

**UJI KEBERGUNAAN PROSEDUR PEMBELIAN PADA SITUS  
PENJUALAN ONLINE  
STUDI KASUS : LAZADA, ZALORA, DAN BLIBLI**

Skripsi



oleh  
**Ria William**  
**72150085**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

TAHUN 2018

**UJI KEBERGUNAAN PROSEDUR PEMBELIAN PADA SITUS  
PENJUALAN ONLINE  
STUDI KASUS : LAZADA, ZALORA, DAN BLIBLI**

Skripsi



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

Disusun oleh

**Ria William**  
**72150085**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA  
TAHUN 2018

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### UJI KEBERGUNAAN PROSEDUR PEMBELIAN PADA SITUS PENJUALAN ONLINE STUDI KASUS : LAZADA, ZALORA, dan BLIBLI

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan 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 kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 24 September 2018



Ria William

72150085

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : UJI KEBERGUNAAN PROSEDUR PEMBELIAN  
PADA SITUS PENJUALAN ONLINE  
STUDI KASUS : LAZADA, ZALORA, dan BLIBLI

Nama Mahasiswa : Ria William

N I M : 72150085

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2015/2016

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 24 September 2018

Dosen Pembimbing I



YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II



UMI PROBOYEKTI, S.Kom., MLIS.

**HALAMAN PENGESAHAN**

**UJI KEBERGUNAAN PROSEDUR PEMBELIAN PADA SITUS PENJUALAN  
ONLINE  
STUDI KASUS : LAZADA, ZALORA, DAN BLIBLI**

Oleh: Ria William / 72150085

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
12 Januari 2016

Yogyakarta, 24 September 2018  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. UMI PROBOYEKTI, S.Kom., MLIS.
2. YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.
3. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.
4. Drs. DJONI DWIYANA, Akt., M.T.

  
Dekan  
(Drs. SUSANTO, S.Kom., M.T.)

  
Ketua Program Studi  
(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

## KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena kebaikan, berkat, limpahan rahmat, dan bimbinganNya maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik walaupun banyak kendala diluar prediksi penulis, namun berkat bantuan teman-teman dan dosen skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi yang berjudul Uji Kebergunaan Prosedur Pembelian pada Situs Online ini disusun untuk memenuhi persyaratan kurikulum sarjana strata-1 (S-1) pada Jurusan Sistem Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir ini hingga selesai. Secara khusus rasa terimakasih tersebut kami sampaikan kepada:

1. Ibu **YETLI OSLAN, S.Kom., M.T.** selaku Dosen Pembimbing 1 yang sudah banyak sekali membantu, memberikan semangat dan membimbing, dengan penuh kesabaran, petunjuk dan masukan selama pengerjaan skripsi ini.
2. Ibu **Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS.** selaku Dosen Pembimbing 2 yang memberi masukan, dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kesabaran.
3. Bapak **Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.** terima kasih sebanyak-banyaknya atas bantuan, dukungan dan kesabaran memotivasi penulis untuk terselesaikannya skripsi ini.
4. Kedua orang tua yang selalu mendukung baik material maupun non material
5. Teman – teman seperjuangan yang mendukung dan membantu.
6. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, kiranya Tuhan membalas semua kebaikan dan niat tulus kalian.

Penulis sadar bahwa skripsi yang penulis buat ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Akhirnya, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat bermanfaat bagi yang membaca.

Yogyakarta, 24 September 2018

Ria William

©UKDWN

## ABSTRAK

*Online shop* memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja. Perkembangannya yang pesat membuat persaingan diantara *online shop* menjadi semakin ketat.

Dalam skripsi ini dilakukan uji kebergunaan terhadap 3 situs *online shop*, yaitu Lazada, Zalora dan Blibli. Perbandingan yang dianalisis meliputi proses pembelian dari awal pemilihan produk hingga transaksi pembayaran. Metodologi yang digunakan dalam analisis ini adalah observasi, wawancara dengan konsumen yang pernah melakukan transaksi pembelian barang di ketiga *online shop* tersebut.

Uji kebergunaan menghasilkan perbandingan ketiga *online shop* yang diteliti tentang bagaimana sebuah situs itu dianggap baik dan menarik pelanggan atau konsumen untuk berbelanja. Kesimpulan dari penelitian ini adalah berisi rekomendasi atas hasil perbandingan proses bisnis pada ketiga *online shop*, yang mana rekomendasi tidak dapat ditentukan secara objektif karena sifat konsumen tentang sebuah situs yang baik berbeda-beda.

**Kata Kunci :** *Online shop, Usability, Penjualan*



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	2
1.2 Rumusan Permasalahan .....	2
1.3 Batasan Masalah .....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	2
1.5 Metodologi Penelitian .....	2
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>4</b>
2.1 Proses Bisnis .....	4
2.2 Online Shop .....	5
2.3 E-Commerce .....	6
2.4 Desain Situs E-Commerce .....	7
2.5 Usability Testing .....	8
<b>BAB 3 ANALISIS SISTEM INFORMASI .....</b>	<b>10</b>
3.1 Rancangan Pengujian .....	10
3.2 Prosedur Transaksi Pembelian .....	12

3.2.1	Lazada .....	12
3.2.2	Zalora .....	13
3.2.3	BliBli.....	14
<b>BAB 4</b>	<b>REKAYASA ULANG PROSES BISNIS.....</b>	<b>16</b>
4.1	Parameter Perbandingan.....	16
4.1.1	Pemilihan Produk.....	16
4.1.2	Konfirmasi Pemesanan.....	16
4.1.3	Transaksi Pembayaran .....	17
4.2	Survey Uji Kebergunaan Situs .....	20
4.3	Rekomendasi .....	24
<b>Bab 5</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>26</b>
5.1	Kesimpulan.....	26
5.2	Rekomendasi .....	26
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>27</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Alur Kerja Pembelian Lazada .....	13
Gambar 3.2. Alur Kerja Pembelian Zalora .....	13
Gambar 3.3. Alur Kerja Pembelian BliBli .....	14

©UKDW

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Profi Penguji	10
Tabel 3.2. Kuesioner Uji Kebergunaan	11
Tabel 4.1. Proses Pembelian Lazada	18
Tabel 4.2. Proses Pembelian Zalora	19
Tabel 4.3. Proses Pembelian BliBli	19
Tabel 4.4. Hasil Kuesioner Lazada	21
Tabel 4.5. Hasil Kuesioner Zalora	22
Tabel 4.6. Hasil Kuesioner BliBli	23

©UKYDWN

## ABSTRAK

*Online shop* memberikan berbagai kemudahan bagi konsumen dalam berbelanja. Perkembangannya yang pesat membuat persaingan diantara *online shop* menjadi semakin ketat.

Dalam skripsi ini dilakukan uji kebergunaan terhadap 3 situs *online shop*, yaitu Lazada, Zalora dan Blibli. Perbandingan yang dianalisis meliputi proses pembelian dari awal pemilihan produk hingga transaksi pembayaran. Metodologi yang digunakan dalam analisis ini adalah observasi, wawancara dengan konsumen yang pernah melakukan transaksi pembelian barang di ketiga *online shop* tersebut.

Uji kebergunaan menghasilkan perbandingan ketiga *online shop* yang diteliti tentang bagaimana sebuah situs itu dianggap baik dan menarik pelanggan atau konsumen untuk berbelanja. Kesimpulan dari penelitian ini adalah berisi rekomendasi atas hasil perbandingan proses bisnis pada ketiga *online shop*, yang mana rekomendasi tidak dapat ditentukan secara objektif karena sifat konsumen tentang sebuah situs yang baik berbeda-beda.

**Kata Kunci :** *Online shop, Usability, Penjualan*

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Balakang Masalah

Perkembangan *Online shop* melalui media internet sudah semakin berkembang dan dikenal oleh masyarakat luas, baik di Indonesia sendiri maupun mancanegara. Banyaknya keragaman barang yang dijual dan berbagai kemudahan yang ditawarkan menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat untuk berbelanja online. Praktis, mudah dan cepat menjadi faktor bagi masyarakat untuk berbelanja online. Keamanannya pun terjaga, dengan sistem terkomputerisasi dengan baik dan layanan servis yang memungkinkan masyarakat untuk percaya terhadap salah satu *online shop*. Perbandingan *online shop* dengan yang lainnya seperti masyarakat harus mendatangi langsung toko dan melakukan transaksi tentu akan merepotkan bagi konsumen yang mempunyai mobilitas tinggi dan pilihan barang terbatas hanya di toko tertentu saja, bandingkan dengan keanekaragaman barang yang dijual di *online shop* pasti jauh berbeda dengan di toko.

Maraknya kasus *online shop* di Indonesia menarik minat untuk melakukan analisis secara langsung. Dari banyaknya *online shop* terpilih tiga *online shop* diantaranya Lazada, Zalora dan Blibli. Ketiga *online shop* tersebut cukup baik dan sangat banyak diminati masyarakat Indonesia. Analisis meliputi di antaranya pada proses bisnis penjualannya yaitu pemilihan produk barang dan transaksi pembayaran barang di mana analisis dilakukan sesuai dengan *Standart Operating Procedure* atau yang kita kenal dengan SOP.

Analisis terhadap ketiga *online shop* tersebut dilakukan secara langsung seperti dilakukannya pengujian oleh pihak masyarakat yang sebelumnya tidak familiar terhadap *online shop*. Tujuannya adalah agar diketahui *online shop* mana yang memudahkan masyarakat untuk berbelanja di *online shop* tersebut tanpa konsumen harus ahli dalam bidang internet. Tolak ukur maupun parameter keberhasilan sebuah situs tidak hanya bisa ditentukan oleh diri sendiri, membutuhkan pengujian yang dilakukan orang lain. Jika kita menginginkan

sebuah situs yang hebat maka kita perlu mengujinya (Steve Krug,2013). Oleh sebab itu penulis mengangkat judul Uji Kebergunaan Prosedur Pembelian pada Situs Penjualan Online dengan maksud melakukan penelitian dan mendapatkan hasil perbandingan terhadap ketiga *online shop* yang diteliti.

## **1.2.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah melakukan perbandingan prosedur penjualan terhadap tiga *online shop* berdasarkan ukuran parameter yang serupa seperti kategori produk, pemilihan produk dan detail produk, desain situs dan formulir pembayaran.

## **1.3.Batasan Masalah**

Batasan masalah penelitian ini adalah:

- 1 Peninjauan dilakukandari sisi konsumen saja.
- 2 *Online shop* yang diteliti adalah Lazada, Zalora dan Blibli
- 3 Parameter yang dipakai untuk perbandingan adalah pemilihan produk yang akan dibeli, *output* detail pemesanan produk yang dibeli. Penelitian tidak mencakup transaksi pembayaran.

## **1.4.Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan adalah menganalisa beberapa objek media *online shop* sehingga didapatkan rekomendasi terhadap *online shop* yang diteliti.

## **1.5. Metodologi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan langkah penelitian untuk memperoleh data sebagai berikut :

- a. Observasi dilakukan secara langsung dengan bertindak sebagai konsumen di tiga media *onlineshop* yang diteliti.
- b. Wawancara dengan konsumen yang pernah melakukan transaksi pembelian barang secara *online* pada media *onlineshop* yang diteliti untuk mendapatkan informasi dan data.
- c. Mencari data yang mendukung melalui studi pustaka melalui buku maupun internet yang dapat mendukung penulis dalam mendapatkan data yang berkaitan.
- d. Melakukan analisis terhadap proses bisnis yang terjadi pada ketiga *online shop* yang diteliti

©UKDW



## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil analisis ini adalah bahwa ketiga online shop yang diteliti memiliki sistem penjualan atau proses bisnis penjualan yang baik, dari proses pembelian, pemilihan produk hingga transaksi pembayaran semua baik. Faktor yang menjadi penentu kemana pembeli akan memilih adalah salah satunya promo harga jual, promo potongan harga dan juga bebas biaya pengiriman. Faktor lainnya adalah terletak di proses pengiriman sampai di tangan pembeli, apakah barang dalam keadaan baik, pelayanan kurir ekspedisi.

#### **5.2. Rekomendasi**

Rekomendasi yang dapat diberikan sebagai kelanjutan dari penelitian ini adalah penelitian untuk membandingkan dari sisi kemudahan transaksi dan proses bisnisnya.

## Daftar Pustaka

- Brocke. 2010. *Handbook on business process management I*, International Handbooks on Information System.
- Budi, R. F. (2013). Pengaruh kualitas web terhadap kepuasan penggunaan. *Journal Unair*, <http://journal.unair.ac.id/filerPDF/jurnal%20Risyad.pdf>
- Krug, S. (2013). *Dont Make Me Think*. Jakarta, Serambi Ilmu Semesta
- Laliwala, Manshuri, 2014. *Business process management*. Birmingham: Packt Publishing
- Schade, a. (2014, august 24). Retrieved november 2, 2015, from www.nngroup.com: <http://www.nngroup.com/articles/product-descriptions/>
- Suyanto. 2011. *Strategi Periklanan Pada E-commerce Perusahaan Top Dunia*, Penerbit Andi, Yogyakarta