ABSTRAK

Pengguna internet setiap tahunnya mengalami peningkatan. Indonesia merupakan salah satu negara dengan pengguna internet terbanyak yaitu sebanyak 150 juta. Perkembangan internet di Indonesia diikuti dengan tingginya pengguna *smartphone* yaitu sebanyak 355,5 juta. Tingginya pengguna internet dan *smartphone* dimanfaatkan oleh pelaku *e-commerce* yaitu Tokopedia. Tokopedia membuat aplikasi yang berguna sebagai media transaksi yang dapat dilakukan pada *smartphone*. Transaksi *e-commerce* pada aplikasi selalu mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2019 aplikasi Tokopedia berada pada posisi kedua berdasarkan peringkat dan *rating. Rating* pada sebuah aplikasi menunjukkan sebuah kualitas aplikasi berdasarkan persepsi konsumen. Untuk itu perlu adanya peningkatan kualitas pada aplikasi Tokopedia yang dapat dilakukan dengan cara mengukur *usability*. Pengukuran *usability* pada penelitian ini menggunakan model PACMAD (*People At the Centre of Mobile Application Development*) dengan sub variabel *effectiveness, efficiency, satisfaction, learnability, memorability, errors,* dan *cognitive load*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 385 responden yang menggunakan aplikasi Tokopedia dan pernah melakukan transaksi pada aplikasi Tokopedia. Hasil dari penelitian ini menunjukkan aplikasi Tokopedia memiliki nilai *memorability* "sangat baik", sedangkan *effectiveness, efficiency, satisfaction, learnability, errors,* dan *cognitive load* memiliki nilai yang "baik". Secara keseluruhan *usability* pada aplikasi Tokopedia berada pada kategori "baik".

Kata kunci: *e-commerce, usability, effectiveness, efficiency, satisfaction, learnability, memorability, errors, cognitive load*