

**Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale)
Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Mengakses Website Tokopedia**

**Silvianyani Salsabilla, Putri Isti Adzani, Wisnu Trilaksa Riyanto, Yayan Suryana,
Rasya Juang Adytya Perkasa**

Institut Teknologi Telkom Purwokerto

silvianyani.ss@gmail.com, putriiadzn@gmail.com, trilaksaw28@gmail.com,
yayansuryana421@gmail.com, rasyaj01@gmail.com

ABSTRACT.

Transactions with media to sell goods or services Computer networks connected to the internet are called and electronic commerce. The development of e-commerce in Indonesia Due to the large population of Indonesia, it is very high Very large. Tokopedia is an e-commerce company Currently the most popular market format in Indonesia. This study aims to analyze the usability and user satisfaction of the Tokopedia application using the System Usability Scale (SUS) method. The method involves the use of specific questions to participants and a Likert scale to measure their responses. The results show that application speed is a factor that can affect user satisfaction. The quality of information, features, and completeness of the seller and buyer pages scored high, indicating that users are satisfied with the features and services provided by the Tokopedia application. Increasing the speed of the application can increase user satisfaction, while the quality of information, features, and completeness of the seller and buyer pages are already satisfactory and the Tokopedia Website as a whole is acceptable.

Keywords: User Interface, E-Commerce, Tokopedia, System Usability Scale

ABSTRAK.

Transaksi dengan media untuk menjual barang atau jasa Jaringan komputer yang terhubung ke internet disebut dan perdagangan elektronik. Perkembangan e-commerce di Indonesia Karena jumlah penduduk Indonesia yang besar maka sangat tinggi Sangat besar. Tokopedia adalah perusahaan e-commerce Saat ini format pasar paling populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis ketergunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia 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 Tokopedia. Peningkatan kecepatan aplikasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sementara kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan pembeli sudah memuaskan dan Website Tokopedia secara keseluruhan dapat diterima

Kata kunci: User Interface, E-Commerce, Tokopedia, System Usability Scale

PENDAHULUAN

Skala belanja online mencapai 21 triliun pada tahun 2014 Berdasarkan Studi Outlook Belanja Online BMI 2015 Riset. Majalah online Markplus Insight dan Marketeers Jumlah pengguna tampilan pada tahun 2013 adalah 74,6 juta Sekitar 20% pengguna internet Indonesia berbelanja online.

E-commerce Indonesia memiliki potensi besar untuk dikembangkan Karena Indonesia mempunyai jumlah penduduk yang sangat besar. Berbagai produk dan layanan online Menyenangkan, sederhana, kreatif dan efektif adalah faktornya percepatan pertumbuhan transaksi *e-commerce* di Indonesia <http://binatalentanusantara.com/2016/09/14/10-e-commerceterpopuler-di-dunia-dan-indonesia>.

E-commerce adalah penggunaan jaringan komunikasi dari computer untuk melaksanakan proses bisnis. Pandangan populer dari e-commerce adalah penggunaan internet dan computer web browser untuk membeli dan menjual produk [1].

Di antara beberapa website e-commerce yang ada, Tokopedia termasuk yang terbaik E-commerce Indonesia peringkat 8 atau Indonesia peringkat 310 Ada lebih dari 20.000 pedagang dan lebih dari 56.000 anggota di seluruh dunia Pendaftaran dan 2 juta produk platform, 10 juta+ orang dan (meningkat setiap hari) kunjungi website ini. Tokopedia sudah mampu mencatatkan pencapaiannya Miliaran rupee (www.alexacom, September 2016). Pada saat yang sama, menurut peringkat www.brandindex.com E-commerce dan m-commerce di Indonesia: topik hangat Pemingkatan 2016, Pemingkatan Tokopedia Yang pertama adalah perubahan skor dari bulan Juni sekitar 13,9 2015 – Juni 2016. Skor Buzz berkisar antara 100 hingga -100 dan dengan mengurangi umpan balik negatif dan penataan positif. Skor nol berarti umpan balik positif dan negative itu sama [2].

Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa Seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) Pikirkan produk dalam kaitannya dengan kinerja yang diharapkan. Faktor utama yang harus diperhatikan saat menentukan Kepuasan konsumen adalah: (1) Kualitas produk; (2) Kualitas layanan; (3) Emosional; (4) Harga; (5) Biaya. Sementara itu, metode untuk mengukur kepuasan konsumen meliputi: (1) Sistem pengaduan dan saran; (2) *Ghost Shopping*; (3) *Lost customer analysis*; (4) Survei kepuasan pelanggan [2].

Website Tokopedia merupakan website yang dinamis Ia memiliki aliran informasi dua arah, yaitu berasal dari Konsumen dan pemilik untuk pembaruan Populer di kalangan konsumen dan pemilik. sehingga proses update data dapat berjalan dengan baik dan kemudian Tokopedia melakukan render Fitur-fitur pada website yang dinilai dapat mempermudah segalanya Konsumen melakukan transaksi [3]. Semua fungsi ini adalah fungsi Chat, fungsi

diskusi yang dapat dilakukan pada produk Dijual, fitur review memberikan penilaian Produk yang dibeli dan banyak lagi. banyak fungsi Layanan yang disediakan di situs web dimaksudkan untuk menyediakan Interaksi antara penjual, pembeli dan Tokopedia itu sendiri.

Usability merupakan salah satu pengujian yang tepat untuk dilakukan dalam analisis situs web atau platform e-commerce [4]. Kegunaan adalah sebuah proses Mengevaluasi kemudahan penggunaan suatu produk atau sistem oleh pengguna [5]. Secara umum, Kegunaan lebih mengacu pada sejauh mana pengguna dapat mempelajari dan menggunakan sesuatu. Seberapa baik suatu produk mencapai tujuannya dan seberapa puas pengguna dengan menggunakan produk tersebut ini. Studi tersebut mengamati seberapa nyaman dan efektif perasaan pengguna saat ini Gunakan website Tokopedia. Selain itu, faktor yang mempengaruhi kognisi pengguna Pengalaman menggunakan aplikasi juga akan ditentukan. Melalui analisis ini, peneliti berharap dapat Dapatkan pemahaman lebih dalam tentang pengalaman dan kepuasan pengguna Gunakan website Tokopedia [6].

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kegunaan dan Kepuasan pengguna website Tokopedia berdasarkan penggunaan metode System Usability Scale (SUS). Ukur tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna website Tokopedia. Metode SUS terbukti efektif Mengukur kegunaan aplikasi mobile pada berbagai penelitian sebelumnya Oleh [7]. Metode terdiri dari 10 pertanyaan untuk mengukur kegunaan dan kepuasan pengguna aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab dengan skala Likert 5 poin mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju setuju. Skor akhir merupakan nilai ketersediaan aplikasi yang dihitung dengan menggunakan rumus tertentu [8]. Ada Penelitian ini mengadopsi metode SUS untuk mengukur tingkat kegunaan dan kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia. Data yang diperoleh akan dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya Kegunaan website Tokopedia dan kepuasan pengguna.

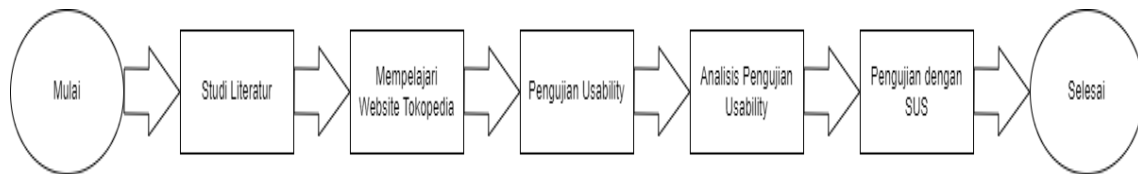
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif, hal ini disebabkan oleh kebutuhan untuk mengumpulkan data secara numerik mengenai perilaku pengguna. Data bersifat kuantitatif dan akan dianalisis bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [8]. Salah satu jenis metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data kuantitatif yang dapat diukur secara numerik. Metode ini sering digunakan dalam penelitian sosial [8]. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti [8]–[10].

Kinerja *usability* diukur menggunakan pengujian *post-study* dengan metode *System Usability Scale* (SUS) [11]. Pengujian ini digunakan untuk mengukur kemudahan yang dirasakan pengguna setelah menyelesaikan semua skenario/*task* yang diberikan [12]. SUS merupakan paket pengujian *usability* yang efektif dan handal untuk digunakan pada berbagai produk dan aplikasi [13]. Metode tersebut dipilih karena pengujian empiris dari sebuah desain antarmuka dapat dilakukan dengan *Query Techniques* yang meliputi wawancara dan kuesioner [14]. Hasil skor SUS akan menentukan kategori *grade* dan *rating usability* dari situs Tokopedia [15], [16].

2.1 Tahapan Penelitian

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



Gambar 1: Tahapan Penelitian

Tahap penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terdiri dari beberapa langkah penting. Pertama, identifikasi masalah atau tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Kemudian dilanjutkan ke tahap penelitian literatur untuk mengumpulkan informasi dan melakukan penelitian yang relevan. Pekerjaan yang relevan telah dilakukan di bidang terkait sebelumnya. Selain itu, penelitian juga mencakup penelitian Website Tokopedia secara mendalam. Ini termasuk menjelajahi fitur, fungsionalitas, dan fungsi aplikasi Pahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi Anda. Setelah meneliti aplikasi, dilanjutkan ke tahap pengujian kegunaan. Tujuan dari tes ini adalah untuk Evaluasi sejauh mana pengguna dapat menggunakan website Tokopedia dengan nyaman dan efektif. Pada tahap ini, pengguna diberi tugas tertentu dan diminta untuk merespons Pengalaman mereka 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 website Tokopedia 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 website Tokopedia.

Pertanyaan ini akan mengukur pendapat pengguna tentang kemudahan menggunakan website Tokopedia 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:

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data menggunakan *System Usability Scale* (SUS) ini berfokus tentang bagaimana pengguna merasakan dan puas menggunakan website Tokopedia.

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

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

No.	Pertanyaan
1.	Saya menggunakan website Tokopedia secara rutin?
2.	Navigasi di dalam website Tokopedia mudah dipahami?
3.	Informasi produk di website Tokopedia akurat dan lengkap?
4.	Website Tokopedia memiliki kecepatan <i>loading</i> halaman yang baik?
5.	Saya sering menggunakan fitur "Live Chat" untuk berinteraksi dengan penjual atau pelanggan lain di Tokopedia?
6.	Website Tokopedia stabil dan jarang mengalami <i>crash</i> ?
7.	Informasi produk yang disajikan di website Tokopedia memenuhi ekspektasi saya?

8.	Saya puas dengan kecepatan loading halaman di website Tokopedia?
9.	Proses pembayaran di website Tokopedia berjalan lancar?
10.	Saya puas dengan layanan pelanggan Tokopedia 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 instrument 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

Analisis Data

Untuk soal berurutan ganjil, skor tiap soal (n) dikurangi 1, sehingga menjadi n-1. Kemudian, untuk soal berurutan 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.

HASIL DAN PEMBAHASAN

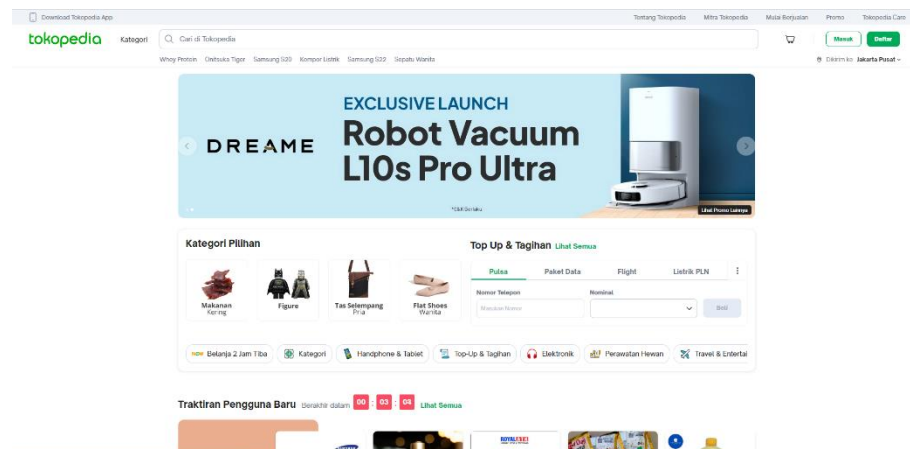
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan website menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website Tokopedia. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan pada kecepatan website untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi, fitur, dan kelengkapan halaman penjual dan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

Kecepatan Website

Pada tahap pegujian kecepatan aplikasi, peneliti menggunakan layanan internet wifi indihome Telkomsel Edition Windows 10 Pro Version 22H2 Installed on 5/27/2023 OS build 19045.3086 Experience Windows Feature Experience Pack 1000.19041.1000.0 dan *Stopwatch* untuk mengakses website Tokopedia. 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.

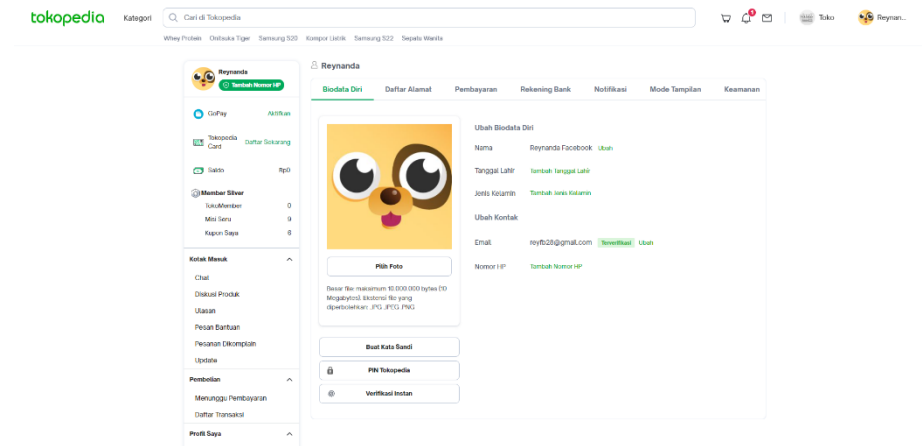
Kualitas Informasi Website

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 Infromasi Utama

Pada Gambar 2, dapat dijelaskan jika pada halaman ini dapat dilihat informasi tentang Tokopedia, 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 dibawah ini.



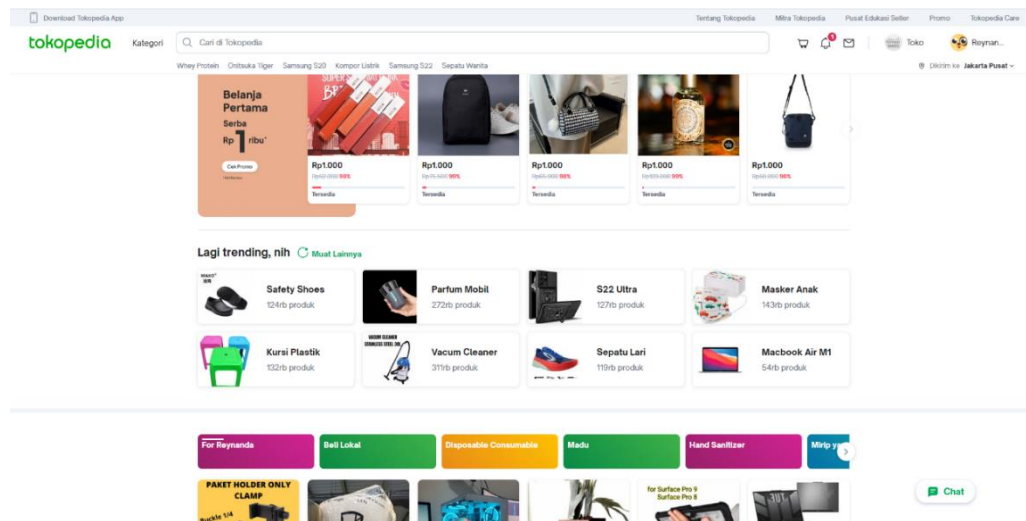
Gambar 3. Kualitas Infromasi Akun

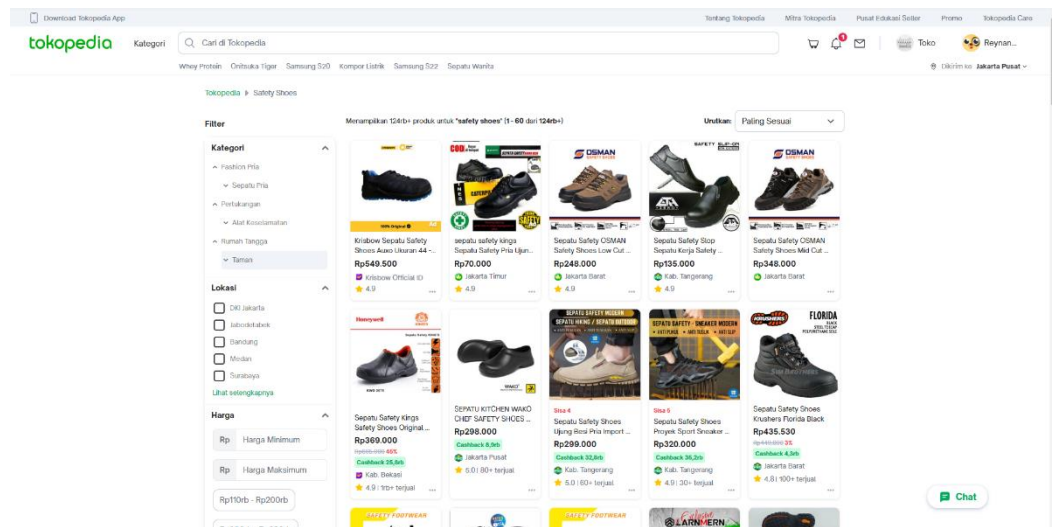
Fitur Kelengkapan Halaman pembeli Tokopedia

Tahap selanjutnya yakni tahap pengujian fitur dan kelengkapan pada halaman penjual pengguna Tokopedia. 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 website Tokopedia, detail gambar terlihat pada Gambar 4 di bawah ini:

Gambar 4. Kualitas Tampilan Informasi Pembeli

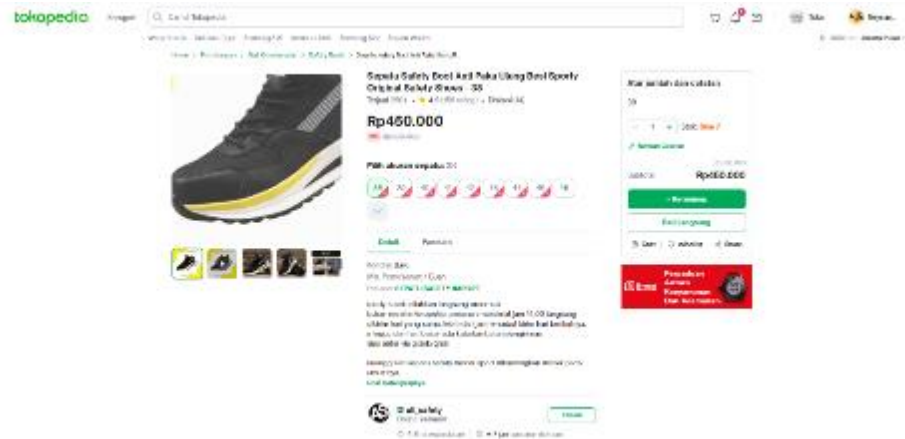
Selanjutnya penjual akan di arahkan ke halaman pengaturan informasi toko seperti pada Gambar 5 di bawah ini:





Gambar 5. Kualitas Infomasi Toko

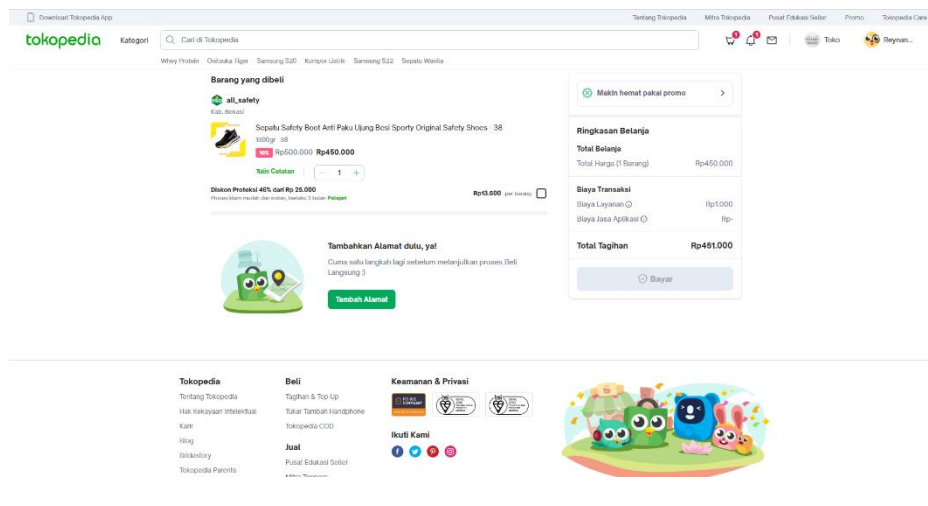
Setiap produk yang ditampilkan di Tokopedia memiliki tampilan yang informatif. Pengguna dapat melihat gambar produk yang jelas dan detail, membaca deskripsi produk yang lengkap, mengetahui harga, dan melihat *rating* serta ulasan dari pembeli sebelumnya.



Informasi ini membantu pengguna untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang produk sebelum melakukan pembelian. Selanjutnya pengujian pada keranjang belanja yang ada pada website Tokopedia. Berikut detail tampilan keranjang belanja website Tokopedia terlihat pada Gambar 6 di bawah ini:

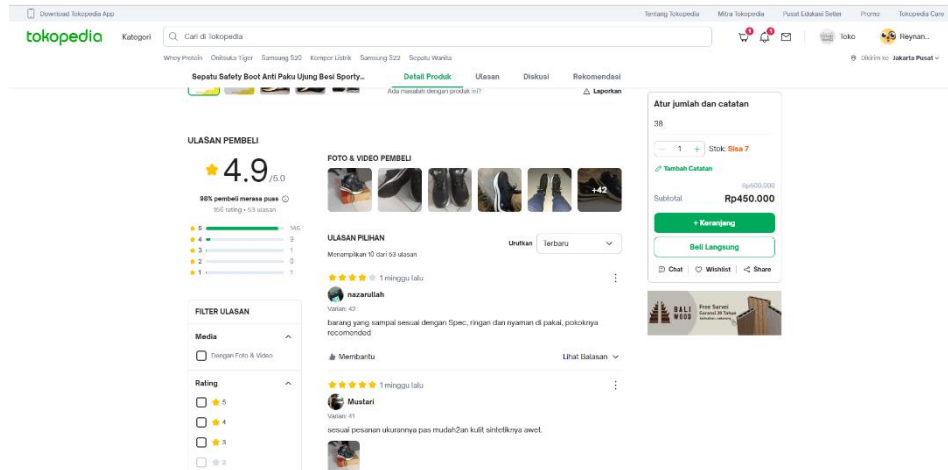
Gambar 6. Keranjang Belanja

Website Tokopedia juga telah mendukung berbagai metode pembayaran, detail dari gambar halaman metode pembayaran dapat dilihat pada Gambar 7 di bawah ini:



Gambar 7. Motode Pembayaran

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 8 di bawah ini:



Gambar 8. Ulasan dan Rating

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

Tabel 3. Hasil Penilaian Responden

SKOR HASIL HITUNG SUS												
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Nilai (Jumlah x 2,5)
1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	77
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
6	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	72
8	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

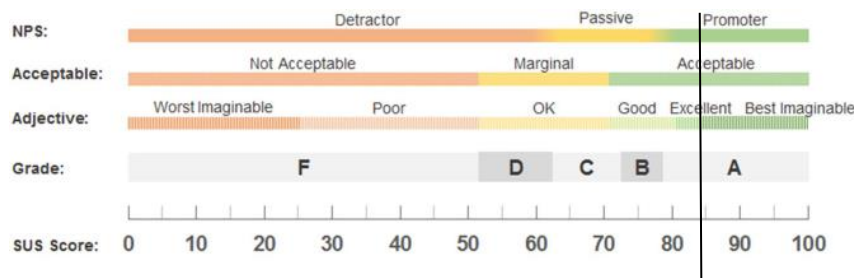
Vol 4 No 3 (2024) 1879 - 1894 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v4i3.2759

9	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	77
10	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	52
11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	72
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	72
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	97
14	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
16	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	92
17	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
18	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	87
19	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24	60
20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
21	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	97
22	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	72
23	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	87
24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
25	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	87
26	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
27	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	97
29	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	72
30	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	97

33	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
35	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	87
Total Skor Rata-Rata (Hasil Akhir)											80	

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 *Acceptblity Ranges*, *Grade Scale* dan *Adjective Rating*. Untuk jelasnya dapat dilihat pada Gambar 9 berikut:



Gambar 9. Rentang Nilai System Usability Scale

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan dari hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa pengalaman pengguna dan tingkat kepuasan terhadap website Tokopedia 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 website Tokopedia mendapat penilaian "Good" (baik). Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa puas dengan pengalaman menggunakan website Tokopedia meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, Tokopedia perlu terus berupaya meningkatkan kualitas dan performa website mereka untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam bertransaksi di platform ini. Untuk meningkatkan website Tokopedia, beberapa saran pengembangan telah diajukan. Pertama, fokus perlu diberikan pada peningkatan performa website, dengan mengoptimalkan kecepatan respons dan kinerja secara keseluruhan. Kedua, perhatian khusus harus diberikan pada antarmuka pengguna dengan menyederhanakan tata letak, mengoptimalkan ikon, dan meningkatkan navigasi agar pengguna dapat dengan mudah berinteraksi. Fitur personalisasi juga disarankan untuk diperkenalkan,

seperti rekomendasi produk yang disesuaikan dan relevan dengan minat pengguna. Peningkatan layanan pelanggan, termasuk saluran komunikasi yang mudah diakses dan responsif, juga perlu menjadi fokus utama untuk memastikan kepuasan pengguna. Terakhir, inovasi berkelanjutan harus diimplementasikan dengan menghadirkan fitur-fitur baru dan unik untuk membedakan Tokopedia dari pesaingnya, dengan memahami secara mendalam kebutuhan pengguna melalui penelitian pasar. Melalui implementasi saran ini, Tokopedia dapat meningkatkan pengalaman pengguna, kepuasan pelanggan, dan mempertahankan posisinya 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 JPTIIK 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 Usability testing", 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:

El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat

Vol 4 No 3 (2024) 1879 - 1894 P-ISSN 2746-9794 E-ISSN 2747-2736

DOI: 10.47467/elmujtama.v4i3.2759

Maupeslan.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.
- [12] Nathan Thomas. How To Use The System Usability Scale (SUS) To Evaluate The Usability Of Your Website. [Online]. <https://usabilitygeek.com/how-to-use-the-systemusability-scale-sus-to-evaluate-the-usability-of-your-website/>
- [13] Katharine Betteridge. What Every UXC Client Should Know About SUS Scores. [Online]. <https://www.bentley.edu/centers/user-experience-center/what-every-client-should-knowabout-sus-scores>
- [14] Darmawan. 2016. Evaluasi kualitas universitas XYZ dengan pendekatan Websitequal Evaluation of XYZ university quality based on Websitequal approach. *Buletin Pos dan Telekomunikasi* Vol.14 No. 1, hal 51-64
- [15] Shane, Hall. 2010. “How To Use The Likert Scale In Statistical Analysis
- [16] Fajar, Zahreza, Sholeh, Mohammad & Widyastuti Naniek. 2014. Analisis Kualitas Layanan Website BTKP-DIY Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal SCRIPT* Vol.2, No.1: 59-67. Samarinda. ISSN: 2338-6304.