

## Analisis Usability dan User Experience Aplikasi Tokopedia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ)

Elfa Sulma Safinatus Sofiyah<sup>1</sup>, Fersellia<sup>2</sup>

Universitas Ma'arif Nahdlatul Ulama Kebumen, Jalan Kutoarjo Km.05 Jatisari Kebumen, Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia

Email : [fersellia98@gmail.com](mailto:fersellia98@gmail.com)<sup>1</sup>, [elfasulmaumnu@gmail.com](mailto:elfasulmaumnu@gmail.com)<sup>2</sup>

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai tingkat usability dan pengalaman pengguna (user experience) dalam menggunakan aplikasi Tokopedia, dengan menerapkan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ).. Metode yang digunakan ialah pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap pengguna aplikasi Tokopedia yang sesuai dengan kriteria tertentu. Proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang kemudian dianalisis untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai kualitas kegunaan serta pengalaman pengguna. Temuan penelitian menunjukkan bahwa rata-rata skor kegunaan menurut System Usability Scale adalah 54, yang digolongkan dalam kategori "marginal high" dengan grade D serta rating "OK." Berdasarkan analisis User Experience Questionnaire, aplikasi Tokopedia menunjukkan hasil berada di 25% yang menunjukkan bad atau buruk .di beberapa aspek seperti efisiensi, kenyamanan, dan kejelasan, tetapi masih membutuhkan perbaikan di area inovasi dan stimulasi. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Tokopedia relatif mudah digunakan dan dapat memenuhi sebagian besar kebutuhan pengguna, perbaikan antarmuka serta inovasi fitur tetap penting untuk meningkatnya pengalaman pengguna secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan aplikasi yang lebih baik di masa mendatang.

**Kata Kunci :** Tokopedia, usability, user experience, system usability.

**Abstract.** This research was carried out to present an overview of the usability level and user experience among Tokopedia application users by applying the System Usability Scale (SUS) and the User Experience Questionnaire (UEQ). A quantitative method was used, employing purposive sampling to select Tokopedia users who met certain predefined criteria. Data collection was conducted through questionnaires, which were then analyzed to obtain a thorough understanding of usability and user experience quality. The results revealed that the average SUS score was 56, placing it in the "marginal high" category, corresponding to a grade of D with an "OK" usability rating. Analysis using the UEQ showed favorable outcomes in areas such as efficiency, comfort, and clarity; however, improvements are still needed in terms of innovation and stimulation. These findings suggest that while the Tokopedia application is generally user-friendly and meets most user expectations, enhancements in interface design and feature innovation are necessary to further improve the overall user experience. This study is intended to serve as a useful reference for future application development.

**Keywords:** Tokopedia, usability, user experience, system usability.

### PENDAHULUAN

Saat ini, teknologi informasi dan komunikasi berkembang dengan cepat. Dengan perkembangan ini, pelanggan semakin terbantu dalam berbagai kegiatan, seperti berbelanja, memesan makanan, dan memesan transportasi umum, semuanya bisa dilakukan melalui *smartphone*. Salah satu situs belanja *online* yang banyak digunakan di Indonesia adalah Tokopedia. Tokopedia didirikan oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison pada tahun 2009. Pada tahun 2019, Tokopedia adalah platform *e-commerce* dengan jumlah pengunjung terbanyak [1].

Sebagai *platform* dengan banyak pengguna, Tokopedia harus memastikan aplikasinya mudah digunakan dan memberikan pengalaman pengguna yang baik. Namun, setiap pengguna memiliki



pengalaman yang bervariasi saat menggunakan aplikasi [2]. Tokopedia menawarkan kemudahan akses, pilihan produk yang beragam, dan berbagai fitur yang mendukung kelancaran transaksi. Walaupun platform ini telah berhasil menarik banyak pengguna, masih terdapat beberapa kendala seperti navigasi yang membingungkan, antarmuka yang kurang intuitif, serta pengalaman pengguna yang belum optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini efektif dalam memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya [3].

Penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 tentang penilaian platform e-learning My Elnusa merekomendasikan untuk meningkatkan atau memperbaiki pengalaman pengguna dalam aspek-aspek *attraction*, kejelasan, keandalan, dan stimulasi. Hal ini disebabkan oleh Situs web masih menerima nilai tolak ukur/benchmark yang lebih rendah dari rata-rata, serta tanggapan dari para responden menunjukkan kebutuhan untuk meningkatkan antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna [4]. Penelitian yang berjudul “PENGUJIAN *USABILITY* PADA WEBSITE KITABISA.COM MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)” Website kita bisa.com memiliki skor SUS sebesar 75, yang menunjukkan bahwa website tersebut dapat dianggap sebagai website yang dapat diterima oleh banyak orang. Dengan peringkat B dan kualitas Good, website kitabisa.com layak digunakan untuk penggalangan dana [5]. Penelitian yang berjudul analisis usability dan user experience pada Aplikasi CISEA PT. Bukit Asam dengan Metode System Usability Scale (SUS) dan user experience questionnaire (UEQ) bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna ketika menggunakan aplikasi Tokopedia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi Tokopedia [6]. Menggunakan metode SUS dan UEQ Diharapkan penelitian ini dapat menyajikan informasi tentang penilaian pengguna terhadap aplikasi tersebut dan memberikan saran untuk meningkatkan kualitas aplikasi dalam hal kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna. Penelitian ini juga ditujukan untuk Meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh yang akan berpengaruh terhadap pengguna aplikasi Tokopedia melalui penerapan metode User Experience Questionnaire (UEQ) dan System Usability Scale (SUS).

### 1. Usability

*Usability* merupakan sejauh mana suatu perangkat lunak mampu memenuhi harapan pengguna. Istilah ini dapat diartikan sebagai ukuran yang menunjukkan kemampuan pengguna dalam menggunakan fungsi sistem secara efektif, efisien, dan dengan tingkat kepuasan terhadap desain yang disediakan [7].

Menurut Kesuma [8], Aspek usability mencakup sejumlah atribut kualitas yang harus dipenuhi dan dipertahankan. ISO 9241 menegaskan bahwa pengukuran usability harus mencakup tiga atribut kualitas berikut:

1. Efektivitas  
Efektivitas merujuk pada sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas secara akurat dan lengkap.
2. Efisiensi  
Efisiensi menggambarkan seberapa optimal penggunaan sumber daya yang diperlukan pengguna untuk mencapai hasil yang akurat dan lengkap dalam menyelesaikan tugas.
3. Kepuasan  
Kepuasan mencerminkan perasaan nyaman pengguna serta pandangan positif mereka terhadap penggunaan sistem.

Sementara itu, menurut Nielsen, terdapat lima atribut kualitas utama dalam aspek usability, yaitu:

#### 1. Learnability

Menggambarkan kemudahan bagi pengguna dalam mempelajari dan menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali menggunakan sebuah situs web.



2. *Efficiency*

Menunjukkan seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas setelah mereka familiar dengan situs tersebut.

3. *Memorability*

Menjelaskan sejauh mana pengguna mampu mengingat cara menggunakan situs setelah tidak mengaksesnya untuk jangka waktu tertentu.

4. *Error*

Mengacu pada jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna, tingkat keparahan kesalahan tersebut, serta kemudahan pengguna dalam memperbaikinya.

5. *Satisfaction*

Menggambarkan tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan pengguna selama menggunakan situs web.

2. *User Experience*

*User Experience* (UX) merupakan istilah yang mencakup seluruh aspek yang terkait dengan interaksi dan pandangan pengguna saat menggunakan suatu Produk, layanan, atau sistem. UX tidak hanya berkaitan dengan antarmuka pengguna, tetapi juga mencakup berbagai aspek perasaan, psikologi, dan situasi pengguna. Pengalaman pengguna yang baik melibatkan pengenalan dan pemahaman yang komprehensif terhadap kebutuhan, tujuan, dan preferensi pengguna, serta upaya untuk menyediakan solusi yang intuitif, efisien, dan mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan. [9].

3. *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) merupakan alat yang digunakan untuk mengukur seberapa mudah suatu sistem digunakan. Konsep ini pertama kali diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986. SUS dapat digunakan untuk menilai tingkat kegunaan dari berbagai jenis produk, termasuk perangkat keras, software, aplikasi mobile, serta situs web. Metode ini terkenal karena kesederhanaan dan kecepatan dalam pelaksanaannya. Pada praktiknya, SUS mencakup sepuluh pertanyaan yang harus dijawab menggunakan skala Likert lima poin, yang berkisar dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju." [8].

Tabel 1. Kuesioner SUS

| No | Pertanyaan                                                                                 | STS | TS | N | S | ST |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1  | Saya merasa aplikasi Tokopedia mudah di gunakan                                            |     |    |   |   |    |
| 2  | Saya merasa aplikasi Tokopedia tidak rumit di gunakan                                      |     |    |   |   |    |
| 3  | Saya merasa saya dapat melakukan tugas dengan cepat menggunakan aplikasi Tokopedia         |     |    |   |   |    |
| 4  | Saya merasa perlu bantuan orang lain untuk menggunakan aplikasi Tokopedia                  |     |    |   |   |    |
| 5  | Secara keseluruhan, saya sangat puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi Tokopedia      |     |    |   |   |    |
| 6  | Saya merasa aplikasi Tokopedia sangat konsisten                                            |     |    |   |   |    |
| 7  | Saya merasa saya dapat dengan mudah menggunakan aplikasi Tokopedia                         |     |    |   |   |    |
| 8  | Saya merasa aplikasi Tokopedia memiliki fitur yang saya butuhkan dan berfungsi dengan baik |     |    |   |   |    |
| 9  | Saya merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan aplikasi Tokopedia                    |     |    |   |   |    |
| 10 | Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan aplikasi ini                   |     |    |   |   |    |



Menurut brooke [10] kuesioner SUS memiliki tahapan yang digunakan untuk melakukan penghitungan kuesioner SUS, yaitu:

1. Setiap pernyataan akan mendapatkan nilai antara 0 hingga 4.
2. Untuk pernyataan dengan angka ganjil (1, 3, 5, 7, 9), nilai diperoleh dengan mengurangi angka 1 dari nilai yang diberikan.
3. Sedangkan untuk pernyataan dengan angka genap (2, 4, 6, 8, 10), nilai dihitung dengan mengurangi nilai yang diberikan dari angka 5.
4. Total dari semua nilai pernyataan ganjil dan genap akan dikalikan dengan 2,5 untuk menentukan skor akhir SUS.
5. Skor akhir dari kuesioner SUS berkisar antara 0 hingga 100

4. *User Experiences Questionnaire (UEQ)*

Menurut Febrianto, User Experience Questionnaire (UEQ) merupakan instrumen yang dirancang untuk mengevaluasi pengalaman keseluruhan pengguna terhadap suatu sistem, produk, atau layanan. Dengan serangkaian pertanyaan yang disusun secara teratur, UEQ meneliti berbagai aspek dari pengalaman pengguna, termasuk tingkat daya tarik, efisiensi, kepuasan, kemudahan penggunaan, elemen stimulatif, dan ciri identitas dari produk atau layanan[11]

**Tabel 2.** Kuesioner UEQ

| Pertanyaan               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | Pertanyaan         |
|--------------------------|---|---|---|---|---|---|---|--------------------|
| Membosankan              |   |   |   |   |   |   |   | Mengasikan         |
| Rumit                    |   |   |   |   |   |   |   | Sederhana          |
| Tidak Efisien            |   |   |   |   |   |   |   | Efisien            |
| Tidak Logis              |   |   |   |   |   |   |   | Logis              |
| Tidak Inovatif           |   |   |   |   |   |   |   | Inovatif           |
| Tidak Menyenangkan       |   |   |   |   |   |   |   | Menyenangkan       |
| Membingungkan            |   |   |   |   |   |   |   | Jelas              |
| Lambat                   |   |   |   |   |   |   |   | Cepat              |
| Tidak Praktis            |   |   |   |   |   |   |   | Praktis            |
| Tidak Aman               |   |   |   |   |   |   |   | Aman               |
| Buruk                    |   |   |   |   |   |   |   | Baik               |
| Tidak dapat di pahami    |   |   |   |   |   |   |   | Mudah di pahami    |
| Menyusahkan              |   |   |   |   |   |   |   | Memudahkan         |
| Tidak Nyaman             |   |   |   |   |   |   |   | Nyaman             |
| Sulit di pelajari        |   |   |   |   |   |   |   | Mudah di pelajari  |
| Tidak Dapat dipahami     |   |   |   |   |   |   |   | Dapat di pahami    |
| Kurang Bermanfaat        |   |   |   |   |   |   |   | Bermanfaat         |
| Menghalangi              |   |   |   |   |   |   |   | Mendukung          |
| Tidak Ramah Pengguna     |   |   |   |   |   |   |   | Ramah Pengguna     |
| Tidak Memenuhi Ekspetasi |   |   |   |   |   |   |   | Memenuhi Ekspetasi |
| Tidak Dapat diprediksi   |   |   |   |   |   |   |   | Dapat di prediksi  |
| Monoton                  |   |   |   |   |   |   |   | Kreatif            |
| Konvensional             |   |   |   |   |   |   |   | Berdaya Cipta      |
| Berantakan               |   |   |   |   |   |   |   | Terorganisasi      |
| Tidak Atraktif           |   |   |   |   |   |   |   | Atraktif           |

Dalam pendekatan UEQ, terdapat 26 pertanyaan yang mencakup enam variabel yang berikut ini:

1. Daya Tarik



Daya tarik adalah kesan keseluruhan yang ditimbulkan oleh suatu produk.

2. Efisiensi

Efisiensi adalah persepsi pengguna ketika menggunakan suatu produk dengan cepat dan efektif.

3. Kejelasan

Kejelasan adalah kesan yang membuat pengguna dapat dengan mudah mengenali suatu produk.

4. Ketergantungan

Ketergantungan adalah persepsi pengguna mengenai kemampuannya dalam mengendalikan produk.

5. Stimulasi

Stimulasi adalah kesan yang membuat pengguna merasa tertarik dan termotivasi saat menggunakan produk tersebut.

6. Kebaruan

Kebaruan adalah kesan yang menilai apakah produk tersebut memiliki elemen inovatif dan kreatif serta menarik perhatian pengguna saat pemakaian.

5. Tokopedia

Tokopedia adalah salah satu situs belanja online ternama di Indonesia yang didirikan pada tahun 2009.. Belakangan ini, Tokopedia tumbuh pesat dan jadi pilihan utama belanja *online* bagi banyak konsumen. Tokopedia menyediakan program untuk membantu pelaku UMKM dan individu dalam meningkatkan bisnis mereka. Cara untuk memperkenalkan produk yang dijual melalui *marketplace* adalah dengan menggunakan fitur-fitur yang memadai.. betapa pentingnya mengevaluasi *usability* dan *user experience* di aplikasi Tokopedia agar pengguna merasa puas saat berbelanja[12].

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengumpulkan informasi dengan menggunakan kuesioner kepada pelanggan Tokopedia. Oleh karena itu, metode yang diterapkan masuk dalam kuantitatif, di mana kesimpulan akan dihasilkan dari analisis data yang dikumpulkan melalui kuesioner. Penelitian ini bersifat deskriptif, dengan sasaran untuk memberikan ilustrasi tentang sejauh mana kegunaan dan pengalaman pengguna aplikasi Tokopedia. Dalam penelitian yang menerapkan metode kuesioner, keberadaan peserta sebagai sampel sangat penting. Sampel dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik *purposive sampling*, yaitu metode yang memilih peserta berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan dan kebutuhan penelitian[11]





Gambar 1 kerangka berpikir

Identifikasi Masalah agar mengidentifikasi masalah secara spesifik dan sebagai dasar perbaikan aplikasi. Studi Literatur mengumpulkan sumber literatur ,artikel jurnal dan laporan penelitian yang relevan dengan topik penelitian. Pengumpulan Data menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dari responden. Penolahan Data, data yang sudah di kumpulkan kemudian di olah menggunakan metode SUS dan UEQ agar lebih mudah di analisis. Analisis Data untuk memperoleh gambaran mengenai kualitas aplikasi. Kesimpulan dan saran Ringkasan dan penyampaian hasil penelitiannya serta memberikan kontribusi yang baik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Pengujian system usability scale

Penelitian ini menilai seberapa efektifnya aplikasi Tokopedia melalui pendekatan System Usability Scale (SUS). Tabel berikut memberikan gambaran umum tentang hasil kuesioner yang diisi oleh para responden .

**Tabel 3. Data kusioner responden SUS**

| Responden | Q1  | Q2  | Q3  | Q4  | Q5  | Q6  | Q7  | Q8  | Q9  | Q10 |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1         | 4   | 2   | 3   | 2   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   |
| 2         | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 4   | 5   | 4   | 3   | 1   |
| 3         | 5   | 4   | 3   | 1   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 1   |
| 4         | 2   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |
| 5         | 5   | 5   | 5   | 1   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 1   |
| 6         | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 1   |
| 7         | 3   | 3   | 3   | 1   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 8         | 3   | 4   | 3   | 1   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |
| 9         | 4   | 4   | 2   | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   |
| .....     | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... |
| 399       | 4   | 4   | 5   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   | 4   | 2   |

Tabel di atas menunjukkan informasi yang dikumpulkan dari 399 pengguna aplikasi Tokopedia.

Tahap berikutnya adalah menghitung skor SUS dengan menggunakan rumus ini:

$$\sum x = ((Q1-1)+(5-Q2)+(Q3-1)+(5-Q4)+(Q5-1)+(5-Q6)+(Q7-1)+(5-Q8)+(Q9-1)+(5-Q10)) \times 2,5$$

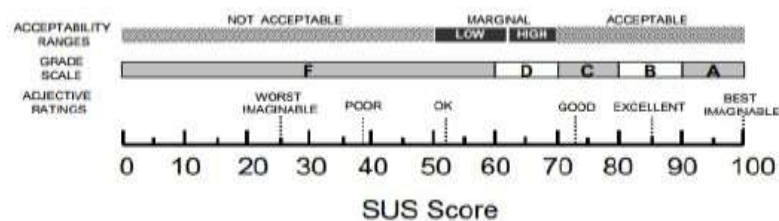


Hasil perhitungan ini kemudian disajikan dalam Tabel 3.

**Tabel 4.** Skor hasil SUS

| Responden                    | Skor Hasil Hitung |     |     |     |     |     |     |     |     |     | Jumlah | Nilai (Jumlah x 2.5) |
|------------------------------|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|----------------------|
|                              | Q1                | Q2  | Q3  | Q4  | Q5  | Q6  | Q7  | Q8  | Q9  | Q10 |        |                      |
| 1                            | 3                 | 3   | 2   | 3   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 1   | 23     | 57                   |
| 2                            | 3                 | 1   | 3   | 4   | 3   | 1   | 4   | 1   | 2   | 4   | 26     | 65                   |
| 3                            | 4                 | 1   | 2   | 4   | 3   | 1   | 3   | 1   | 3   | 4   | 26     | 65                   |
| 4                            | 2                 | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 15     | 37                   |
| 5                            | 4                 | 0   | 4   | 4   | 4   | 1   | 4   | 0   | 4   | 4   | 29     | 72                   |
| 6                            | 2                 | 2   | 2   | 4   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 4   | 24     | 60                   |
| 7                            | 2                 | 2   | 2   | 4   | 2   | 3   | 2   | 2   | 2   | 3   | 24     | 60                   |
| 8                            | 2                 | 1   | 2   | 4   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 3   | 21     | 52                   |
| 9                            | 1                 | 1   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   | 1   | 3   | 2   | 21     | 52                   |
| .....                        | ...               | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ...    | ...                  |
| 399                          | 3                 | 1   | 4   | 2   | 3   | 1   | 1   | 2   | 3   | 3   | 23     | 58                   |
| Skor Rata-Rata (Hasil Akhir) |                   |     |     |     |     |     |     |     |     |     |        | 54                   |

Berdasarkan tabel di atas diperoleh skore rata rata atau hasil akhir sebesar 54, sehingga untuk *acceptability* dinyatakan *margin high*, untuk *grade* mendapatkan predikat D, dengan *adjective ratinge* OK seperti pada gambar 1.



**Gambar 2** skala sus[13]

### 3.2. Pengujian UEQ

Penilaian terhadap pengalaman pengguna aplikasi Tokopedia dilakukan dengan memanfaatkan metode UEQ, yang menilai enam aspek utama. Hasil kuesioner di bawah merupakan penilaian dari 399 data responden

**Tabel 5.** Data hasil kusioner responden UEQ

| NO    | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | - | - | - | 25  | 26  |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|-----|-----|
| 1     | 4   | 6   | 6   | 4   | 6   | 6   | 5   | 5   | 6   | 6   | 5   | 5   | 5   | 5   | 5   | - | - | - | 6   | 5   |
| 2     | 6   | 6   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 6   | 6   | 4   | - | - | - | 5   | 4   |
| 3     | 6   | 4   | 4   | 6   | 7   | 5   | 6   | 6   | 7   | 4   | 5   | 6   | 5   | 6   | 7   | - | - | - | 6   | 6   |
| 4     | 3   | 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 3   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 3   | 1   | 5   | - | - | - | 3   | 4   |
| 5     | 7   | 7   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | 5   | 6   | 7   | 6   | 6   | 6   | 6   | 6   | - | - | - | 7   | 4   |
| 6     | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | 4   | - | - | - | 4   | 6   |
| 7     | 4   | 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 6   | 4   | 5   | 5   | 7   | 5   | 5   | 5   | 7   | - | - | - | 5   | 6   |
| 8     | 4   | 5   | 4   | 3   | 4   | 3   | 5   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 2   | 4   | - | - | - | 4   | 5   |
| 9     | 4   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | - | - | - | 5   | 4   |
| ..... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | - | - | - | ... | ... |
| 399   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 2   | 4   | 2   | 6   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | - | - | - | 3   | 5   |

Selanjutnya, informasi di atas diubah dengan memanfaatkan skala di mana angka +3 mencerminkan respon yang paling optimis, sementara angka -3 mengindikasikan respon yang paling



pesimistis. Hasil dari proses transformasi ini ditampilkan dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 6. Transformasi hasil kusioner responden UEQ**

| NO    | 1   | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   | 10  | 11  | 12  | 13  | 14  | 15  | - | - | - | 25  | 26 |
|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|---|-----|----|
| 1     | 0   | 2   | -2  | 0   | -2  | 2   | 1   | 1   | -2  | -2  | 1   | -1  | 1   | 1   | 1   | - | - | - | -2  | 1  |
| 2     | 2   | 2   | 0   | -1  | -1  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 1   | -1  | 2   | 2   | 0   | - | - | - | -1  | 0  |
| 3     | 2   | 0   | 0   | -2  | -3  | 1   | 2   | 2   | -3  | 0   | 1   | -2  | 1   | 2   | 3   | - | - | - | -2  | 2  |
| 4     | -1  | -1  | -1  | 0   | -1  | 1   | -1  | -1  | -1  | 0   | -1  | 1   | -1  | -3  | 1   | - | - | - | 1   | 0  |
| 5     | 3   | 3   | -2  | -2  | -2  | 2   | 2   | 1   | -2  | -3  | 2   | -2  | 2   | 2   | 2   | - | - | - | -3  | 0  |
| 6     | 1   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   | - | - | - | 0   | 2  |
| 7     | 0   | 0   | -1  | -1  | 0   | 0   | 2   | 0   | -1  | -1  | 3   | -1  | 1   | 1   | 3   | - | - | - | -1  | 2  |
| 8     | 0   | 1   | 0   | 1   | 0   | -1  | 1   | 0   | 1   | 0   | 0   | 0   | 0   | -2  | 0   | - | - | - | 0   | 1  |
| 9     | 0   | 0   | 0   | -1  | -1  | 1   | -1  | -1  | 0   | 1   | 0   | 0   | 1   | 0   | 0   | - | - | - | -1  | 0  |
|       | 1   | 1   | 0   | 0   | -1  | 2   | 0   | 1   | 0   | -1  | 0   | -1  | 0   | 2   | 1   |   |   |   | -1  | 1  |
| ..... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | ... | - | - | - | ... | .. |
| 399   | -1  | 0   | -1  | 0   | 0   | -2  | 0   | -2  | -2  | 0   | 0   | 0   | -1  | 0   | 1   | - | - | - | 1   | 1  |

**Tabel 7. Mean dan Variance Tokopedia**

| UEQ Scales (Mean and Variance) |        |      |
|--------------------------------|--------|------|
| Attractiveness                 | -0,037 | 0,12 |
| Perspiciuity                   | 0,029  | 0,19 |
| Efficiency                     | -0,045 | 0,16 |
| Dependability                  | -0,105 | 0,19 |
| Stimulation                    | -0,039 | 0,18 |
| Novelty                        | 0,041  | 0,27 |

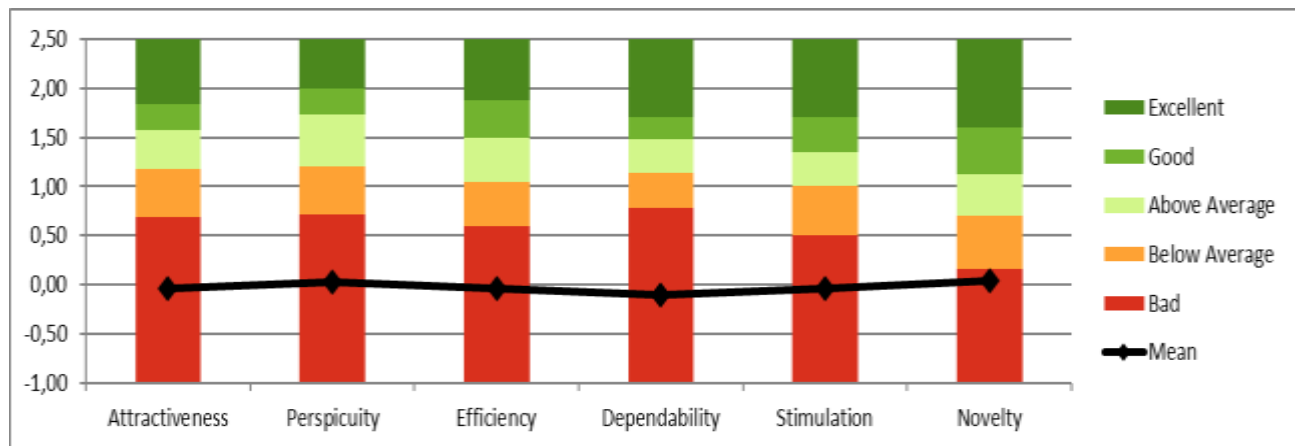
Hasil dari transformasi tabel sebelumnya kemudian di rata-rata(mean) dan varian(variance).yang menunjukan nilai yang rendah sebagian besar di bawah nol.Hasil yang tertinggi dari semua data tabel yang di atas yaitu novelty yang berjumlah (0,27).Hal ini menunjukan Tokopedia masih perlu banyak perbaikan untuk kenyamanan pengguna.

**Tabel 8. Mean dan Variance Tokopedia**

| Scale          | Mean  | Comparisson to benchmark | Interpretation                        |
|----------------|-------|--------------------------|---------------------------------------|
| Attractiveness | -0,04 | Bad                      | In the range of the 25% worst results |
| Perspiciuity   | 0,03  | Bad                      | In the range of the 25% worst results |
| Efficiency     | -0,05 | Bad                      | In the range of the 25% worst results |
| Dependability  | -0,10 | Bad                      | In the range of the 25% worst results |
| Stimulation    | -0,04 | Bad                      | In the range of the 25% worst results |
| Novelty        | 0,04  | Bad                      | In the range of the 25% worst results |

Selanjutnya, menurut nilai rata-rata yang terdapat dalam tabel sebelumnya, hasilnya menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik, Kejelasan, Efisiensi, Ketergantungan, Stimulasi, dan Kebaruan termasuk dalam kategori "kurang baik" karena berada pada rentang 25%. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat pemakaian aplikasi Tokopedia masih dianggap rendah.





Gambar 3 bachmark

Hasil dari aspek UEQ pada aplikasi Tokopedia dapat di lihat dari gambar di atas menunjukkan rata-rata responden berdasarkan hasil kuesioner UEQ. Hasil gambar diagram bachmark di atas menunjukkan bahwa variable *Attractiveness*, *Perspicuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty* masih tidak memenuhi ekspektasi kualitas umum yang seharusnya ada pada aplikasi e-commerce besar seperti Tokopedia. Hal ini menunjukkan aplikasi Tokopedia masih perlu banyak perbaikan untuk kenyamanan dan kemudahan dalam penggunaan aplikasi.

### KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian terkait kegunaan dan pengalaman pengguna dari aplikasi Tokopedia melalui pendekatan System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ), diperoleh informasi bahwa nilai rata-rata SUS mencapai 54, yang tergolong dalam kategori "marginal high" dengan grade D dan penilaian "OK." Ini mengindikasikan bahwa aplikasi Tokopedia masih memerlukan sejumlah perbaikan untuk meningkatkan kemudahan aksesibilitas bagi penggunanya. Menurut hasil UEQ, seluruh dimensi yang dievaluasi, seperti daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketergantungan, stimulasi, dan kebaruan, berada dalam kisaran 25% dari hasil terendah jika dibandingkan dengan standar umum, menunjukkan bahwa pengalaman pengguna pada aplikasi ini belum mencapai tingkat optimal. Oleh karena itu, disarankan agar Tokopedia meningkatkan aspek inovasi, stimulasi, dan kejelasan untuk memperbaiki kualitas kegunaan dan pengalaman pengguna. Temuan riset ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan aplikasi Tokopedia, sekaligus memberikan dasar bagi penelitian mendatang dalam pengembangan aplikasi e-commerce yang berfokus pada pengalaman pengguna.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Luh Kadek Budi Martini, Ejasa Sembiring, and Frandy Paulus, "Customer Online Customer Rating Dan Online Customer Review Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Modeliafashion Pada Marketplace Tokopedia Jakarta," *J. Appl. Manag. Account. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 15–24, 2022, doi: 10.51713/jamas.v4i1.67.
- [2] F. Fersellia, E. Utami, and A. Yaqin, "Sentiment Analysis of Shopee Food Application User Satisfaction Using the C4.5 Decision Tree Method," *Sinkron*, vol. 8, no. 3, pp. 1554–1563, 2023, doi: 10.33395/sinkron.v8i3.12531.
- [3] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Simkom*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [4] S. Y. R. Marpaung and N. Nuraeni, "Evaluasi User Experience Website E-Learning My-Elnusa



- Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ),” *Swabumi*, vol. 11, no. 1, pp. 78–84, 2023, doi: 10.31294/swabumi.v11i1.15354.
- [5] R. D. Prasetya, F. M. Khairy, N. Hibban, D. B. Rifa’i, and R. I. Pasya, “Penguujian Usability Pada Website Kitabisa.Com Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus),” *Method. J. Tek. Inform. dan Sist. Inf.*, vol. 9, no. 2, pp. 26–29, 2023, doi: 10.46880/mtk.v9i2.1942.
- [6] S. Ratnawati and M. Faris, “Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia dengan Menggunakan Metode User Expeperience Questionnaire (UEQ),” *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 210–216, 2023.
- [7] P. A. Raharja and B. Z. Pramudya, “Evaluasi Usability Aplikasi Augmented Reality Morphfun Menggunakan System Usability Scale,” *Multinetics*, vol. 8, no. 2, pp. 122–130, 2022, doi: 10.32722/multinetics.v8i2.4702.
- [8] D. P. Kesuma, “Evaluasi Usability Pada Web Perguruan Tinggi XYZ Menggunakan System Usability Scale,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 212–222, 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.518.
- [9] T. Junita Maulani, Suprpto, and A. Reza Perdanakusuma, “Evaluasi User Experience Menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Website Superprof.co.id dan Zonaprivat.com),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 5, no. 6, pp. 2639–2645, 2021, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [10] J. Brooke, “SUS: A ‘Quick and Dirty’ Usability Scale,” *Usability Eval. Ind.*, no. July, pp. 207–212, 2020, doi: 10.1201/9781498710411-35.
- [11] G. Permata Putra and M. N. Al Azam, “Analisis Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Musea Ar Dengan Metode System Usability Scale Dan User Experience Questionnaire,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 2063–2070, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i3.7043.
- [12] N. Y. Pratiwi *et al.*, “Membantu Umkm Dalam Memasarkan Produk Di Marketplace Shopee Dan Tokopedia,” *J. Pengabd. Teratai*, vol. 2, no. 2, pp. 135–142, 2021, doi: 10.55122/teratai.v2i2.321.
- [13] Silviyani Salsabilla, Putri Isti Adzani, Wisnu Trilaksa Riyanto, Yayan Suryana, and Rasya Juang Adytya Perkasa, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Mengakses Website Tokopedia,” *El-Mujtama J. Pengabd. Masyarakat*, vol. 4, no. 3, pp. 1879–1894, 2024, doi: 10.47467/elmutjama.v4i3.2759.

