



ANALISIS *USABILITY TESTING* MENGGUNAKAN METODE SUS (*SYSTEM USABILITY SCALE*) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE

Nurul Huda¹, Frans Habrizons^{2*}, Andre Satriawan³, Muhammad Iranda⁴,
Tintou Pramuda⁵

¹nurul_huda@binadarma.ac.id, ²franshabrizons@gmail.com, ³andresatriawan19@gmail.com,
⁴muhammadiranda321@gmail.com, ⁵tintou33@gmail.com
^{1,3,4,5}Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma
²Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Abdi Nusa

Abstrak

Aplikasi Shopee adalah platform e-commerce yang populer dan diandalkan di Asia Tenggara terkhususnya di Indonesia, dari beberapa pengalaman pengguna yang baik dan memiliki beragam fitur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketergunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode yang digunakan ini melibatkan penggunaan pertanyaan khusus kepada partisipan dan skala *Likert* untuk mengukur *respons* mereka. Hasilnya menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi ialah faktor yang mana dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas dari informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan pembeli mendapatkan skor tinggi, menunjukkan bahwa pengguna puas dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Shopee. Peningkatan kecepatan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan pembeli sudah memuaskan dan Aplikasi Shopee secara keseluruhan dapat diterima.

Kata kunci: *Usability, Usability Testing, System Usability Scale, Shopee, Aplikasi*

Abstract

The Shopee application is a popular and reliable e-commerce platform in Southeast Asia, especially in Indonesia, from several good user experiences and has a variety of features. This study aims to analyze the usability and user satisfaction of the shopee application using the System Usability Scale (SUS) method. The method used involved using specific questions to participants and a Likert scale to measure their responses. The results show that application speed is a factor which can affect user satisfaction. The quality of the information, features, and completeness of seller and buyer pages gets a high score, indicating that users are satisfied with the features and services provided by the Shopee application. Increasing application speed can increase user satisfaction, while the quality of information, features, and completeness of seller and buyer pages are satisfactory and the Shopee Application as a whole is acceptable.

Keywords: *Usability, Usability Testing, System Usability Scale, Shopee, Application*

1. Pendahuluan

Aplikasi Shopee adalah salah satu situs e-commerce dan platform marketplace terkemuka di Asia Tenggara salah satunya di Indonesia. Aplikasi ini menawarkan berbagai macam produk mulai dari *fashion* hingga produk kebutuhan sehari-hari. Shopee didirikan pada tahun yang tidak disebutkan secara spesifik dan memiliki kemudahan dalam penggunaannya yang bisa diakses oleh pengguna melalui aplikasi mobile[1].

Shopee telah berhasil mendapatkan popularitas yang signifikan berkat kemudahan penggunaannya, berbagai produk yang ditawarkan, dan berbagai fitur menarik yang disediakan. Proses pengembangan *software* baik itu melibatkan analisis terhadap kebutuhan, perancangan yang dilanjutkan dengan implementasi, pengujian, dan pemeliharaan[2]. Pengguna dapat dengan mudah menjelajahi dan mencari produk-produk yang mereka inginkan, melihat deskripsi dan ulasan produk, serta membandingkan harga sebelum membuat keputusan pembelian. Melalui aplikasi *mobile* Shopee, pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi, memilih metode pembayaran yang nyaman, serta

melacak status pengiriman barang. Aplikasi ini juga memberikan fitur-fitur seperti fitur chat untuk berkomunikasi dengan penjual, program diskon dan promo, serta sistem penilaian dan ulasan yang membantu pengguna dalam membuat keputusan pembelian. Shopee terus melakukan inovasi dan peningkatan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam berbelanja online. Dengan keberhasilannya dan popularitas yang terus meningkat, Shopee telah menjadi salah satu dari sekian banyak *platform e-commerce* yang paling populer dan terpercaya di Indonesia dan Asia Tenggara[3].

Usability merupakan salah satu pengujian yang tepat untuk dilakukan dalam menganalisis website atau *platform e-commerce*[4]. Dimana *Usability* merupakan proses untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem oleh pengguna[5]. Secara umum, *usability* ini lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat belajar sekaligus menggunakan suatu produk dalam mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan produk tersebut. Penelitian ini mengkaji sejauh mana pengguna merasakan kenyamanan dan efektivitas saat menggunakan aplikasi Shopee. Selain itu, faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna terhadap pengalaman penggunaan aplikasi ini juga akan diidentifikasi. Melalui analisis ini, peneliti berharap dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Shopee [6].

Maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini yakni untuk mengetahui tingkat *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee berdasarkan penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee. Metode SUS telah terbukti efektif dalam mengukur *usability* aplikasi mobile dalam berbagai penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh [7]. Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur *usability* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab dengan skala Likert 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Skor akhir dihitung dengan rumus tertentu untuk menghasilkan nilai *usability* aplikasi[8]. Dalam penelitian ini, metode SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *usability* dan kepuasan pengguna aplikasi Shopee.

2. Metode

System Usability Scale (SUS) ialah metode yang akan digunakan pada penelitian ini. Dalam hal ini *Usability* adalah kemampuan suatu produk ataupun sistem yang dapat digunakan dengan mudah dan efektif oleh pengguna. Menurut [9], *usability evaluation* adalah proses untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem oleh user.

Terdapat berbagai metode yang peneliti dapat gunakan untuk melakukan *usability evaluation*, seperti *heuristic evaluation*, *cognitive walkthrough*, *user testing*, dan sebagainya. Setiap metode mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing, dan pemilihan metode yang tepat harus disesuaikan dengan tujuan dan karakteristik produk atau sistem yang dievaluasi. Evaluasi *usability* pada aplikasi ini dilakukan untuk dapat mengumpulkan respon dari responden yang berbeda terkait segi kegunaan pada aplikasi [10]. Secara umum, *usability* ini lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat belajar sekaligus menggunakan suatu produk yang telah tersedia untuk mencapai tujuannya dan sejauh mana kepuasan user dalam menggunakan produk tersebut. *Usability* sendiri dapat didefinisikan melalui lima komponen kualitas, yaitu:

1. *Learnability*: Berkaitan dengan kemudahan pengguna dalam memahami segi kegunaan produk tersebut untuk pertama kali.
2. *Efficiency*: Berkaitan dengan pengukuran waktu, dimana memastikan seberapa cepatnya seorang pengguna dapat melakukan tugasnya.
3. *Memorability*: Berkaitan dengan ingatan, dimana memastikan sejauh manakah user dapat mengingat langkah-langkah atau proses yang dilakukan untuk mencapai tujuannya.
4. *Error*: Berkaitan dengan seberapa banyak seorang pengguna melakukan *error*, akibat *error* tersebut, serta kemudahan bagi pengguna untuk mengatasi *error* tersebut.
5. *Satisfaction*: Berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh seorang pengguna atau user saat menggunakan produk atau pendapat terhadap desain produk secara keseluruhan. Dalam hal ini dapat dikatakan jika inti utama *usability* yakni berfokus untuk menjawab pertanyaan, apakah produk tersebut sesuai dengan kebutuhan user ataukah tidak.

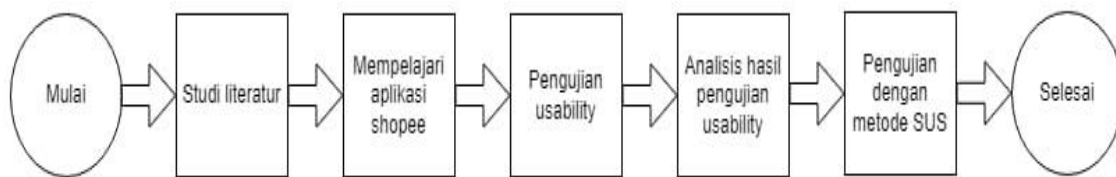
2.1. Aplikasi Shopee

Aplikasi Shopee adalah salah satu situs *e-commerce* dan *platform marketplace* terkemuka di Indonesia dan Asia Tenggara yang didirikan pada tahun yang tidak disebutkan secara spesifik. Aplikasi ini menawarkan berbagai jenis produk mulai dari *fashion* hingga berbagai kebutuhan sehari-hari lainnya. Pengaksesan aplikasi ini memiliki kemudahan karena dapat diakses melalui mobile ataupun web [11].

Shopee telah berhasil mendapatkan popularitas yang signifikan di Asia Tenggara terkhususnya di Indonesia berkat kemudahan penggunaannya, berbagai produk yang ditawarkan, dan berbagai fitur menarik yang disediakan. Proses pengembangani *software* pada penelitian ini yaitu analisis terhadap kebutuhan, perancangan yang dilanjutkan dengan implementasi, tahap pengujian, dan pemeliharaan. Pengguna dapat dengan mudah menjelajahi dan mencari produk-produk yang mereka inginkan, melihat deskripsi dan ulasan produk, serta membandingkan harga sebelum membuat keputusan pembelian. Melalui aplikasi *mobile* Shopee, pengguna dapat dengan mudah melakukan transaksi, memilih metode pembayaran yang nyaman, serta melacak status pengiriman barang. Aplikasi ini juga memberikan fitur-fitur seperti fitur chat untuk berkomunikasi dengan penjual, program diskon dan promo, serta sistem penilaian dan ulasan yang membantu pengguna dalam membuat keputusan pembelian yang lebih informasi.

2.2. Tahapan Penelitian

Adapun tahapan yang digunakan dalam penelitian terdapat pada Gambar 1 di bawah ini:



Gambar1. Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah penting. Pertama, mengidentifikasi masalah atau tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini. Setelahnya, tahap studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan informasi dan penelitian terkait yang telah dilakukan sebelumnya dalam bidang yang relevan. Selanjutnya, penelitian melibatkan mempelajari aplikasi Shopee secara mendalam. Hal ini meliputi eksplorasi fitur-fitur aplikasi, fungsionalitasnya, serta pemahaman tentang cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

Setelah mempelajari aplikasi, tahap pengujian *usability* dilakukan. Pengujian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi Shopee dapat digunakan dengan nyaman dan efektif oleh pengguna. Dalam tahap ini, pengguna diberikan tugas-tugas tertentu dan diminta untuk merespon tentang pengalaman mereka ketika menggunakan aplikasi. Hasil dari pengujian *usability* kemudian dianalisis untuk pemahaman yang lebih mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan aplikasi. Analisis ini dapat mencakup identifikasi masalah yang ditemui, perbaikan yang mungkin diperlukan, serta rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Selanjutnya, metode pengujian dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang mana akan digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kegunaan aplikasi Shopee secara lebih kuantitatif. Pengujian dengan metode SUS ini memberikan data yang dapat diolah statistik untuk mengevaluasi keseluruhan pengalaman pengguna. Statistika merupakan alat penting dalam analisis data penelitian untuk mengambil kesimpulan berdasarkan bukti empiris. Akhirnya, setelah semua tahapan penelitian selesai dilakukan, penelitian diakhiri dan hasil-hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pengembangan atau perbaikan lebih lanjut pada aplikasi Shopee.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan *System Usability Scale* (SUS) ini berfokus tentang bagaimana pengguna merasakan dan puas menggunakan aplikasi Shopee. Metode ini sangat terkenal dan terbukti efektif dalam menilai seberapa mudah penggunaan suatu aplikasi. Dalam penggunaan metode SUS, peserta penelitian akan diberikan pertanyaan khusus yang harus mereka jawab. Pertanyaan-

pertanyaan ini akan mengukur pendapat pengguna tentang kemudahan menggunakan aplikasi Shopee. Peserta dapat memberikan jawaban dengan menggunakan skala seperti "Sangat Setuju" hingga "Sangat Tidak Setuju".

Setelah mengumpulkan data dari peserta, skor individu untuk setiap pertanyaan akan dijumlahkan dan diubah menjadi skor akhir SUS. Skor ini akan menunjukkan seberapa baik pengguna merasa tentang kemudahan penggunaan aplikasi Shopee. Semakin tinggi skor SUS yang didapatkan, semakin baik pengguna merasa tentang aplikasi Shopee. Daftar pertanyaan SUS dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS)

No.	Pertanyaan
1.	Saya menggunakan aplikasi Shopee secara rutin?
2.	Navigasi di dalam aplikasi Shopee mudah dipahami?
3.	Informasi produk di aplikasi Shopee akurat dan lengkap?
4.	Aplikasi Shopee memiliki kecepatan <i>loading</i> halaman yang baik?
5.	Saya sering menggunakan fitur "Live Chat" untuk berinteraksi dengan penjual atau pelanggan lain di Shopee?
6.	Aplikasi Shopee stabil dan jarang mengalami <i>crash</i> ?
7.	Informasi produk yang disajikan di aplikasi Shopee memenuhi ekspektasi saya?
8.	Saya puas dengan kecepatan <i>loading</i> halaman di aplikasi Shopee?
9.	Proses pembayaran di aplikasi Shopee berjalan lancar?
10.	Saya puas dengan layanan pelanggan Shopee dalam menangani masalah atau kendala?

Pada tahapan dalam pemilihan responden, peneliti memilih responden yang tepat untuk dapat memberikan penilaian terhadap aplikasi Shopee melalui pengisian kuesioner sebagai instrumen pengujian. Pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert 1 hingga 5. Pertanyaan dari nomor 1 sampai 10 dirancang dalam nada positif, sebagaimana tercantum pada Tabel 1. Untuk penelitian ini, responden terdiri dari 10 orang, yang terdiri dari 5 orang pria dan 5 orang wanita. Setiap pertanyaan SUS akan diberikan pilihan jawaban seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Contoh Pertanyaan dan Pilihan Jawaban *System Usability Scale* (SUS)

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (ST)	4
Sangat Setuju (SS)	5

2.4. Analisis Data

Untuk soal berurut ganjil, skor tiap soal (n) dikurangi 1, sehingga menjadi n-1. Kemudian, untuk soal berurut genap, skor tiap soal (n) dikurangi 5, sehingga n-5. Untuk skor total diperoleh dengan menjumlahkan semua skor soal (genap atau ganjil). Kemudian untuk SUS diperoleh dengan mengalikan semua skor SUS dan membaginya dengan jumlah responden. Tentunya dengan mengetahui skor akhir SUS, dapat diketahui seberapa tinggi *usability* dan *design acceptability* dari sistem aplikasi yang dikembangkan.

3. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Shopee. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada kecepatan aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan pembeli Shopee mendapatkan skor yang cukup tinggi, sehingga dapat dikatakan user merasa puas dengan fitur dan layanan yang disediakan oleh aplikasi Shopee. Dari hasil dan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbaikan pada kecepatan aplikasi Shope dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan pembeli Shopee

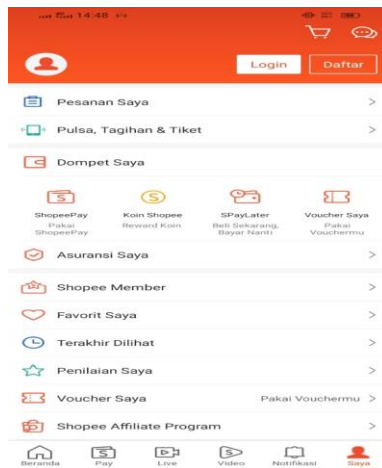
sudah cukup baik dan memuaskan pengguna. Mari kita bahas hasil dan pembahasannya satu per satu di bawah ini untuk mempermudah pemahaman:

3.1. Kecepatan Aplikasi

Pada tahap pengujian kecepatan aplikasi, peneliti menggunakan layanan internet Telkomsel, HP Android Vivo Y20 dan *Stopwatch* untuk mengakses aplikasi Shopee. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa waktu untuk membuka atau mengakses aplikasi Shopee adalah 1,37 detik (1,37 detik). Waktu akses ini terbilang sangat cepat karena aplikasi dapat diakses dalam waktu singkat, sehingga pengguna Shopee dapat langsung berinteraksi dengan aplikasi tersebut.

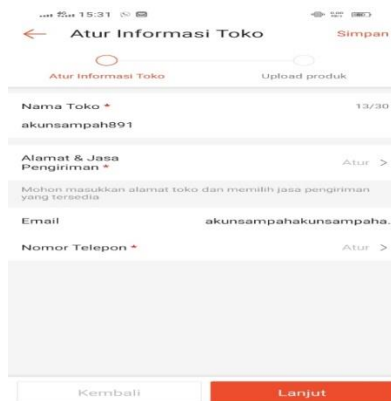
3.2. Kualitas Informasi Aplikasi

Uji *usability* selanjutnya adalah mengecek informasi yang ada di aplikasi Shopee apakah informatif, bisa dimengerti atau tidak. Untuk detail informasi aplikasi ini dapat dilihat Gambar 2 di bawah ini:



Gambar 2. Kualitas Informasi Utama

Pada Gambar 2, dapat dijelaskan jika pada halaman ini dapat dilihat informasi mengenai apa itu Shopee, fitur-fitur yang ada pada aplikasi yang tentunya dapat membantu pengguna untuk melakukan pengolahan akun. Selain itu, juga menampilkan tombol login dan pendaftaran akun. Selanjutnya yakni pengujian pada kualitas informasi fitur yang ada pada aplikasi. Dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah ini.



Gambar 3. Kualitas Informasi Fitur

Pada tampilan ini, memberikan beberapa keterangan ataupun list-list fitur pada sistem Shopee secara jelas dengan penjelasan secara singkat pada satu persatu fitur. Dari hasil pengujian *usability* kualitas informasi didapati jika aplikasi Shopee memberikan informasi yang jelas seputar sistem dan fitur yang disediakan.

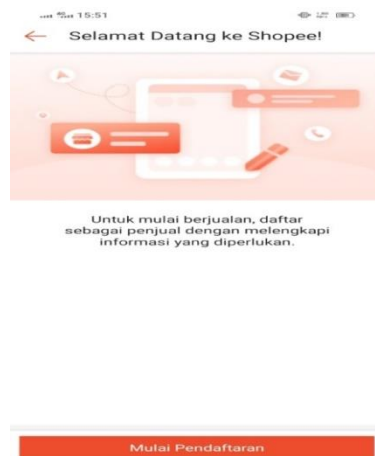
3.3. Fitur Kelengkapan Halaman Penjual Shopee

Tahap selanjutnya yakni tahap pengujian fitur dan kelengkapan pada halaman penjual pengguna Shopee. Berikut merupakan tahap pengujian fitur dan kelengkapan pada halaman penjual pengguna Shopee yaitu pendaftaran toko milik penjual, yang pertama merupakan halaman awal pendaftaran toko penjual di aplikasi Shopee, detail gambar terlihat pada Gambar 4 di bawah ini:



Gambar 4. Halaman Awal Penjual Shopee

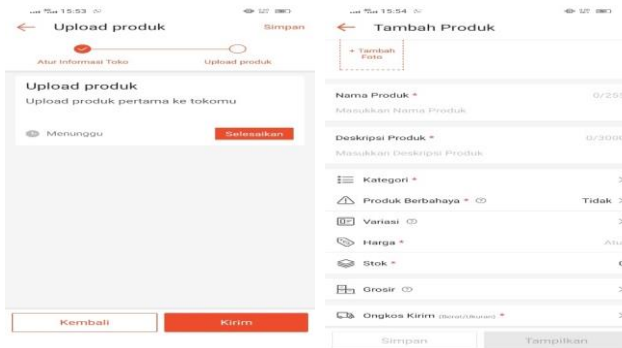
Gambar 4 diatas menampilkan halaman awal yang dirancang dengan brilian untuk para penjual pengguna Shopee. Untuk memulai perjalanan mereka dalam sistem, penjual hanya perlu menekan tombol Mulai Pendaftaran yang terletak di bagian bawah halaman awal penjual Shopee. Dengan menekan tombol Mulai Pendaftaran mereka akan segera diarahkan ke halaman selanjutnya. Proses yang sangat efektif ini telah dirancang dengan cermat, memberikan informasi yang sangat penting bagi penjual bahwa langkah pertama mereka adalah mendaftar toko mereka sebelum memulai penjualan produk mereka. Dengan pendekatan ini, aplikasi Shopee telah memastikan pengalaman pengguna yang luar biasa dan memastikan kesuksesan para penjual dalam menjalankan bisnis online mereka. Selanjutnya penjual akan di arahkan ke halaman pengaturan informasi toko seperti pada Gambar 5 di bawah ini:



Gambar 5. Halaman Pengaturan Informasi Toko

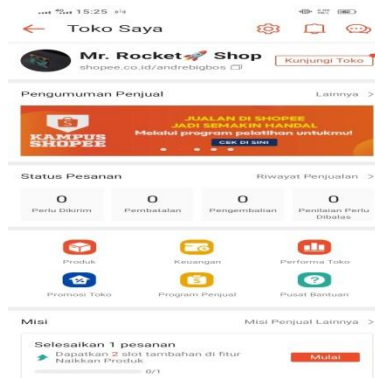
Gambar 5 di atas menampilkan halaman pengaturan informasi toko penjual Shopee yang sangat bagus. Pada tampilan yang begitu terperinci ini, para penjual memiliki kebebasan penuh untuk mengatur berbagai aspek penting dalam operasional toko mereka. Dengan menggunakan halaman ini, penjual dapat

dengan mudah mengatur nama toko mereka, menyesuaikan alamat dan jasa pengiriman agar sesuai dengan kebutuhan, mengelola dan memperbarui informasi kontak seperti email dan nomor telepon toko mereka dengan kemudahan dan efisiensi yang luar biasa. Hal ini sungguh memudahkan mereka dalam menjalankan bisnis mereka dengan lebih profesional dan mengesankan para pelanggan. Selanjutnya pengujian halaman *upload* produk aplikasi Shopee seperti terlihat pada Gambar 6 di bawah ini:



Gambar 6. Halaman Upload produk dan Tambah Produk

Gambar 6 di atas merupakan halaman upload produk dalam aplikasi Shopee. Jika penjual mengklik tombol "Selesaikan", secara otomatis akan beralih ke halaman tambah produk. Pada halaman tambah produk, terdapat beberapa informasi penting yang perlu diatur oleh penjual. Pertama, penjual dapat menambahkan foto profil toko sesuai keinginannya. Selain itu, penjual juga dapat mengatur nama produk, deskripsi produk, kategori produk, menandai apakah produk berbahaya atau tidak, mengelola variasi, menentukan harga, stok, grosir, ongkos kirim, dan yang lainnya. Setelah semua sudah lengkap dan benar di isi oleh penjual maka tahap pendaftaran toko sudah selesai, selanjutnya penjual dapat melihat informasi tokonya dan ada fitur-fitur penting lainnya. Berikut merupakan detail gambar toko penjual yang ada pada aplikasi Shopee terlihat pada Gambar 7 di bawah ini:



Gambar 7. Halaman Toko Penjual Shopee

Gambar 7 diatas merupakan halaman toko penjual di aplikasi Shopee. Halaman toko penjual di aplikasi Shopee menawarkan berbagai fitur dan informasi penting yang memungkinkan penjual untuk melihat dan mengelola penjualan mereka dengan lebih efisien. Berikut ini adalah penjelasan yang lebih lengkap tentang beberapa fitur yang dapat ditemukan dalam tampilan halaman toko penjual di Shopee:

1. Data Ringkas Penjualan: Tampilan halaman toko memberikan data ringkas tentang status pesanan produk, termasuk pesanan yang perlu dikirim, pesanan yang dibatalkan, pengembalian produk, dan penilaian yang perlu dibalas. Informasi ini memungkinkan penjual untuk melacak dan mengelola pesanan mereka dengan mudah, serta memberikan tanggapan yang cepat terhadap ulasan pelanggan.
2. Produk: Fitur ini memungkinkan penjual untuk mengelola produk mereka. Penjual dapat menambahkan produk baru, mengedit informasi produk, mengatur stok, mengunggah gambar

- produk, dan mengatur varian produk jika ada. Dengan fitur ini, penjual dapat memperbarui dan mengelola katalog produk mereka dengan mudah.
3. Keuangan: Bagian keuangan pada halaman toko memungkinkan penjual untuk melihat laporan penjualan dan penghasilan mereka. Informasi ini mencakup detail pendapatan, pembayaran, pengiriman, dan biaya lainnya. Penjual dapat melacak performa keuangan toko mereka dan menganalisis penjualan mereka dengan lebih baik.
 4. Performa Toko: Fitur performa toko memberikan data dan statistik tentang kinerja toko penjual. Penjual dapat melihat informasi seperti tampilan produk, kunjungan ke toko, jumlah pengikut, dan tingkat respons terhadap pesan pembeli. Fitur ini membantu penjual dalam memantau dan meningkatkan kinerja toko mereka secara keseluruhan.
 5. Promosi Toko: Fitur promosi toko memungkinkan penjual untuk membuat dan mengelola promosi atau diskon khusus untuk produk mereka. Penjual dapat membuat penawaran flash sale, diskon, atau penawaran bundel untuk menarik minat pembeli. Dengan fitur ini, penjual dapat meningkatkan visibilitas dan penjualan produk mereka.
 6. Program Toko dan Program Penjual: Bagian ini memberikan akses ke berbagai program dan inisiatif yang ditawarkan oleh Shopee kepada penjual. Program ini dapat mencakup promosi khusus, dukungan pemasaran, dan pelatihan penjual. Penjual dapat memanfaatkan program ini untuk memaksimalkan potensi penjualan mereka di platform Shopee.
 7. Pusat Bantuan: Pusat Bantuan adalah sumber informasi dan bantuan bagi penjual. Penjual dapat menemukan panduan, tutorial, dan jawaban atas pertanyaan umum tentang penggunaan aplikasi Shopee dan mengelola toko mereka. Fitur ini membantu penjual dalam menjawab pertanyaan dan menyelesaikan masalah yang mereka hadapi.

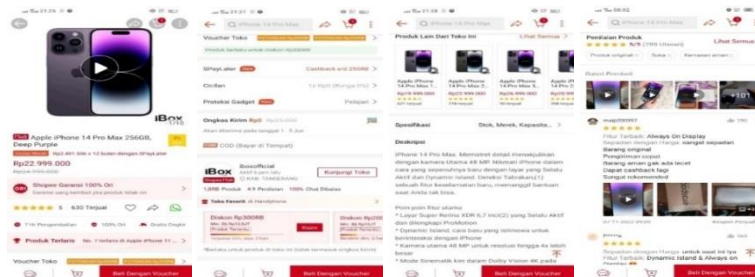
3.4. Fitur dan Kelengkapan Halaman Pembeli

Pada tahap terakhir setelah dilakukan pengujian *usability* pada fitur dan kelengkapan halaman penjual dilakukan, maka dilanjutkan dengan menguji *usability* pada laman pembeli. Untuk detailnya, pada pengujian pertama pada pencarian produk, detail gambar pencarian produk dapat dilihat pada Gambar 8 dibawah ini:



Gambar 8. Pencarian produk

Halaman pembeli dilengkapi dengan kotak pencarian yang memungkinkan pengguna untuk mencari produk berdasarkan kata kunci atau menggunakan filter kategori tertentu. Pengguna dapat memasukkan kata kunci spesifik atau menggunakan kategori yang tersedia untuk mempersempit hasil pencarian dan menemukan produk yang diinginkan dengan cepat. Selanjutnya pengujian pada halaman tampilan produk yang ada pada aplikasi Shopee seperti terlihat pada gambar 9 di bawah ini:



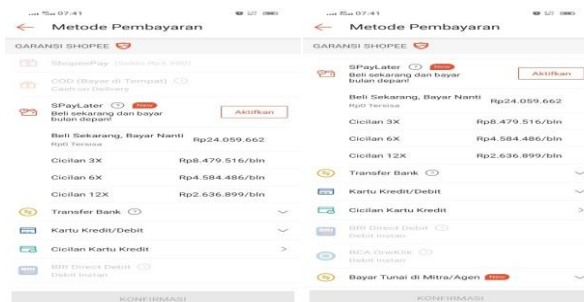
Gambar 9. Tampilan produk

Setiap produk yang ditampilkan di Shopee memiliki tampilan yang informatif. Pengguna dapat melihat gambar produk yang jelas dan detail, membaca deskripsi produk yang lengkap, mengetahui harga, dan melihat *rating* serta ulasan dari pembeli sebelumnya. Informasi ini membantu pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang produk sebelum melakukan pembelian. Selanjutnya pengujian pada keranjang belanja yang ada pada aplikasi Shopee. Berikut detail tampilan keranjang belanja aplikasi Shopee terlihat pada Gambar 10 di bawah ini:



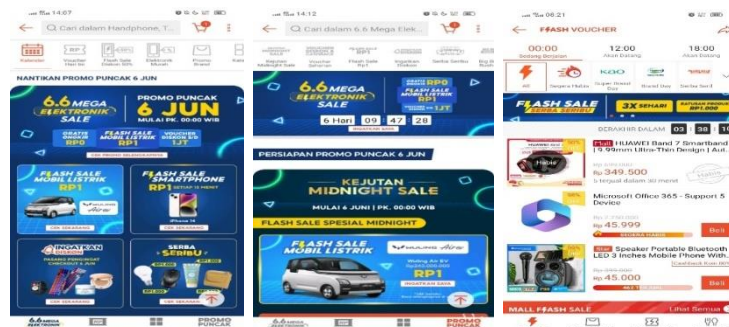
Gambar 10. Keranjang Belanja

Shopee menyediakan fitur keranjang belanja yang memungkinkan pengguna untuk mengumpulkan beberapa produk sebelum melakukan pembayaran. Dalam keranjang belanja, pengguna dapat mengatur jumlah produk, menghapus produk yang tidak diinginkan, serta menyimpan produk untuk dibeli nanti. Fitur ini memudahkan pengguna untuk mengatur dan melihat daftar belanjaan mereka sebelum melakukan pembayaran. Aplikasi Shopee juga telah mendukung berbagai metode pembayaran, detail dari gambar halaman metode pembayaran dapat dilihat pada Gambar 11 di bawah ini:



Gambar 11. Metode pembayaran

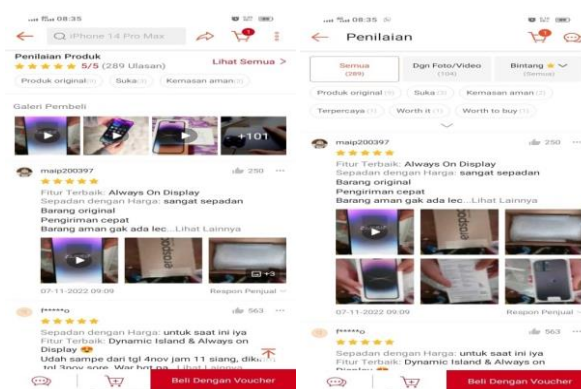
Shopee menawarkan berbagai opsi pembayaran yang aman dan nyaman. Pengguna dapat memilih metode pembayaran yang paling sesuai untuk mereka, termasuk transfer bank, kartu kredit/debit, e-wallet, atau metode pembayaran lain yang didukung. Dengan adanya pilihan yang beragam, pengguna dapat melakukan pembayaran dengan cara yang paling nyaman bagi mereka. Selanjutnya pengujian pada halaman promo dan diskon yang ada pada aplikasi Shopee seperti terlihat pada Gambar 12 di bawah ini:



Gambar 12. Promo dan diskon

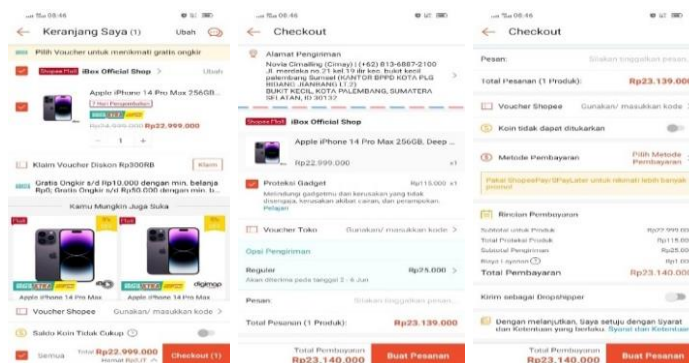
Halaman pembeli seringkali menampilkan promo dan diskon menarik yang tersedia di Shopee. Pengguna dapat melihat penawaran spesial, kode *voucher*, atau program diskon khusus yang dapat mereka manfaatkan untuk memperoleh harga lebih murah saat berbelanja. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk menghemat uang dan mendapatkan nilai tambah dari pembelian mereka. Tetapi halaman promo dan diskon pada aplikasi Shopee memiliki dua kelemahan utama. Pertama, seringkali terdapat keterbatasan informasi dan transparansi yang dapat membuat pengguna bingung mengenai detail produk dan persyaratan promo. Kedua, halaman tersebut cenderung menghadirkan banyak promosi dan pilihan yang berlebihan, sehingga sulit bagi pengguna untuk memilih dengan tepat. Selain itu, sebuah kelemahan tambahan yang dialami oleh pengguna adalah kecepatan akses yang lambat pada halaman promo dan diskon di aplikasi Shopee. Waktu respon yang lama saat membuka halaman tersebut dapat mengganggu pengalaman pengguna dan menyebabkan frustrasi. Pengguna mungkin harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan untuk melihat promo dan diskon yang ditawarkan, mengakses informasi produk, atau melakukan transaksi.

Kecepatan akses yang lambat pada halaman Promo dan diskon dapat mempengaruhi efisiensi dan kenyamanan pengguna dalam berbelanja. Jika pengguna tidak dapat dengan cepat melihat dan memanfaatkan promo yang diinginkan, mereka mungkin akan kehilangan kesempatan atau merasa terhambat dalam mendapatkan keuntungan dari penawaran tersebut. Dalam rangka meningkatkan pengalaman pengguna, penting bagi Shopee untuk memperbaiki kecepatan akses pada halaman promo dan diskon agar pengguna dapat dengan mudah mengakses dan menikmati promo yang ditawarkan tanpa hambatan yang berarti. Selanjutnya pengujian pada halaman ulasan dan *rating* aplikasi Shopee seperti yang terlihat pada gambar 13 di bawah ini:



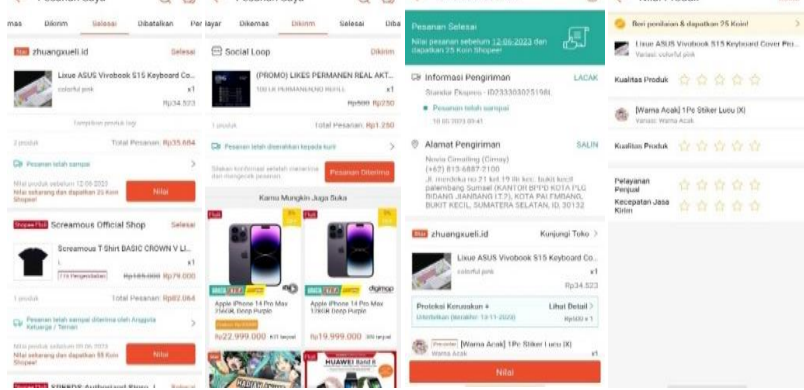
Gambar 13. Ulasan dan rating

Setiap produk yang ditampilkan di Shopee dilengkapi dengan ulasan dan *rating* dari pembeli sebelumnya. Fitur ini memberikan informasi yang berharga bagi pengguna, karena mereka dapat membaca pengalaman dan pendapat orang lain mengenai produk tersebut. Ulasan dan *rating* membantu pengguna dalam membuat keputusan pembelian yang lebih cerdas dan menghindari produk yang kurang memuaskan. Selanjutnya pengujian pada halaman proses pembelian produk pada aplikasi Shopee seperti terlihat pada gambar 14 di bawah ini:



Gambar 14. Proses pembelian

Ketika pengguna memilih produk dan selesai memeriksa keranjang belanja, mereka dapat melanjutkan ke proses pembelian. Halaman pembeli memandu pengguna untuk memasukkan alamat pengiriman, memilih metode pengiriman yang diinginkan, serta memilih metode pembayaran. Setelah itu, pengguna dapat menyelesaikan pembelian dengan mengonfirmasi pesanan mereka. Proses ini dirancang agar pengguna dapat melakukan pembelian dengan lancar dan tanpa hambatan. Selanjutnya pengujian pada halaman riwayat pembelian pada aplikasi Shopee seperti terlihat pada gambar 15 di bawah ini:



Gambar 15. Riwayat Pembelian

Halaman pembeli juga menyediakan fitur riwayat pembelian yang memungkinkan pengguna untuk melihat dan melacak pesanan mereka sebelumnya. Pengguna dapat melihat status pengiriman, memperoleh informasi kontak penjual, dan memberikan ulasan setelah menerima produk. Fitur ini memberikan transparansi dan memungkinkan pengguna untuk mengikuti perkembangan pesanan mereka dengan mudah.

Berikut adalah hasil penilaian dari 10 orang responden terhadap aplikasi Shopee, yang tercantum dalam Tabel 3 di bawah ini:

Table 3. Hasil Penilaian Responden

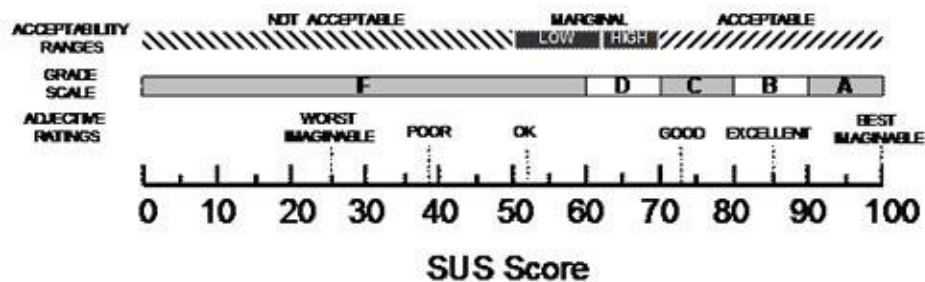
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	1	5	1	5	3	4	2	3	4
2	5	2	4	2	5	1	5	3	4	4
3	4	2	5	1	5	3	4	2	4	4
4	5	1	5	2	4	4	4	2	5	5
5	4	2	5	3	5	3	4	2	4	4
6	5	2	4	1	5	2	4	3	4	3
7	4	1	5	1	4	3	4	2	4	3
8	5	2	5	2	5	3	4	3	3	2
9	5	1	5	1	5	2	4	2	4	5
10	5	2	5	1	5	2	4	2	4	5

Setelah data responden dikumpulkan, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan *System Usability Scale* (SUS), sebagaimana terlihat pada Tabel 4 berikut ini:

Table 4. Hasil Perhitungan SUS

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Total	Nilai (jumlah x 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
1	4	4	4	4	4	2	3	3	2	1	31	77,5
2	4	3	3	3	4	4	4	2	3	1	31	77,5
3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	30	75
4	4	4	4	3	3	1	3	3	4	0	29	72,5
5	3	3	4	2	4	2	3	3	3	1	28	70
6	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	31	77,5
7	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	31	77,5
8	4	3	4	3	4	2	3	2	2	3	30	75
9	4	4	4	4	4	3	3	3	3	0	32	80
10	4	3	4	4	4	3	3	3	3	0	31	77,5
Skor rata-rata (Hasil Akhir)											76	Good
Keterangan Hasil												

Dari Tabel 4 diatas, diperoleh skor rata-rata atau hasil akhir SUS yaitu 76. Dari hasil akhir, dilanjutkan dengan menentukan *Grade* hasil penilaian dengan cara melihat rentang nilai SUS yang mana terdiri dari *Acceptability Ranges*, *Grade Scale* dan *Adjective Rating*. Untuk jelasnya dapat dilihat pada Gambar 16 berikut :



Gambar 16. Rentang Nilai *System Usability Scale* (SUS)

Dari Gambar 16 diatas, diperoleh *Grade* hasil penelitian *System Usability Scale* (SUS) adalah sebagai berikut :

- 1) Rentang *Acceptability Ranges* dari pengguna terhadap aplikasi Shopee tergolong *Acceptable (High)*.
- 2) Rentang *Grade Scale* pengguna terhadap aplikasi *Shopee* ini tergolong kategori C.
- 3) Rentang *Adjective Ratings* user terhadap aplikasi *Shopee* tergolong kategori Good.

4. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan terhadap aplikasi *Shopee* secara umum dapat dikategorikan sebagai "*Acceptable*" (tingkat penerimaan yang tinggi). Meskipun *grade scale* yang diberikan pengguna cenderung berada dalam kategori C, namun *adjective ratings* yang diberikan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi *Shopee* mendapat penilaian "*Good*" (baik). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi *Shopee* meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, *Shopee* perlu terus berupaya meningkatkan kualitas dan performa aplikasi mereka untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam bertransaksi di platform ini.

Berikut ini adalah beberapa saran pengembangan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan aplikasi Shopee:

1. Peningkatan Performa: Shopee perlu fokus pada optimalisasi performa aplikasi, terutama dalam hal kecepatan *respons* dan kinerja yang responsif. Dengan mengurangi waktu muat dan meningkatkan kecepatan navigasi, pengguna akan mendapatkan pengalaman yang lebih lancar dan efisien.
2. Peningkatan Antarmuka Pengguna: Memperhatikan antarmuka pengguna yang intuitif dan mudah digunakan adalah kunci untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Shopee dapat menyederhanakan tata letak aplikasi, mengoptimalkan ikon, dan memperbaiki navigasi agar pengguna dapat dengan mudah menemukan produk, melakukan pembayaran, dan mengelola pesanan mereka.
3. Fitur Personalisasi: Menghadirkan fitur personalisasi dapat meningkatkan keterlibatan pengguna dengan aplikasi Shopee. Misalnya, memberikan rekomendasi produk yang disesuaikan dengan preferensi pengguna atau memberikan notifikasi tentang penawaran khusus atau promo yang relevan dengan minat pengguna.
4. Peningkatan Layanan Pelanggan: Fokus pada peningkatan layanan pelanggan adalah kunci penting untuk memastikan kepuasan pengguna. Shopee perlu memastikan adanya saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif, serta meningkatkan waktu tanggap dalam menanggapi pertanyaan, masukan, atau keluhan pengguna.
5. Inovasi Berkelanjutan: Shopee perlu terus berinovasi dengan menghadirkan fitur-fitur baru dan unik yang membedakan mereka dari kompetitor. Melalui penelitian pasar dan pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pengguna, Shopee dapat menghadirkan fitur-fitur inovatif yang membuat pengguna semakin tertarik dan terikat dengan aplikasi Shopee.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Shopee dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi mereka, serta memperkuat posisi mereka sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Indonesia.

Daftar Pustaka

- [1] A. Muqoddas, A. Farantika Yogananti, And H. Bastian, "Usability User Interface Desain Pada Aplikasi Ecommerce", Jurnal Andharupa, Vol. 6, No. 1, 2020. <http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/andharupa>
- [2] N. Fauzi, H. Muslimah Az-Zahra, And A. P. Kharisma, "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)", Jurnal JPTIHK Vol. 3, No. 3, 2019. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [3] A.P. Ayudhitama, U. Pujianto, "Analisa Kualitas Dan Usabilitas Berdasarkan Persepsi Pada Website Shopee," *Jip (Jurnal Informatika Polinema)* , Vol. 6, Nov. 2019.
- [4] N. Huda. "Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang". Jurnal Klik (University Of Lambung Mangkurat), Vol. 6 No. 1. 2019
- [5] A. Pratama, A. Faroqi, And E. P. Mandyartha, "Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (Sus)", Jurnal Ilmia Edutic, Vol. 8, No. 1, 2021.
- [6] W. A. Pramono, H. M. Az-Zahra, R.I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability pada aplikasi Mytelkomsel Dengan Menggunakan Metode Usabilitytesting", Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer, Vol. 3 No. 3, 2019.
- [7] A. Dwi Purwati, "Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale," *Bina Darma Conference On Computer Science*, Accessed: May 31, 2023. [Online]. Available: www.ppyanuris.com
- [8] Syahputra B And Fitriani W, "Analisis Usability Testing Pada Marketplace (Studi Kasus: Maupesan.Id)," *Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 7, Nov. 2022.
- [9] R. S. Presman, *Rekayasa Perangkat Lunak Pendekatan Praktisi*, Edisi 7. Yogyakarta: Andi, 2012.
- [10] S. Rizky, *Konsep Dasar Rekayasa Perangkat Lunak*. Jakarta: Pustaka Publisher, 2011.
- [11] Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2017.