

# Evaluasi Usabilitas Interaksi Pengguna Aplikasi Shopee Menggunakan *System Usability Scale*

Kodillah Bissmi<sup>1\*</sup>, Aufa Lubis<sup>2</sup>, Aliyyah Syafiqah Lubis<sup>3</sup>, Juwita Harahap<sup>4</sup>, M. Khalil Gibran<sup>5</sup>

<sup>12345</sup>Ilmu Komputer, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Indonesia

e-mail korespondensi: [bissmikodillah@gmail.com](mailto:bissmikodillah@gmail.com)

Submit: 17-05-2026 | Revisi: 03-06-2026 | Terima: 09-06-2026 | Terbit online: 20-06-2026

**Abstrak** - Platform belanja daring seperti Shopee perlu menyediakan antarmuka yang mudah digunakan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat usabilitas aplikasi mobile Shopee menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Data dikumpulkan melalui kuesioner Google Form yang memuat 10 pertanyaan standar SUS dengan skala Likert. Kuesioner disebarikan kepada pengguna aktif Shopee dan diperoleh data dari 37 responden. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata skor SUS sebesar 66,71. Nilai tersebut termasuk dalam kategori OK (Marginal High) dengan Grade D. Selain hasil pengukuran SUS, responden juga menyampaikan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi, seperti banyaknya banner iklan, terjadinya lag saat aplikasi digunakan, serta tampilan *fitur* Live dan gim yang dianggap kurang teratur.

Kata Kunci: Usabilitas, *System usability scale*, Shopee, Pengalaman pengguna.

**Abstract** - Online shopping platforms such as Shopee need to provide an interface that is easy for users to use. This study aims to measure the usability level of the Shopee mobile application using the *System Usability Scale* (SUS) method. Data were collected through a Google Form questionnaire containing 10 standard SUS questions using a Likert scale. The questionnaire was distributed to active Shopee users, and data were obtained from 37 respondents. The calculation results showed an average SUS score of 66.71. This score falls into the OK (Marginal High) category with a Grade D rating. In addition to the SUS measurement results, respondents also reported several issues in using the application, such as the large number of advertising banners, lag during application use, and the arrangement of the Live and game features, which was considered less organized.

Keywords: Usability, *System usability scale*, Shopee, User experience.

## 1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan dalam berbagai aktivitas bisnis dan perdagangan. Pemanfaatan teknologi tidak hanya membantu memperluas jangkauan pasar, tetapi juga meningkatkan efisiensi layanan serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara daring. Oleh karena itu, kualitas layanan dan kemudahan penggunaan platform digital menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna [1]. Salah satu bentuk perkembangan teknologi digital di bidang perdagangan adalah munculnya berbagai platform *e-commerce*. Shopee merupakan salah satu platform marketplace yang banyak digunakan di Indonesia karena menyediakan berbagai produk serta *fitur* yang mendukung aktivitas jual beli secara daring. Shopee hadir dalam bentuk aplikasi mobile yang dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi tanpa harus mengakses website melalui komputer [2]. Keberhasilan Shopee berkembang di Indonesia juga didukung oleh berbagai inovasi *fitur*, seperti *ShopeePay*, *Shopee Live*, *Flash Sale*, serta sistem penilaian produk yang bertujuan meningkatkan kepuasan pengguna [3].

Meskipun memiliki jumlah pengguna yang besar, kualitas antarmuka dan kemudahan penggunaan aplikasi tetap perlu dievaluasi secara berkala. Kemudahan penggunaan atau usability merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan suatu sistem. *Usability* yang baik dapat membantu pengguna menyelesaikan tugas dengan lebih mudah, efisien, dan nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang digunakan [4].

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengukur usability adalah *System Usability Scale* (SUS). Metode ini terdiri atas 10 pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert dan mampu memberikan gambaran tingkat usability suatu sistem secara sederhana, cepat, dan efektif [5]. Selain itu, SUS dapat diterapkan pada berbagai jenis produk digital, seperti *website*, aplikasi *mobile*, perangkat lunak, maupun perangkat keras [6].



Penggunaan SUS juga dinilai lebih praktis dibandingkan beberapa metode evaluasi lainnya karena tidak memerlukan keterlibatan ahli UI/UX secara khusus dalam proses pengukuran [7].

Beberapa penelitian sebelumnya telah menggunakan metode SUS untuk mengevaluasi usability aplikasi maupun website Shopee. [8] melakukan evaluasi *usability website* Shopee menggunakan metode SUS dan menunjukkan bahwa metode tersebut dapat digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan sistem berdasarkan persepsi pengguna. Penelitian lain yang dilakukan oleh [2] juga memanfaatkan metode SUS untuk menilai tingkat *usability* aplikasi Shopee melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna. Selain itu, [10] mengombinasikan metode SUS dan UTAUT2 dalam mengevaluasi aplikasi Shopee dan menemukan bahwa aplikasi tersebut memiliki tingkat *usability* yang baik serta dapat diterima oleh pengguna. Selain pendekatan *usability*, beberapa penelitian juga mengevaluasi pengalaman pengguna menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) [11] menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dipengaruhi oleh aspek daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil serupa juga ditemukan oleh [12] yang menggunakan UEQ untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi Shopee [14],[15].

Berdasarkan berbagai penelitian tersebut, evaluasi *usability* tetap diperlukan karena perkembangan fitur dan layanan pada aplikasi Shopee terus mengalami perubahan. Penambahan berbagai *fitur* baru dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi *mobile* Shopee menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat *usability* aplikasi Shopee serta menjadi masukan bagi pengembangan kualitas layanan dan pengalaman pengguna di masa mendatang.

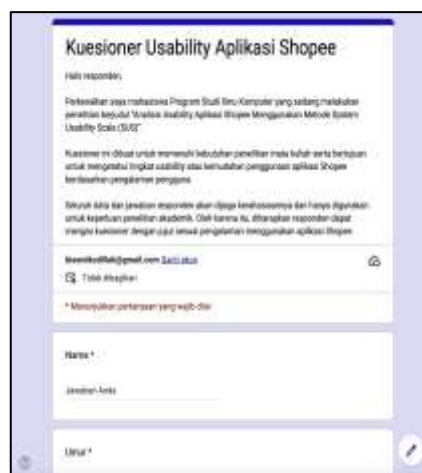
## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengukur tingkat usability aplikasi mobile Shopee menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi masalah, studi literatur, penyusunan kuesioner, pengumpulan data, pengolahan data, dan penarikan kesimpulan.

Tahap pertama adalah identifikasi masalah yang dilakukan dengan mengamati penggunaan aplikasi Shopee serta beberapa kendala yang sering dialami pengguna saat berbelanja melalui aplikasi tersebut. Selanjutnya dilakukan studi literatur dengan mengumpulkan berbagai referensi dari buku, jurnal, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan usability, System Usability Scale (SUS), dan aplikasi Shopee.

Pengumpulan data dilakukan secara *online* menggunakan Google Form. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu responden dipilih berdasarkan kriteria pernah atau sedang menggunakan aplikasi Shopee. Dari proses pengumpulan data tersebut diperoleh sebanyak 37 responden yang digunakan dalam penelitian ini.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri atas 10 pertanyaan standar. Pertanyaan tersebut terdiri dari lima pernyataan positif dan lima pernyataan negatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan aplikasi. Setiap pertanyaan dijawab menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Tidak Setuju (1), Tidak Setuju (2), Netral (3), Setuju (4), dan Sangat Setuju (5).



Gambar 1. Tampilan Kuesioner *Usability* Aplikasi Shopee

Gambar 1 merupakan tampilan Google Form yang digunakan sebagai instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuesioner ini disusun untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi Shopee menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Responden diminta mengisi beberapa pertanyaan berdasarkan pengalaman

mereka dalam menggunakan aplikasi Shopee. Data yang diperoleh dari kuesioner ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk melakukan analisis tingkat *usability* serta mengidentifikasi permasalahan yang dialami pengguna.

Tabel 1. Komponen Pernyataan *System Usability Scale* (SUS) Aplikasi Shopee

Sifat	Komponen Pernyataan System
1 Positif	Saya merasa aplikasi Shopee mudah digunakan.
2 Negatif	Saya merasa aplikasi Shopee terlalu rumit digunakan.
3 Positif	Saya dapat menemukan produk yang dicari dengan cepat di Shopee.
4 Negatif	Saya mengalami kebingungan saat menggunakan beberapa fitur Shopee.
5 Positif	Proses checkout dan pembayaran di Shopee mudah dilakukan.
6 Negatif	Saya membutuhkan waktu lama untuk memahami cara penggunaan Shopee
7 Positif	Informasi produk yang tersedia di Shopee mudah dipahami.
8 Negatif	Tampilan aplikasi Shopee menarik dan nyaman dilihat.
9 Positif	Fitur pencarian dan filter produk di Shopee membantu mencari barang.
10 Negatif	Menu dan fitur pada aplikasi Shopee mudah dipahami.

Berdasarkan Tabel 1, instrumen kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 10 butir pernyataan, yang terbagi menjadi dua kategori, yaitu pernyataan positif dan negatif. Pernyataan positif terdapat pada nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), sedangkan pernyataan negatif berada pada nomor genap (2, 4, 6, 8, 10). Pembagian ini bertujuan untuk menjaga keseimbangan penilaian responden terhadap aspek kemudahan penggunaan serta kompleksitas sistem aplikasi Shopee.

Fase pamungkas diisi dengan analisis data menggunakan rumus perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS). Setiap respon dari 37 sampel dikonversi menjadi nilai kontribusi individual dengan rentang skor 0 hingga 4 pada setiap butir pertanyaan [2], [13]. Regulasi perhitungannya mengikuti ketentuan sebagai berikut:

1. Untuk butir bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), nilai pilihan responden dikurangi dengan angka 1, sebagaimana ditunjukkan pada Persamaan (1):

$$\text{Skor\_Ganjil} = X_i - 1 \quad (1)$$

Di mana  $X_i$  merepresentasikan bobot pilihan jawaban skala Likert untuk pertanyaan ganjil [1].

2. Untuk butir bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), angka konstan 5 dikurangi dengan nilai pilihan responden, sebagaimana ditunjukkan pada Persamaan (2):

$$\text{Skor\_Genap} = 5 - X_j \quad (2)$$

Di mana  $X_j$  merepresentasikan bobot pilihan jawaban skala Likert untuk pertanyaan genap [1].

Setelah seluruh skor dari 10 indikator dijumlahkan untuk setiap responden, nilai total tersebut dikalikan dengan konstanta sebesar 2,5 [2], [13]. Proses ini bertujuan untuk mengonversi skor ke dalam skala 0–100 [13]. Selanjutnya, dihitung nilai rata-rata (*mean score*) untuk menentukan tingkat usabilitas aplikasi Shopee berdasarkan *SUS Benchmark Layout* yang mencakup aspek *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Ratings*.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Karakteristik Demografi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui Google Form, diperoleh 37 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap. Responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria merupakan pengguna aktif aplikasi Shopee yang pernah menggunakan fitur-fitur utama dalam aplikasi, seperti pencarian produk, keranjang belanja, *checkout*, pembayaran, dan pelacakan pesanan. Kriteria tersebut ditetapkan agar responden memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan aplikasi sehingga dapat memberikan penilaian yang sesuai terhadap tingkat usabilitas Shopee.

Karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 19–21 tahun. Responden berusia 20 tahun mendominasi dengan jumlah 12 orang (32%), diikuti usia 19 tahun dan 21 tahun masing-masing sebanyak 8 orang (21,62%). Selain itu, terdapat responden berusia 18 tahun sebanyak 3 orang (8,11%), usia 17 tahun dan 24 tahun masing-masing 2 orang (5,41%), serta usia 22 tahun sebanyak 1 orang (2,70%). Distribusi usia responden disajikan pada Tabel 2.

Sebaran usia tersebut menunjukkan bahwa penelitian didominasi oleh kelompok usia produktif yang merupakan pengguna aktif teknologi digital dan layanan e-commerce. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap tingkat usabilitas aplikasi Shopee berdasarkan pengalaman penggunaan yang dimiliki responden.

Tabel 2. Distribusi Karakteristik Umur Responden

	Umur (Th)	Jumlah	Persentase
1	14	1	2,70%
2	17	2	5,41%
3	18	3	8,11%
4	19	8	21,62%
5	20	12	32 %
6	21	8	21,62%
7	22	1	2,70%
8	24	2	5,41%
Total		37 Responen	100,00%

Responden dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Tautan kuesioner dibagikan melalui aplikasi WhatsApp kepada teman-teman peneliti yang diketahui menggunakan aplikasi Shopee. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah responden pernah atau sedang menggunakan aplikasi Shopee serta memahami fitur-fitur utama yang tersedia di dalamnya, seperti pencarian produk, keranjang belanja, checkout, pembayaran, dan pelacakan pesanan. Dengan kriteria tersebut, responden diharapkan mampu memberikan penilaian yang sesuai berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi Shopee.

Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 37 responden yang mengisi kuesioner secara lengkap. Karakteristik responden kemudian dikelompokkan berdasarkan usia untuk mengetahui sebaran pengguna yang terlibat dalam penelitian. Hasil menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 19 hingga 21 tahun. Responden berusia 20 tahun menjadi kelompok terbanyak dengan jumlah 12 orang (32%), diikuti usia 19 tahun dan 21 tahun yang masing-masing berjumlah 8 orang (21,62%). Sementara itu, responden berusia 18 tahun berjumlah 3 orang (8,11%), usia 17 tahun dan 24 tahun masing-masing 2 orang (5,41%), serta usia 22 tahun sebanyak 1 orang (2,70%).

Dominasi responden pada rentang usia tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini banyak melibatkan kelompok usia produktif. Kelompok usia produktif umumnya lebih sering menggunakan teknologi digital dan layanan e-commerce dalam aktivitas sehari-hari, baik untuk mencari informasi produk maupun melakukan transaksi belanja secara online. Oleh karena itu, kelompok usia ini memiliki pengalaman yang cukup dalam berinteraksi dengan aplikasi Shopee sehingga dapat memberikan penilaian yang relevan terhadap tingkat kemudahan penggunaan aplikasi.

Meskipun didominasi oleh pengguna usia muda, penelitian ini tetap melibatkan responden dari beberapa kelompok usia yang berbeda. Keberagaman usia tersebut memberikan variasi pandangan dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi Shopee. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap tingkat usability aplikasi Shopee berdasarkan pengalaman penggunaan yang dimiliki oleh responden.

### 3.2 Hasil Perhitungan Kuantitatif SUS

Sesudah mengagregasikan seluruh respon dari 37 pengguna luar yang terekam pada basis data Google Form, proses entri data dan konversi matematis dijalankan sesuai dengan regulasi metode SUS. Hasil kalkulasi nilai total personal dari masing-masing nama responden disajikan secara komprehensif pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Perolehan Skor SUS dari 37 Nama Responden Luar

No	Nama Responden	Skor SUS	No	Nama Responden	Skor SUS
R1	Uci	72,5	R20	Nabilla Ramadhani	57,5
R2	Muhammad Zidni Ilman H	70,0	R21	Gina	85,0
R3	Faidah Nafisah	70,0	R22	Adinda Syahputri	87,5
R4	Khairunnisah	65,0	R23	Keysha Amelia	67,5
R5	Melati	45,0	R24	Raisya Maharani	75,0
R6	Aura	72,5	R25	Sarah	70,0
R7	Dimas	72,5	R26	Fitri	55,0
R8	Amanda	90,0	R27	Rizky	62,5
R9	Nayla	70,0	R28	Dea	52,5
R10	Radit	17,5	R29	Arya	0,0
R11	Indah	72,5	R30	Zaki	50,0
R12	Dwi	72,5	R31	Tiara	82,5
R13	Anggi	75,0	R32	Bagus	70,0
R14	Salsa	85,0	R33	Lestari	70,0
R15	Rian	87,5	R34	Wahyu	60,0

No	Nama Responden	Skor SUS	No	Nama Responden	Skor SUS
R16	Putri	62,5	R35	mhd ridho lubis	50,0
R17	Eka	Eka	R36	Tia Indriani Daulay	60,0
R18	Fajar	75,0	R37	Almy Rafly Dinata Sinaga	50,0
R19	Bafrian	75,0			
Rerata Total (Mean)			66,71		

Berdasarkan data pada Tabel 3, skor *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh dari 37 responden menunjukkan hasil yang cukup beragam. Nilai tertinggi yang diperoleh adalah 90,0, sedangkan nilai terendah adalah 0,0. Perbedaan nilai tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Shopee tidak sepenuhnya sama. Sebagian responden merasa aplikasi Shopee mudah digunakan, sementara sebagian lainnya masih mengalami kesulitan pada beberapa *fitur* yang tersedia.

Perbedaan penilaian ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti pengalaman menggunakan aplikasi Shopee, tingkat pemahaman teknologi, serta kebiasaan pengguna dalam berbelanja secara *online*. Selain itu, kebutuhan dan preferensi setiap pengguna juga dapat memengaruhi cara mereka menilai kemudahan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata skor SUS sebesar 66,71. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Shopee sudah dapat digunakan dengan cukup baik oleh pengguna untuk melakukan aktivitas belanja online. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dan ditingkatkan agar pengguna dapat menggunakan aplikasi dengan lebih mudah dan nyaman. Hasil ini menunjukkan bahwa evaluasi dan perbaikan terhadap antarmuka maupun fitur aplikasi tetap diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Shopee.



Gambar 2. Perbandingan Skor SUS Aplikasi Shopee dengan Standar SUS

Berdasarkan Gambar 2, skor *System Usability Scale* (SUS) aplikasi Shopee sebesar 66,71 berada sedikit di bawah nilai rata-rata SUS sebesar 68 yang digunakan sebagai benchmark dalam evaluasi usabilitas. Berdasarkan penjelasan MeasuringU di website <https://measuringu.com/interpret-sus-score> nilai 68 merupakan rata-rata industri (*industry average*) yang diperoleh dari analisis ratusan studi *usability* dan berada pada posisi persentil ke-50, sehingga menjadi titik tengah dalam penilaian *usability* sistem digital.

Dengan demikian, skor SUS Shopee menunjukkan bahwa tingkat usabilitas aplikasi masih sedikit di bawah rata-rata industri dan dapat dikategorikan berada pada rentang marginal. Meskipun aplikasi masih dapat digunakan dengan cukup baik oleh pengguna, pengalaman interaksi yang diberikan belum sepenuhnya optimal dari sisi efisiensi dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi dan perbaikan pada aspek antarmuka serta performa sistem untuk meningkatkan tingkat usabilitas agar dapat mencapai atau melampaui standar rata-rata industri.

Merujuk pada akumulasi data kuantitatif pada Tabel 3, hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) usabilitas aplikasi mobile Shopee menyentuh angka 66,71. Nilai rerata ini selanjutnya dikonversikan ke dalam matriks standardisasi SUS Benchmark Layout untuk mengetahui derajat kelayakan interaksi sistem. Distribusi penyetaraan nilai tersebut dipaparkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Matriks Interpretasi Nilai SUS Aplikasi Shopee

Parameter Nilai	Hasil Klasifikasi	Interpretasi Ilmiah
Acceptability Ranges	Marginal High	Sistem berada di garis batas bawah kelayakan berterima.
Grade Scale	Grade D	Kualitas interaksi berada di bawah standar global (68).
Adjective Rating	OK	Aplikasi dapat dipakai namun kurang memuaskan pengguna.

Berdasarkan Tabel 4, hasil interpretasi skor SUS sebesar 66,71 menempatkan aplikasi Shopee pada kategori *Marginal High* dalam aspek Acceptability Ranges, dengan Grade Scale berada pada tingkat D. Selain itu, Adjective Rating menunjukkan kategori "OK", yang berarti aplikasi masih dapat digunakan oleh pengguna, namun belum memberikan pengalaman yang optimal. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan pada aspek antarmuka dan performa sistem.

### 3.3 Pembahasan Keluhan dan Solusi Interaksi

Guna mengetahui penyebab nilai SUS yang rendah, dilakukan analisis dari jawaban terbuka pada kuesioner. Dari hasil tersebut, responden memberikan beberapa keluhan utama, yaitu:

1. Tampilan terlalu padat (*Visual Cluttering*): Banyak responden merasa tampilan beranda Shopee terlalu ramai karena banyak banner, iklan, pop-up, serta konten seperti Shopee Live dan Shopee Video yang otomatis berjalan. Hal ini membuat pengguna jadi lebih sulit dan lebih lama untuk mencari fitur pencarian produk.
2. Performa aplikasi lambat: Beberapa responden mengeluhkan aplikasi Shopee yang terasa berat, sering lambat merespons, bahkan kadang keluar sendiri (*crash*), terutama saat *event* besar seperti *Flash Sale* atau promo diskon. Ini membuat pengalaman pengguna jadi kurang nyaman.
3. Masalah kepercayaan transaksi: Responden juga menyoroti adanya produk yang tidak sesuai dengan deskripsi, serta masih adanya barang palsu di *marketplace*. Hal ini membuat pengguna kurang percaya terhadap beberapa penjual.

Selain itu, dari kolom saran pada kuesioner, responden menyarankan agar tampilan aplikasi dibuat lebih sederhana dan fokus ke pencarian produk, performa aplikasi ditingkatkan agar lebih stabil saat ramai pengguna, serta pengawasan terhadap produk dan deskripsi penjual diperketat supaya lebih terpercaya.

## 4. Kesimpulan

Riset evaluasi kegunaan sistem pada aplikasi mobile Shopee lewat instrumen *System Usability Scale* (SUS) berbasis 37 responden luar menghasilkan nilai rata-rata akhir sebesar 66,71. Melalui kacamata standardisasi SUS, performa interaksi Shopee diklasifikasikan ke dalam peringkat *Grade D* dengan predikat kualitas sebatas "OK" (*Marginal High*). Kondisi ini mengonfirmasi bahwa rancangan antarmuka Shopee saat ini memerlukan pembenahan mendalam secara struktural. Ketidaknyamanan utama pengguna bukan dipicu oleh alur pembayaran, melainkan akibat penumpukan iklan visual, integrasi video otomatis yang memperberat kinerja gawai, serta ketidakstabilan sistem saat trafik memuncak. Hasil penelitian ini selaras dengan tujuan awal yang telah dirumuskan pada bagian pendahuluan, yaitu untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat usability aplikasi Shopee dari perspektif interaksi pengguna. Temuan yang diperoleh menunjukkan bahwa meskipun aplikasi masih berada dalam kategori dapat digunakan, terdapat sejumlah aspek krusial yang perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi standar pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Berdasarkan temuan ini, rekomendasi mendesak bagi pihak pengembang Shopee adalah merancang opsi penyederhanaan tampilan antarmuka yang minimalis (*clean UI*), menyediakan kendali bagi pengguna untuk mematikan fitur pemutaran video otomatis, serta mengoptimalkan kapasitas server demi mereduksi gejala lag pada periode puncak transaksi. Ke depan, penelitian ini memiliki prospek untuk dikembangkan lebih lanjut dengan menggabungkan metode evaluasi lain seperti *User Experience Questionnaire* (UEQ) atau pendekatan kualitatif yang lebih mendalam guna menggali persepsi pengguna secara lebih komprehensif. Selain itu, studi lanjutan juga dapat difokuskan pada pengujian perbaikan antarmuka (*interface redesign*) untuk mengukur sejauh mana peningkatan usability setelah dilakukan optimalisasi sistem. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya menjadi bahan evaluasi, tetapi juga menjadi dasar dalam pengembangan sistem yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna.

## Referensi

- [1] S. SastroAtmodjo, S. Nurwati, D. Maryani, Ilham, N. Sarinastiti, and J. D. Asri, *Entrepreneurship (Kewirausahaan): Konsepsi dan Aplikasinya*. Purbalingga, Indonesia: Eureka Media Aksara, 2025.
- [2] R. E. Werdani, N. I. Kurniawati, S. R. Mege, Kholidin, Suwandi, and E. A. Anugraheni, *Digitalisasi Pemasaran untuk Meningkatkan Daya Saing dan Pencapaian SDGs*. Yogyakarta, Indonesia: Deepublish Digital, 2024.

- [3] D. Manek, J. M. Dewi, and B. B. Cemerlang, *Menguasai Digital Marketing: Strategi Efektif di Platform Shopee*. Sumedang, Indonesia: CV Mega Press Nusantara, 2024.
- [4] A. H. Wijaya, *Buku Ajar Interaksi Manusia dan Komputer*. Purbalingga, Indonesia: Eureka Media Aksara, 2025.
- [5] N. K. Ariasih, Z. Maulidati, L. Judijanto, R. Ridwang, N. K. Tachjar, I. N. A. Arsana, R. Rudi, H. Setiaji, and A. Tjolleng, *Human Computer Interactions*. Jambi, Indonesia: PT Sonpedia Publishing, 2026.
- [6] P. Tawu, "Evaluasi Aplikasi Shopee Berbasis Mobile di Universitas Flores Menggunakan Metode Usability Testing dan Task Scenario," *Jurnal Pendidikan Modern dan Multikultural*, vol. 9, no. 4, 2025. [Online]. Available: <https://journal.fexaria.com/j/index.php/jpmm>
- [7] H. Tolle and D. C. A. Nugraha, *UI/UX Design Thinking*. Malang, Indonesia: Universitas Brawijaya Press, 2026.
- [8] G. F. Sembodo, F. G. Fitriana, and N. A. Prasetyo, "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, vol. 5, no. 2, 2021. [Online]. Available: <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [9] R. Arjuna Sihombing, N. Adriel Rumapea, J. Crespo Tarigan, and F. Mikael Sinaga, "Evaluasi Usability Aplikasi Shopee pada Proses Pembelian Online Dengan Metode User Centered Design," vol. 24, no. 2, 2023. doi: 10.55601/jsm.24i2.pg.
- [10] N. Aisyah, E. Acantha, M. Sampetoding, J. Kusuma, and J. Gormantara, "Analisis Usability Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode SUS Dan UTAUT2 (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Hasanuddin)," *Jurnal Media Infotama*, vol. 21, no. 2, p. 387, 2025.
- [11] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information System Research (JOSH)*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022. doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [12] M. Apriyanto, "Analisis Pengalaman Pengguna E-Commerce Pada Aplikasi Shopee dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Information Technology and Computer Science*, 2026. doi: 10.47065/josh.v3i4.1574.
- [13] R. A. Malik and M. R. Frimadani, *Lean UX: Pemahaman dan Penerapan Metodologi Desain UI yang Efektif*. Yogyakarta, Indonesia: Jejak Pustaka, 2023.
- [14] B. A. Saccani, C. S. Hapsari, N. T. Agustin, H. N. Fawazi, F. I. Saputra, I. I. Afifah, A. B. Utomo, and A. Saccani, "Studi Literatur: Pengaruh Faktor Usability Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee Dengan Metode Regresi Linier Berganda," vol. 9, no. 4, 2025. [Online]. Available: <http://www.jurnal.umk.ac.id/sitech>
- [15] M. Shania and T. Tranggono, "Analisis Usability Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Briliant: Jurnal Riset dan Konseptual*, vol. 9, no. 2, pp. 452–465, 2024. doi: 10.28926/briliant.v9i2.1884.