

**PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI  
PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM  
MENGUNAKAN ANTARMUKA WEBSITE**

Skripsi



oleh  
**MUTIARA CAESAGUSTA YOSADHIE**  
**71130010**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2017**

**PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI  
PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM  
MENGUNAKAN ANTARMUKA *WEBSITE***

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**MUTIARA CAESAGUSTA YOSADHIE**  
**71130010**

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
2017

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN ANTARMUKA WEBSITE**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaannya di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaannya saya.

Yogyakarta, 6 Juni 2017



MUTIARA CAESAGUSTA  
YOSADHIE

71130010

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI  
PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA  
DALAM MENGGUNAKAN ANTARMUKA *WEBSITE*

Nama : Mutiara Caesagusta Yosadhie

NIM : 71130010

Mata Kuliah : Skripsi (Tugas Akhir)

Kode : TIW276

Semester : Genap

Tahun Akademik : 2016/2017

Telah diperiksa dan disetujui  
Yogyakarta,  
Pada Tanggal 12 Mei 2017

Dosen pembimbing I



Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D

Dosen pembimbing II



Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.

## HALAMAN PENGESAHAN

### PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN ANTARMUKA WEBSITE

Oleh: MUTIARA CAESAGUSTA YOSADHIE / 71130010

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal 31 Mei 2017

Yogyakarta, 6 Juni 2017  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Restyandito, S.Kom.,MSIS, Ph.D
2. Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.
3. Lucia Dwi Krisnawati, Dr.
4. Danny Sebastian, S.Kom., M.M., M.T.



Dekan

  
(Budi Susanto, S.Kom., M.T.)  


Ketua Program Studi

  
(Gloria Virginia, Ph.D.)

## UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan kasih karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Dimensi Budaya Terhadap Persepsi Pengguna di Berbagai Suku di Indonesia dalam Menggunakan Antarmuka *Website*” dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulis menyusun skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan program skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, saran, serta dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Restyandito, S.Kom., MSIS., Ph.D.** selaku dosen pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan selama penyusunan dan penulisan Skripsi ini.
2. Ibu **Rosa Delima, S.Kom., M.Kom.** selaku dosen pembimbing II yang juga telah banyak memberikan masukan dan arahan selama pembuatan skripsi.
3. Bapak **Antonius Rachmat C., S.Kom., M.Cs.** selaku Koordinator Skripsi.
4. Keluarga yang selalu setia mendukung, menyayangi, dan mendoakan selalu Bapak Yuliadi Santosa, Ibu Yosephine Tri Mugiharti dan Adek Berlian Almananda Yosadhie.
5. Keluarga Besar Wiranto dan Keluarga Besar Mudiharjo yang selalu setia mendukung, menyayangi, dan mendoakan untuk kelancaran skripsi.
6. Sahabat GTI (Kristina Wayangkau, Fransiska Maya, Nilam Kakansing, Friska Arsha E.), Dennis Markus Oktavianus dan Christiana Wahyunita yang telah memberikan bantuan berupa pengajaran, dukungan, semangat, yang selalu siap sedia menemani mengerjakan skripsi dan menjadi tempat berkeluh kesah selama proses penelitian ini. Terima kasih untuk cinta yang luar biasa dan

dukungan tiada henti.

7. Sahabat-sahabat dari luar UKDW yang telah memberikan bantuan berupa dukungan, semangat dan sudah menjadi tempat berkeluh kesah selama proses pengerjaan ini.
8. Teman-teman jurusan Teknik Informatika UKDW 2013, yang senantiasa ada untuk memberikan dukungan, dan sama-sama berjuang untuk menyelesaikan Skripsi.
9. Rekan-rekan dari beberapa suku di Indonesia (Betawi, Batak, Minahasam Bali) yang telah bersedia menjadi responden penelitian ini dan membantu saat pelaksanaan uji penelitian berlangsung.
10. Terakhir, penulis hendak menyapa setiap nama yang tidak dapat penulis cantumkan satu per satu, terima kasih atas doa yang senantiasa mengalir tanpa sepengetahuan penulis.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, tentunya penulis masih memiliki banyak kekurangan pada topik dalam Skripsi ini dan masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis sangat menghargai dan menerima jika ada berbagai masukan dari para pembaca baik berupa kritik maupun saran yang sifatnya membangun demi penyempurnaan penulisan-penulisan Skripsi di masa yang akan datang. Akhir kata penulis ingin meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu pelaksanaan skripsi.

Yogyakarta, 6 Juni 2017

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah dan arahan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Pengaruh Dimensi Budaya Terhadap Persepsi Pengguna di Berbagai Suku di Indonesia dalam Menggunakan Antarmuka *Website*” dengan lancar.

Dengan selesainya tugas akhir ini, tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan dan saran kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih.

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan Skripsi ini. Oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan baik. Akhir kata semoga laporan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada kita sekalian.

Yogyakarta, 6 Juni 2017

Penulis

## INTISARI

### PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN ANTARMUKA *WEBSITE*

Dimensi budaya berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam menggunakan antarmuka *website*, hal ini sudah banyak terbukti pada penelitian antar lintas negara. Negara Indonesia memiliki keberagaman suku budaya dalam satu negara. Oleh karena itu, dari keberagaman suku di Indonesia ini akan diteliti, apakah dimensi budaya berpengaruh terhadap persepsi pengguna dan juga. Maka, pada penelitian ini akan membahas tentang ada atau tidak adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna di Indonesia dalam menggunakan antarmuka *website* dan tentang ada atau tidak adanya pengaruh persepsi terhadap *usability*

Untuk itu, maka pada penelitian ini dibuat 2 desain antarmuka yang dibuat dengan mempertimbangkan faktor dimensi budaya (*Power Distance, Individualism Index, Uncertainty Avoidance Index*). Metode yang digunakan adalah *usability testing* yaitu *task success* dan kepuasan serta melakukan wawancara untuk mendapatkan persepsi pengguna disetiap suku yang berbeda di Indonesia terhadap antarmuka. Penelitian ini diujikan kepada responden yang berasal dari 4 suku di Indonesia dengan rentang usia 18-25 tahun berjumlah sebanyak 15 responden yang tinggal di kota Yogyakarta.

Dari hasil penelitian ini, walaupun Indonesia memiliki beragam suku budaya, didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi responden di berbagai suku di Indonesia dalam menggunakan desain antarmuka. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Usability Testing*, persepsi tidak berpengaruh terhadap *task success*/tingkat efektifitas, namun persepsi berpengaruh terhadap kepuasan.

**Kata kunci:** Dimensi Budaya, *Usability Testing*, *Net Promoter Score*, Desain Antarmuka.

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
INTISARI .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Penelitian .....	2
1.4 Hipotesis.....	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Tahapan Perencanaan.....	4
1.5.2 Tahap Pengujian.....	5
1.5.3 Tahap Analisis .....	5
1.5.4 Penarikan Kesimpulan dan Saran .....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.2 Landasan Teori.....	11
2.2.1 <i>Usability</i> .....	11
2.2.2 <i>Performance Metrics</i> .....	12
2.2.3 <i>Net Promoter Score (NPS)</i> .....	13

2.2.4	<i>E-commerce</i> .....	14
2.2.5	<i>Budaya</i> .....	15
2.2.6	<i>Keterlibatan Dimensi Budaya untuk Desain Antarmuka</i> .....	17
BAB 3 METODOLOGI DAN PERANCANGAN SISTEM.....		23
3.1	Sistematika Penelitian .....	23
3.2	Perangkat Pendukung Pengembangan Sistem.....	24
3.3	Studi Literatur .....	25
3.4	Perancangan Antarmuka <i>Website</i> .....	26
3.4.1	Desain 1 .....	27
3.4.2	Desain 2 .....	32
3.5	Evaluasi <i>User Experience</i> .....	37
3.5.1	Pemilihan Responden dan Sampel Penelitian.....	37
3.5.2	Penyusunan Tugas dan Pertanyaan Wawancara Uji Usability .....	38
3.5.3	Pelaksanaan Uji Penelitian.....	46
3.5.4	Menyusun dan Menyimpulkan Data Uji <i>Usability</i> .....	48
3.5.5	<i>Analisis Data Uji Usability</i> .....	49
BAB 4 IMPLEMENTASI DAN ANALISIS.....		51
4.1	Implementasi .....	51
4.2	Analisis.....	53
4.2.1	Analisis Data Wawancara .....	53
4.2.2	Analisis <i>Usability Testing - Task Success</i> .....	57
4.2.3	Analisis <i>Usability Testing - Kepuasan</i> .....	62
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		65
5.1	Kesimpulan.....	65
5.2	Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....		67
LAMPIRAN.....		70

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hipotesis .....	4
Tabel 2.1 Kriteria pada faktor kebudayaan untuk desain web ( <i>evaluation form</i> ) (Eristi,2009) .....	10
Tabel 2.2 Indeks Dimensi Sub Kultural berdasarkan pendekatan Hofstede (Prastawa, Ciptomulyono, Singgih & Hartono, 2014).....	11
Tabel 2.3 Keterlibatan <i>Power Distance</i> untuk sebuah desain antarmuka.....	18
Tabel 2.3 Keterlibatan <i>Power Distance</i> untuk sebuah desain antarmuka (lanjutan) .....	19
Tabel 2.4 Keterlibatan <i>Individualism Index</i> untuk sebuah desain antarmuka.....	19
Tabel 2.4 Keterlibatan <i>Individualism Index</i> untuk sebuah desain antarmuka (lanjutan).....	20
Tabel 2.5 Keterlibatan <i>Uncertainty Avoidance Index</i> untuk sebuah desain antarmuka.....	20
Tabel 2.5 Keterlibatan <i>Uncertainty Avoidance Index</i> untuk sebuah desain antarmuka (lanjutan) .....	21
Tabel 2.6 Keterlibatan <i>Masculinity &amp; Femininity</i> untuk sebuah desain antarmuka	21
Tabel 2.7 Keterlibatan <i>Long Term Orientation</i> untuk sebuah desain antarmuka .	22
Tabel 3.1 Kesimpulan Keterlibatan dimensi budaya pada antarmuka.....	26
Tabel 3.2 Perbedaan Dimensi Budaya antara 2 desain .....	27
Tabel 3.3 Fitur desain 1 .....	28
Tabel 3.4 Fitur desain 2 .....	33
Tabel 3.6 Daftar tugas uji <i>Usability Desain 1</i> .....	39
Tabel 3.6 Daftar tugas uji <i>Usability Desain 1 (lanjutan)</i> .....	40
Tabel 3.7 Daftar tugas uji <i>Usability Desain 2</i> .....	41
Tabel 3.7 Daftar tugas uji <i>Usability Desain 2 (lanjutan)</i> .....	42
Tabel 4.1 Tabel statistik deskriptif responden .....	51
Tabel 4.2 Persentase Pemilihan Desain .....	53
Tabel 4.3 Tabel Hasil Analisis Penentuan Hipotesis .....	54
Tabel 4.4 Tabel Hasil Perhitungan <i>Net Promoter Score</i> .....	63

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Dimensi Budaya Indonesia .....	17
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	23
Gambar 3.2 Power Distance Tinggi (1) .....	28
Gambar 3.3 Power Distance Tinggi (1) (lanjutan).....	29
Gambar 3.4 Power Distance Tinggi (2) .....	29
Gambar 3.5 Individualism Index Tinggi (1) .....	30
Gambar 3.6 Individualism Index Tinggi (1) & (2) .....	30
Gambar 3.7 Uncertainty Avoidance Tinggi (1) .....	31
Gambar 3.8 Uncertainty Avoidance Tinggi (1) (lanjutan).....	31
Gambar 3.9 Uncertainty Avoidance Tinggi (2) .....	32
Gambar 3.10 Power Distance Rendah (1).....	33
Gambar 3.11 Power Distance Rendah (1) (lanjutan) .....	34
Gambar 3.12 Power Distance Rendah (2).....	34
Gambar 3.13 Individualism Index rendah (1).....	35
Gambar 3.14 Individualism Index rendah (1) & (2) .....	35
Gambar 3.15 Individualism Index rendah (1) & (2) (lanjutan).....	36
Gambar 3.16 Uncertainty Avoidance Rendah (1).....	36
Gambar 3.17 Uncertainty Avoidance Rendah (2).....	37
Gambar 4.1 Tampilan utama Desain 1 .....	52
Gambar 4.2 Tampilan utama Desain 1 .....	52
Gambar 4.3 Grafik Task Success Desain 1 .....	58
Gambar 4.4 Grafik Task Success Desain 2.....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN-A Kesiediaan Partisipasi, Task List, Pertanyaan Wawancara, Pertanyaan Net Promoter Score .....	71
LAMPIRAN-B Data Wawancara, Data Net Promoter Score .....	77
LAMPIRAN-C Data Task Success .....	100
LAMPIRAN-D Scan Kertas Kesiediaan dan Foto Responden .....	104
LAMPIRAN-E Code Desain .....	106
LAMPIRAN-F Kartu Konsul dan Form Revisi .....	133

©UKDWN

## INTISARI

### PENGARUH DIMENSI BUDAYA TERHADAP PERSEPSI PENGGUNA DI BERBAGAI SUKU DI INDONESIA DALAM MENGGUNAKAN ANTARMUKA *WEBSITE*

Dimensi budaya berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam menggunakan antarmuka *website*, hal ini sudah banyak terbukti pada penelitian antar lintas negara. Negara Indonesia memiliki keberagaman suku budaya dalam satu negara. Oleh karena itu, dari keberagaman suku di Indonesia ini akan diteliti, apakah dimensi budaya berpengaruh terhadap persepsi pengguna dan juga. Maka, pada penelitian ini akan membahas tentang ada atau tidak adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna di Indonesia dalam menggunakan antarmuka *website* dan tentang ada atau tidak adanya pengaruh persepsi terhadap *usability*

Untuk itu, maka pada penelitian ini dibuat 2 desain antarmuka yang dibuat dengan mempertimbangkan faktor dimensi budaya (*Power Distance, Individualism Index, Uncertainty Avoidance Index*). Metode yang digunakan adalah *usability testing* yaitu *task success* dan kepuasan serta melakukan wawancara untuk mendapatkan persepsi pengguna di setiap suku yang berbeda di Indonesia terhadap antarmuka. Penelitian ini diujikan kepada responden yang berasal dari 4 suku di Indonesia dengan rentang usia 18-25 tahun berjumlah sebanyak 15 responden yang tinggal di kota Yogyakarta.

Dari hasil penelitian ini, walaupun Indonesia memiliki beragam suku budaya, didapatkan hasil bahwa adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi responden di berbagai suku di Indonesia dalam menggunakan desain antarmuka. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Usability Testing*, persepsi tidak berpengaruh terhadap *task success*/tingkat efektifitas, namun persepsi berpengaruh terhadap kepuasan.

**Kata kunci:** Dimensi Budaya, *Usability Testing*, *Net Promoter Score*, Desain Antarmuka.

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan hadirnya teknologi dalam mendukung kegiatan sehari-hari semakin terasa manfaatnya. Kehadirannya mendorong para perancang teknologi untuk memperhatikan dari sisi fungsi dan juga dari sisi interaksi dengan penggunanya. Preferensi pengguna dalam desain antarmuka itu sangat penting dan diberi perhatian besar oleh perancang aplikasi (Ishak, Jaafar & Ahmad, 2012). Maka dari itu, dibutuhkan sebuah perancangan antarmuka yang mendefinisikan kebutuhan fungsional dari sistem dan dari kemampuan pengguna saat menggunakannya. Dimana metode perancangan saat ini telah dikembangkan dengan pendekatan budaya dan dimensi budaya. Dengan adanya kemajuan teknologi dan hubungan antarbudaya, menimbulkan perbedaan persepsi saat penggunaan teknologi seperti antarmuka suatu *website*.

Sebagai negara kepulauan seperti Indonesia, memperhatikan segala sesuatu yang ada di setiap wilayah negaranya termasuk keanekaragaman suku budaya yang menjadi warisan dari generasi sebelumnya itu sangatlah penting. Budaya ini memiliki unsur dimensi yang digunakan untuk mengukur perbedaan persepsi seseorang yang memiliki latar belakang budaya yang berbeda (Hofstede, 1997). Perbedaan persepsi di tiap budaya dapat secara langsung mempengaruhi fitur penggunaan teknologi, khususnya di antarmuka *web* dengan tema-tema universal (Marcus, 1993; Marcus & Gould, 2000). Perbedaan persepsi di tiap budaya pada lintas negara juga dapat dilihat di dalam desain antarmuka *web* dengan meneliti berdasarkan kriteria dimensi budaya (Eristi, 2009).

Dimensi budaya berpengaruh terhadap persepsi pengguna dalam menggunakan antarmuka *website*, hal ini sudah banyak diteliti pada lintas negara. Indonesia, memiliki beragam suku budaya dalam satu negara, maka dengan hal itu muncul sebuah pertanyaan, apakah dalam keberagaman budaya di dalam satu

negara juga akan ada berpengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna dalam penggunaan desain antarmuka *website*? Untuk menjawab pertanyaan tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna dalam satu negara yaitu disetiap suku yang berbeda di Indonesia terhadap sebuah antarmuka *website* yang dibuat berdasarkan pendekatan dimensi budaya. Beberapa cara dapat dilakukan agar mendapatkan persepsi dari pengguna. Salah satunya dengan melihat saat dilakukannya wawancara. Selain itu, penelitian ini juga melihat dari tingkat keberhasilan dan kepuasan pengguna setelah menyelesaikan task pada antarmuka *website* untuk menganalisa ada atau tidak adanya pengaruh persepsi pengguna terhadap *usability*. Maka dari itu, pada penelitian ini akan berfokus pada analisa ada atau tidak adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna dari berbagai suku di Indonesia dan ada atau tidak adanya pengaruh persepsi pengguna terhadap *usability*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka ada beberapa rumusan masalah yang diperoleh yaitu

1. Apakah ada pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna di berbeda suku di Indonesia dalam menggunakan antarmuka *website*?
2. Apakah persepsi pengguna mempengaruhi *usability*?

## **1.3 Batasan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis memberikan beberapa batasan penelitian yang akan dibuat, antara lain:

1. Pembuatan sistem ini berfokus pada perancangan antarmuka dan interaksi manusia dengan komputer.
2. Pengujian menggunakan metode *usability testing* yaitu *task success* dan kepuasan, serta melakukan wawancara.
3. Sistem yang digunakan merupakan sistem antarmuka *website* berbasis *e-commerce* (oleh-oleh khas Indonesia) yang dibuat peneliti berdasarkan

kriteria dimensi budaya berdasarkan pendekatan Hofstede yaitu *Power Distance*, *Individualism Index*, *Uncertainty Avoidance Index*.

4. Desain yang dibuat akan didesain berdasarkan budaya Indonesia secara umum, tidak spesifik menurut suku budaya yang dipilih.
5. Responden adalah pengguna yang awam dengan *website* yang berasal dari 4 suku di Indonesia (Batak, Betawi, Bali, Minahasa).
6. Jumlah responden 15 pengguna tiap suku yang sudah dipilih.
7. Responden berusia antara 18-25 tahun yang tinggal di Yogyakarta.

#### 1.4 Hipotesis

Dalam melakukan penelitian, penulis membuat beberapa hipotesis untuk dibuktikan dalam hasil analisis. Hipotesis ini dibuat berdasarkan penelitian yang sudah pernah dilakukan oleh Prastawa, Ciptomulyono, Singgih & Hartono (2014) pada tabel 2.2, antara lain:

**Hipotesis 1:** Untuk Dimensi *Power Distance*, jika *Power Distance* tinggi, maka responden akan memilih Desain 1 (pada task 1) dan jika *Power Distance* rendah, maka responden akan memilih Desain 2 (pada task 1).

**Hipotesis 2:** Untuk Dimensi *Individualism Index*, jika *Individualism Index* tinggi, maka responden akan memilih Desain 1 (pada task 2) dan jika *Individualism Index* rendah, maka responden akan memilih Desain 2 (pada task 2).

**Hipotesis 3:** Untuk Dimensi *Uncertainty Avoidance Index*, jika *Uncertainty Avoidance Index* tinggi, maka responden akan memilih Desain 1 (pada task 3) dan jika *Uncertainty Avoidance Index* rendah, maka responden akan memilih Desain 2 (pada task 3).

Tabel 1.1 Hipotesis

	Hipotesis 1 (Power Distance) / task 1	Hipotesis 2 (Individualism Index) / task 2	Hipotesis 3 (Uncertainty Avoidance) / task 3
<b>Batak</b>	Desain 1	Desain 2	Desain 2
<b>Betawi</b>	Desain 1	Desain 1	Desain 1
<b>Bali</b>	Desain 1	Desain 2	Desain 1
<b>Minahasa</b>	Desain 1	Desain 2	Desain 2

Dengan ini, peneliti akan mencoba membuktikan kebenaran pada hipotesis yang ada seperti pada tabel 1.1 dan dapat menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah dibuat dengan melakukan pengujian kepada responden diberbagai suku di Indonesia.

### 1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa ada atau tidak adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna di berbagai di Indonesia dalam menggunakan antarmuka *website*, serta menganalisa ada atau tidak adanya pengaruh persepsi pengguna terhadap *usability*.

### 1.6 Metode Penelitian

Berikut metode/pendekatan yang dilakukan dalam penyusunan skripsi adalah:

#### 1.5.1 Tahapan Perencanaan

##### a. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis berusaha untuk mempelajari teori-teori dari jurnal dan referensi lain yang mendukung penyelesaian penelitian.

b. Perancangan Antarmuka

Pada penelitian ini akan dibuat 2 desain antarmuka *website* dengan perbedaan berdasarkan unsur dimensi budaya tinggi dan unsur dimensi budaya rendah.

c. Pemilihan Responden dan Sampel

Responden disesuaikan dengan sistem yang akan diujikan yaitu pengguna yang awam dengan *website* yang berasal dari beberapa suku di Indonesia berdasarkan penelitian Prastawa, Ciptomulyono, Singgih & Hartono (2014).

d. Mempersiapkan *task* dan pertanyaan wawancara untuk membantu pengujian.

### **1.5.2 Tahap Pengujian**

Pengujian menggunakan metode *usability testing* untuk mengetahui tingkat keberhasilan responden saat menyelesaikan *task* dan melihat tingkat kepuasan responden dengan menggunakan *Net Promoter Score*. Peneliti juga melakukan wawancara dengan responden.

### **1.5.3 Tahap Analisis**

Pada tahap ini, peneliti akan memperoleh hasil akhir berupa persentase tingkat keberhasilan/keefektifan dan persentase nilai tingkat kepuasan responden, untuk membuktikan ada atau tidak adanya pengaruh persepsi terhadap *usability*. Hasil data persepsi digunakan untuk membuktikan ada atau tidak adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi pengguna.

### **1.5.4 Penarikan Kesimpulan dan Saran**

Menarik kesimpulan dari analisis permasalahan dan penyelesaian masalah dan memberikan saran untuk pengembangan selanjutnya.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Penulisan tugas akhir ini ditulis dalam 5 bab, dengan rincian sebagai berikut:

BAB 1 adalah BAB PENDAHULUAN, yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan-batasan pada penelitian, tujuan penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian. Latar belakang masalah menjelaskan mengenai alasan mengapa obyek yang diungkapkan dalam judul penelitian dianggap menarik untuk diteliti. Selanjutnya, rumusan masalah pada penelitian ini merupakan penjabaran dari masalah mendasar yang terdapat pada judul penelitian. Batasan-batasan pada penelitian menjelaskan jangkauan dan luasnya penelitian yang akan dilakukan. Pada penelitian ini tentu saja memiliki tujuan penelitian yang menjelaskan tujuan dari penelitian ini dilakukan. Selanjutnya, metodologi penelitian berisi tentang langkah-langkah penelitian secara umum yang dilakukan peneliti. Terakhir pada bab 1 ini adalah sistematika penulisan yang menjelaskan isi tiap-tiap bab pada laporan penelitian secara singkat.

BAB 2 adalah BAB TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI, bab ini berisikan tentang teori pendukung dan tinjauan pustaka yang digunakan sebagai referensi dalam pembuatan penelitian ini, landasan teori dalam penelitian ini meliputi pembahasan tentang penjelasan *Usability Testing*, *e-commerce*, *Net Promoter Score*, budaya, dimensi budaya dan keterlibatan dimensi budaya untuk desain antarmuka.

BAB 3 adalah BAB ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM. Pada bab ini menjelaskan mengenai sistematika penelitian yang meliputi cara peneliti mengumpulkan data, mengolah data, begitu juga dengan alat dan sistem yang akan digunakan dalam penelitian, penjelasan tentang diagram alur penelitian, serta perancangan antarmuka sistem yang akan diujikan kepada responden.

BAB 4 adalah BAB IMPLEMENTASI DAN ANALISIS PENELITIAN. Hasil implementasi sistem akan disajikan dalam data serta pembahasannya. Pembahasan ini meliputi penjelasan terhadap hasil penelitian *Usability* dan hasil data wawancara yang telah dijelaskan sebelumnya dalam melakukan pengujian terhadap sistem yang dibuat.

BAB 5 adalah BAB KESIMPULAN DAN SARAN, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk pembuatan desain antarmuka yang dapat mencakup budaya di Indonesia.

©UKDW

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian antarmuka *website e-commerce* dengan unsur dimensi budaya diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis data wawancara diketahui bahwa **adanya pengaruh dimensi budaya terhadap persepsi responden di berbagai suku di Indonesia dalam menggunakan desain antarmuka**. Karena kesesuaian hasil analisis data wawancara dengan hipotesis yang mengatakan 9 dari 12 jawaban analisis data wawancara sudah sesuai dengan hipotesis dan juga didukung pada persepsi pengguna yang sesuai dengan karakteristik dimensi budaya yang ada pada antarmuka.
- b. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *Usability Testing*, **persepsi tidak berpengaruh terhadap *task success*/tingkat efektifitas**, namun **persepsi berpengaruh terhadap kepuasan**.

Dilihat dari kedua analisis *usability testing*, pada aspek keefektifan terlihat di kedua desain memiliki tingkat keefektifan yang sama dikarenakan saat ini penggunaan *website* sudah begitu umum dan orang-orang sudah terbiasa dalam mengakses, sehingga memiliki tingkat keefektifan yang sama. Namun, pada aspek kepuasan, peneliti dapat melihat bahwa responden akan puas terhadap desain 1 maupun desain 2 dan mendapatkan alasan/persepsi responden atas kepuasan mereka. Maka, dalam analisis *usability testing* yang terpenting untuk melihat pengaruh persepsi terhadap *usability* adalah aspek kepuasan.

#### 5.2 Saran

Saran yang diberikan pada peneliti selanjutnya, penelitian yang dibuat ini dapat dikembangkan lebih baik lagi adalah sebagai berikut:

- a. Memperluas sampel data responden dan sampel dimensi budaya yang mencakup semua suku di Indonesia dan semua dimensi budaya, agar didapatkan hasil pengujian yang lebih lengkap pada pengaruh dimensi budaya terhadap antarmuka desain.
- b. Sampel responden lebih baik diambil yang berasal dari suku asalnya agar budaya mereka murni dan tidak tercampur dengan budaya lain karena sudah lama tinggal di luar tempat tinggal sukunya.
- c. Fitur yang digunakan dalam desain lebih baik menggunakan fitur yang tidak umum seperti dalam *website e-commerce* pada umumnya karena akan menimbulkan bias pada analisis.
- d. Pada penelitian aspek kepuasan menggunakan *Net Promoter Score* sebaiknya pertanyaan kepuasan berdasarkan tiap task agar lebih *valid* untuk mendapatkan hasil pengaruh persepsi pengguna terhadap *usability*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albert, W., & Tullis, T. (2013). *Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics*. Newnes.
- Arda, D. (2013). *Perbandingan Konsep Nilai Budaya Dengan Menggunakan Kerangka Kerja Hofstede* (Doctoral dissertation, Diponegoro University).
- Badre, A. (2002). *Shaping Web usability: interaction design in context*. Addison-Wesley Professional.
- Barnum, C. M. (2010). *Usability testing essentials: ready, set... test!*. Elsevier
- Cooper, A., Reimann, R., & Cronin, D. (2007). *About face 3: the essentials of interaction design*. 3rd. Indianapolis, Indiana, published simultaneously in Canada: Wiley publishing, inc.
- Eristi, S. (2009). Cultural factors in web design. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 9(2), 117-132.
- Hosftede. (1997). *Geert Hofstede*. Diakses 29 Agustus 2014 dari <https://geert-hofstede.com/indonesia.html>
- Hosftede, G. (1997). *Cultures and Organization: Software off the Mind*. McGraw-Hill.
- Idler, S. (2013). How To Design For A Cross-Cultural User Experience. Diakses April 2013 dari <http://blog.usabilla.com/designing-for-a-cross-cultural-user-experience-part1/>
- Ishak, Z., Jaafar, A., & Ahmad, A. (2012). Interface design for cultural differences. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 65, 793-801.
- Jhangiani, I. (2006). *A Cross-Cultural Comparison of Cellphone Interface Design Preferences from the Perspective of National and Disability*. Virginia Polytechnic Institute and State University
- Karmawan, I. G. M., Sundjaja, A. M., & Luhukay, D. (2010, June). ANALISIS DAN PERANCANGAN E-COMMERCE PD. GARUDA JAYA. In Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI).

- Kuljis, J., & Kim, I. (2010). *Manifestations of culture in website design*. *CIT. Journal of Computing and Information Technology*, 18(2), 125-132.
- Liliweri, Alo. (2002). *Makna Budaya Dalam Komunikasi Antarbudaya*. PT LKiS Pelangi Aksara : Yogyakarta.
- Marcus, A., & Gould, E. W. (2000). *Crosscurrents: cultural dimensions and global Web user-interface design*. *interactions*, 7(4), 32-46.
- Nahai, N. (2013). *Webs of Influence: The Psychology of Online Persuasion*. Diakses Juli 2013 dari <https://www.psychologytoday.com/blog/webs-influence/201306>
- Nielsen, J. (2003). *Usability 101: Introduction to usability*. Diakses Juli 2015 dari <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>
- Nilawati, A. R., Pratama, A. Y., Adlina, D., & Al Mukarrohmah, N. R. (2012). *Interface on Usability Testing Indonesia Official Tourism Website*. *International Journal of Human Computer Interaction (IJHCI)*, 3(2), 26.
- Prastawa, H., Ciptomulyono, U., Singgih, M., & Hartono, M. (2014, September). *Pengembangan Model Pengukuran Usability Yang Mempertimbangkan Aspek Kognitif Dan Afektif Dengan Moderasi Dimensi Kultural: Research Framework*. In *Prosiding Seminar Nasional Teknik Industri Badan Kerjasama Penyelenggara Pendidikan Tinggi Teknik Industri (BKSTI) 2014*. Fakultas Teknik Universitas Andalas.
- Reichheld, F. (2006). *The ultimate question*. *Harvard Business School Press, Boston, MA*.
- Restyandito. (2011). *Desain Antarmuka Berorientasi Budaya*. *Jurnal Informatika*, 7(1).
- Rubin, J., & Chisnell, D. (2008). *Handbook of usability testing: how to plan, design and conduct effective tests*. John Wiley & Sons.
- Schneiderman, B. (1986). *Eight golden rules of interface design*. *Disponibile en*.
- Setia, L. D. (2012). *Evaluasi Usability Untuk Mengetahui Akseptabilitas Aplikasi Berbasis Web*. *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Ponorogo*.

Yumarlin, M. Z. (2016). Evaluasi Penggunaan *Website* Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*. *Informasi Interaktif*, 1(1), 35-44.

©UKDW