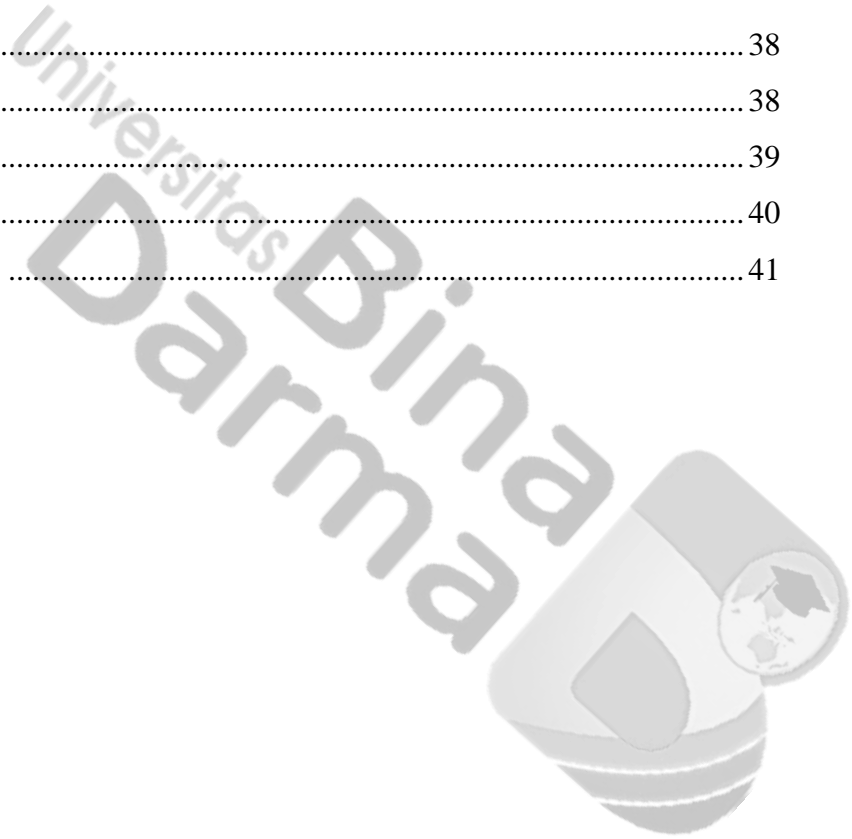
Penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan penulis, serta pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan skripsi ini. Akhir kata kepada semua pihak yang telah membantu terwujudnya skripsi ini semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iii |
| MOTTO DAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| ABSTRACT | v |
| ABSTRAK | 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 Tujuan Penelitian | 2 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 2 |
| BAB II | 3 |
| TINJAUAN PUSTAKA..... | 3 |
| 2.1 Analisis | 3 |
| 2.2 Teknologi Informasi | 3 |
| 2.3 Aplikasi..... | 4 |
| 2.4 Heuristic Evaluation | 4 |
| 2.5 Variabel Penelitian..... | 4 |
| BAB III | 6 |
| METODELOGI PENELITIAN | 6 |
| 3.1 Metode Penelitian | 6 |
| 3.2 Waktu dan Tempat..... | 6 |

| | |
|---|----|
| 3.2.1 Waktu Penelitian | 6 |
| 3.2.2 Tempat Penelitian..... | 6 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 6 |
| 3.3.1 Observasi | 6 |
| 3.3.2 Wawancara | 7 |
| 3.3.3 Studi Pustaka | 7 |
| 3.3.4 Kuesioner | 7 |
| 3.4 Metode Pengambilan Sampel | 7 |
| 3.4.1 Populasi | 7 |
| 3.4.2 Sampel..... | 8 |
| 3.5 Skala Likert..... | 9 |
| 3.6 Alat Ukur | 9 |
| 3.7 Hipotesis Penelitian | 9 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 9 |
| 3.7.2 Uji Realibilitas..... | 10 |
| BAB IV | 11 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 11 |
| 4.1 Deskripsi Data Penelitian..... | 11 |
| 4.2 Gambaran Umum Responden | 12 |
| 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 12 |
| 4.2.2 Responden Berdasarkan Umur | 13 |
| 4.2.3 Responden Berdasarkan Status Pengguna..... | 14 |
| 4.3 Hasil Pengumpulan Data | 15 |
| 4.3.1 Tabulasi Jawaban Responden..... | 15 |
| 4.3.2 Rekapitulasi Kuesioner Berdasarkan Variabel | 19 |
| 4.3.3 Hasil Rata-Rata Jawaban Kuesioner..... | 21 |
| 4.3.3 Hasil Nilai Persentase Setiap Jawaban | 22 |
| 4.4 Hasil Uji Instrument Penelitian..... | 23 |
| 4.4.1 Uji Validitas..... | 23 |
| 4.4.2 Uji Realibilitas..... | 30 |
| 4.5 Uji Hipotesis | 30 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4.5.1 Uji F..... | 30 |
| 4.5.2 Uji T..... | 31 |
| 4.5.3 Uji Koefisien Determinasi..... | 34 |
| 4.6 Hasil Penelitian | 35 |
| BAB V | 38 |
| PENUTUP..... | 38 |
| 5.1 Kesimpulan | 38 |
| 5.2 Saran | 39 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 40 |
| DAFTAR LAMPIRAN | 41 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1 Pembagian Data Berdasarkan Jenis Kelamin | 13 |
| Gambar 4.2 Pembagian Data Berdasarkan Umur | 14 |
| Gambar 4.3 Grafik dari Status Pengguna Responden | 14 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Deskripsi Kuesioner Responden..... | 12 |
| Tabel 4.2 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 13 |
| Tabel 4.3 Pengguna..... | 15 |
| Tabel 4.4 Tabulasi Data Kuesioner..... | 15 |
| Tabel 4.5 Tabel Hasil Jawaban Kuesioner | 19 |
| Tabel 4.6 Tabel Hasil Perhitungan Frekuensi Kuesioner | 20 |
| Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata Jawaban..... | 21 |
| Tabel 4.8 Hasil Persentase Jawaban..... | 22 |
| Tabel 4.9 Hasil Validitas <i>Visibility Of System Status</i> | 23 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Match Between System and The Real World</i> | 24 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas <i>User Control and Freedom</i> | 24 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Consistency and Standards</i> | 25 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Error Prevention</i> | 26 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Recognition Rather Than Recall</i> | 26 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Flexibility and Efficiency Of Use</i> | 27 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas <i>Aesthetic and Minimalist Design</i> | 27 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas <i>Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors</i> | 28 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas <i>Help and Documentation</i> | 29 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas <i>Usability</i> | 29 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Realibilitas..... | 30 |
| Tabel 4.21 Hasil Uji F..... | 31 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji T | 32 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi | 34 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Surat Keterangan Lulus..... | 41 |
| Lampiran 2 SK Pembimbing..... | 42 |
| Lampiran 3 ACC Pengajuan Judul..... | 43 |
| Lampiran 4 Lembar Konsultasi..... | 44 |
| Lampiran 5 Lembar Perbaikan Komprehensif..... | 45 |
| Lampiran 6 Surat Izin Penelitian..... | 46 |
| Lampiran 7 Hasil Cek Turnitin..... | 47 |
| Lampiran 8 Form Verifikasi Penjilidan Skripsi..... | 48 |

