

**PENGARUH EFEKTIVITAS, EFISIENSI, KEPUASAN, DAN BEBAN
KOGNITIF TERHADAP JUMLAH PENGGUNA APLIKASI BLIBLI**

SKRIPSI

Diajukan untuk penyusunan skripsi di Program Studi Sistem Telekomunikasi



Oleh
Pratiwi Sanada
1904060

**PROGRAM STUDI SISTEM TELEKOMUNIKASI
KAMPUS UPI DI PURWAKARTA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGARUH EFEKTIVITAS, EFISIENSI, KEPUASAN, DAN BEBAN
KOGNITIF TERHADAP JUMLAH PENGGUNA APLIKASI BLIBLI**

Oleh
Pratiwi Sanada

**Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Telekomunikasi**

© Pratiwi Sanada
Universitas Pendidikan Indonesia
2023

Hak cipta dilindungi undang-undang
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
Dengan dicetak ulang, difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin peneliti

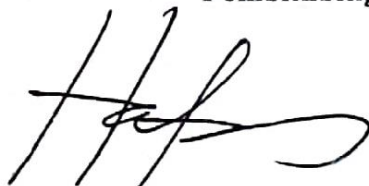
LEMBAR PENGESAHAN

PRATIWI SANADA

**PENGARUH EFEKTIVITAS, EFISIENSI, KEPUASAN, DAN BEBAN
KOGNITIF TERHADAP JUMLAH PENGGUNA APLIKASI BLIBLI**

Disetujui dan Disahkan Oleh Pembimbing:

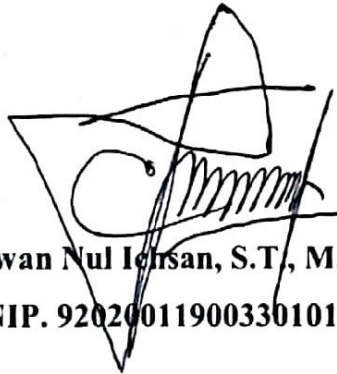
Pembimbing I



Hafiyhan Putra Pratama, S.ST., M.T

NIP. 920190219921224101

Pembimbing II

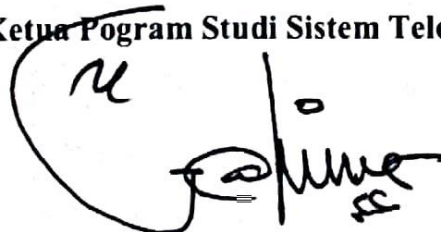


Ichwan Nul Ihsan, S.T., M.T.

NIP. 92020011900330101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Sistem Telekomunikasi



Galura Muhammad Suranegara, S.Pd., M.T.

NIP. 920190219920111101

PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan, Dan Beban Kognitif Terhadap Jumlah Pengguna Aplikasi Blibli” ini beserta seluruh isinya adalah benar karya saya sendiri. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan plagiat dari karya orang lain dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya saya ini.

Purwakarta, Agustus 2023

Pratiwi Sanada

NIM 1904060

ABSTRAK

Pada era teknologi 4.0, penggunaan mesin fisik dapat terganti dengan mesin virtual yang hanya dapat diakses dengan adanya jaringan internet saja dan mempermudah pekerjaan manusia. Pada platform belanja online, penggunaan marketplace merupakan salah satu yang paling banyak diminati saat ini. Salah satunya yaitu pendatang baru di Bursa Efek Indonesia (BEI), yakni BELI (Blibli) berdasarkan data dari SimilarWeb tercatat melemah 1,61% atau turun dari level 480 ke level 488. Penurunan pengunjung terus terjadi dari awal kuartil 1 2021 sampai kuartil 1 tahun 2023. Pada data diatas, peneliti tertarik melakukan pengujian pada parameter PACMAD yaitu efektivitas, efisiensi, kepuasan pengguna, dan beban kognitif untuk mengetahui adanya pengaruh parameter tersebut terhadap jumlah pengguna Blibli. Parameter pengukuran dengan jumlah responden untuk subjek kuesioner SUS minimal 30-50 responden dan untuk partisipan *Retrospective Think Aloud* dengan jumlah 10 responden. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan apakah adanya pengaruh parameter yang diuji pada jumlah pengguna. Pada parameter efektivitas akan diuji normalitas dan homogenitas. Sementara pada parameter kepuasan pengguna atau *satisfaction* diuji reliabilitas dan validitas, serta pada parameter beban kognitif akan dianalisis secara deskriptif. Hasil pengujian pada parameter efisiensi adalah 84,5% Blibli dapat dikatakan cukup efisien dalam pelayanan online dan berpengaruh pada peningkatan jumlah pengguna, efektifitas Blibli-pun tergolong tinggi yaitu 85,6%. Pada parameter kepuasan bernilai 3,60 yang artinya cukup tetapi memerlukan peningkatan dan kognitif load yang menghasilkan 6 buah permasalahan kognitif aplikasi.

Kata Kunci: PACMAD, *Usability Testing*, Blibli, SUS.

ABSTRACT

In the 4.0 technology era, the use of physical machines can be replaced with virtual machines which can only be accessed with an internet network and makes human work easier. On online shopping platforms, marketplace use is one of the most popular at the moment. One of them is a newcomer to the Indonesian Stock Exchange (IDX), namely BUY (Blibli) based on data from SimilarWeb, which recorded a decline of 1.61% or decreased from level 480 to level 488. The decline in visitors has continued from the first quartile of 2021 to 1st quartile of the year 2023. Based on the data above, the researcher is interested in testing the PACMAD parameters, namely effectiveness, efficiency, user satisfaction, and cognitive load to determine the effect of these parameters on the number of Blibli users. Parameter measurement with the number of respondents for the subject of the SUS questionnaire at least 30-50 respondents and for Retrospective Think Aloud participants with a total of 10 respondents. This research was conducted to find out whether there was an influence of the parameters tested on the number of users. The effectiveness parameters will be tested for normality and homogeneity. While the parameters of user satisfaction or satisfaction are tested for reliability and validity, as well as the parameters of cognitive load will be analyzed descriptively. The test results on the efficiency parameter are 84.5% Blibli can be said to be quite efficient in online services and has an effect on increasing the number of users, Blibli's effectiveness is also relatively high, namely 85.6%. The satisfaction parameter is 3.60, which means that it is sufficient but requires an increase in cognitive load which results in 6 application cognitive problems.

Key Words: PACMAD, Usability Testing, Blibli, SUS.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Efektivitas, Efisiensi, Kepuasan, dan Beban Kognitif Terhadap Jumlah Pengguna Aplikasi Blibli”. Hal ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Telekomunikasi di Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Purwakarta.

Peneliti telah berusaha semaksimal mungkin dalam penyusunan skripsi ini, namun kesempurnaan hanya milik Allah SWT, sehingga peneliti sadari bahwa karya ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat dibutuhkan oleh peneliti.

Purwakarta, Agustus 2023

Peneliti,

Pratiwi Sanada

NIM. 1904060

UCAPAN TERIMAKASIH

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah Subhanahu wata'ala karena dengan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai jenjang strata satu sebatas pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna dalam hal menambah wawasan serta pengetahuan perihal teori pada penelitian yang penulis gunakan. Penulis juga menyadari sepenuhnya yakni selama masa pengerjaan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari yang diharapkan. Karena itu, penulis berharap adanya kritik, saran dan masukan untuk adanya perbaikan dimasa mendatang.

Penyusunan skripsi ini dimaksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh Sidang Sarjana Teknik Sistem Telekomunikasi Universitas pendidikan Indonesia. Dalam penyusunan skripsi, penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Turmudi, M.Ed., M.Sc., Ph.D selaku Direktur Universitas Pendidikan Indonesia Kampus Daerah Purwakarta Yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat mempelajari ilmu pengetahuan di Universitas tercinta ini.
2. Bapak Galura Muhammad Suranegara, M.T selaku Kepala Prodi Sistem Telekomunikasi Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membantu penulis dalam proses bimbingan perkuliahan.
3. Ibu Dewi Indriati selaku Dosen Wali yang telah mengarahkan dan memberikan ilmu, saran, masukan selama pengerjaan penelitian serta sabar dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hafiyyan Putra Pratama, S.ST., M.T. selaku pembimbing satu yang telah banyak membantu, memberikan bimbingan, arahan dan saran kepada penulis dalam proses penelitian berlangsung.

5. Bapak Ichwan Nul Ichsan, S.T., M.T selaku pembimbing 2 yang telah banyak memberikan saran, arahan dan bimbingan untuk masalah teknis dan non-teknis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Kepada seluruh dosen di Prodi Sistem Telekomunikasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.
7. Ayahanda Sukaryo Kandeg dan Ibunda Casih tercinta atas segala dukungan, bantuan bimbingan dan dorongan serta doa restu yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi.
8. Teman-teman seperjuangan pada Program Studi Sistem Telekomunikasi UPI Purwakarta.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Usability Testing.....	5
2.2 Model PACMAD.....	5
2.3 Uji Reliabilitas dan Validitas	7
2.4 Uji Normalitas dan Homogenitas.....	8
2.5 Marketplace Blibli	8
2.7 Retrospective Think Aloud (RTA)	9
2.8 Kuesioner SUS (System Usability Scale).....	9
2.9 Penelitian Yang Relevan.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	11
3.1 Desain Penelitian	11
3.2 Tempat dan waktu penelitian	14
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	14
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	14
3.6 Pengumpulan Data.....	16
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	18
3.7.1 Penyusunan kuesioner.....	18

3.8 Validitas dan Reliabilitas Instrumen	21
3.8 Metode Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Analisis Data	29
4.1.1 Hasil Pengujian Parameter Kepuasan	29
4.1.2 Hasil Pengujian Parameter Efisiensi	30
4.1.3 Pengujian Variabel Parameter Efektivitas	34
4.1.4 Hasil Uji Parameter Beban Kognitif	36
4.2 Pengujian Persyaratan Analisis	39
4.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.2 Hasil Uji Normalitas	42
4.2.3 Hasil Uji Homogenitas.....	44
4.2.4 Hasil Uji Linearitas	45
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Kuesioner SUS.....	18
Tabel 3. 2 Tabel perancangan Kuesioner	19
Tabel 3. 3 Perancangan tugas Skenario	21
Tabel 3. 4 Skala Instrumen Reliabilitas	22
Tabel 3. 5 Skala Deviasi.....	27
Tabel 4. 1 Hasil rata-rata parameter kepuasan.....	29
Tabel 4. 2 Data Jumlah durasi Waktu pengerjaan skenario	31
Tabel 4. 3 Data jumlah durasi waktu pengerjaan skenario.....	31
Tabel 4. 4 Data tugas skenario yang berhasil.....	32
Tabel 4. 5 Hasil pengujian tugas skenario efisiensi	32
Tabel 4. 6 Hasil olah data efektivitas	33
Tabel 4. 7 Hasil olah data efektivitas	34
Tabel 4. 8 Hasil tugas berhasil efektivitas.....	35
Tabel 4. 9 Persentase keberhasilan parameter efektivitas	35
Tabel 4. 10 Hasil olah data RTA wawancara.....	35
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas	36
Tabel 4. 12 Hasil uji reliabilitas.....	39
Tabel 4. 13 Hasil uji normalitas parameter efisiensi	42
Tabel 4. 14 Hasil uji normalitas parameter efektivitas	42
Tabel 4. 15 Hasil pengujian homogenitas parameter efisiensi.....	43
Tabel 4. 16 Hasil pengujian homogenitas parameter efektivitas.....	44
Tabel 4. 17 Hasil Uji Korelasi	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data SimilarWeb.	2
Gambar 1. 2 Data dari SimilarWeb.....	2
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	12
Gambar 3. 2 Tata Hubung Variabel.	16
Gambar 3. 3 Tweet menfess awal pengumpulan data.	17
Gambar 3. 4 Tweet menfess awal pengumpulan data.	17
Gambar 3. 5 Desain Kuesioner Yang disebar.	20
Gambar 3. 6 Kurva Skala Penelitian.	27
Gambar 3. 7 Re-Design Figma saran perbaikan fitur.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Transkrip Wawancara RTA.	53
LAMPIRAN 2 Bukti Wawancara RTA.	70
LAMPIRAN 3 Proses Pengumpulan Data.	77
LAMPIRAN 4 Hasil Penyebaran Kuesioner	79
LAMPIRAN 5 Pengujian Pada SPSS.....	82
LAMPIRAN 6 Data Mentah Kuesioner.....	95

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, N. A., & Hasni, N. S. (2021). *ISO 9241-11 and SUS Measurement for Usability Assessment of Dropshipping Sales Management Application*. doi:DOI: 10.1145/3457784.3457794
- Alfatih, I. h., & Mustafidah, H. (2022). *Usability Testing Menggunakan Model PACMAD Pada Aplikasi Mobile Tabanan Dalam Genggaman*, *Journal of Computer* (Vol. Vol 19. No 1). Purwokerto: Universitas Muhammadiyah Purwokerto. doi:<http://dx.doi.org/10.30595/sainteks.v19i1.12952>
- Alturki, R., & valerie. (2017). *Usability Testing Of Fitness Mobile Application: Methodology And Quantitative Results*. Sydney: Computer Science & Information Technology (CS & IT) . doi:DOI : 10.5121/csit.2017.71108
- Antonia, M., & alexander, A. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Online Customer Review Terhadap Minat Beli Marketplace Blibli (Studi Kasus Pada Pelanggan di Kota Tangerang)* (Vol. Vol.2 No.2). tangerang. Diambil kembali dari <https://jurnal.ubd.ac.id/index.php/pros>
- Az-zahra, H. M., Fauzi, N., & Kharisma, A. P. (2019). *Analisis Usability Aplikasi Perangkat Bergerak Jual Beli Online dengan Model People At The Center of Mobile Application Development (PACMAD) (Studi Kasus : Tokopedia, Bukalapak dan Shopee)* (Vol. Vol.3 No.3). Malang: Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer. Diambil kembali dari <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Harrison, R., Flood, D., & David. (2019). *Usability of mobile applications: literature review and rationale for a new usability model*. *Journal of Interaction Science*. Diambil kembali dari <https://journalofinteractionscience.springeropen.com/articles/10.1186/2194-0827-1-1>
- Nada, K. M., & Indriyanti, A. D. (2022). *Penggunaan Metode People at the Center of Mobile Application Development (PACMAD) Sebagai Analisis Ketergunaan (Usability) pada Aplikasi Fore Coffee*. (Vol. Vol. 3 No. 3). Surabaya: JEISBI: *Journal of Emerging Informations system and Bussiness Intellegence*.
Penerapan Model People At the Center of Mobile Application Development (PACMAD) pada Evaluasi Usability Aplikasi Portal Mahasiswa ULM Berbasis Android (Vol. Vol. 6 No. 2). (2020). Kalimantan: Jurnal CoreIT.

- Putri, D. I. (2013). *Kontribusi Kreativitas, Kemampuan Awal, dan Gaya Belajar terhadap Prestasi belajar Praktis Instalasi Home theater siswa SMK Muhammadiyah 3 Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Putri, S. E., Rosalinda, Nurissaidah, Roliawati, & Dwi. (2018). *Evaluasi Usability Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Berbasis ISO 9241-11 Menggunakan Metode Partial Least Square*. *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*.
- Rosyad, F., Pramono, D., & Brata, K. C. (2020). *Analisis dan Perbaikan Usability Pada Aplikasi Ker Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)* (Vol. Vol 4 No.7). Malang: Jurnal Pengembang Tkenologi teknologi Informasi dan Ilmu komputer (JPTIHK). Diambil kembali dari <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Satria, F. d., & Prasetyo, A. (2020). *Analisis Usability Pada Aplikasi Tokopedia, (e- Proceeding of Management)* (Vol. Vol.7 No.3). Diambil kembali dari <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/13742/13484>
- Wedayanti, N. L., Wirdiana, A., & Purnawan, A. (2019). *Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing*. *Jurnal Ilmiah Merpati*. doi:10.24843/JIM.2019.v07.i02.p03