

PERBANDINGAN EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI *GROCERIES ONLINE* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

(STUDI KASUS : *ALFAGIFT* DAN *KLIKINDOMARET*)

1st Hilmi Kamilia
Universitas Telkom Purwokerto
Banyumas, Indonesia
18102053@ittelkom-pwt.ac.id

2nd Ariq Cahya Wardhana
Universitas Telkom Purwokerto
Banyumas, Indonesia
ariq@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak - Perkembangan teknologi informasi pada era Society 4.0 yang pesat mulai membawa perubahan penting dalam banyak bidang kehidupan, salah satunya adalah sektor perdagangan. Semakin populernya pelayanan pemesanan makanan secara online seperti Gofood dan GrabFood, serta layanan lain mungkin menyebabkan hal ini, belanja kebutuhan sehari-hari atau groceries seperti AlfaGift dan KlikIndomaret. Namun banyaknya ulasan buruk mengenai aplikasi *Alfagift* dan *KlikIndomaret* tentunya menjadi tantangan bagi para *developer* untuk melakukan pengembangan aplikasi agar sesuai dengan target bisnis perusahaan dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan setiap penggunanya. SUS adalah alat ukur standar yang dimaksudkan untuk mengevaluasi kualitas kegunaan sistem atau aplikasi secara keseluruhan berdasarkan persepsi pengguna. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan dengan responden kuisioner sejumlah 443 orang dan pengguna Aplikasi *Alfagift* dan *KlikIndomaret* sejumlah 400 orang. Skor Sus yang didapatkan oleh Aplikasi *Alfagift* senilai 75,4 dan 57,5 untuk Aplikasi *KlikIndomaret*. Pada penelitian kedua dengan menggunakan *prototype* dengan responden sebanyak 30 orang mendapatkan hasil 76 untuk aplikasi *AlfaGift* dan 72 Untuk Aplikasi *KlikIndomaret*. Mengalami peningkatan sejumlah 0,4 untuk aplikasi *AlfaGift* dan 14,5 untuk aplikasi *KlikIndomaret*. Perbaikan tergolong baik karena nilai rata-rat SUS melebihi 68.

Kata Kunci : System Usability Scale (SUS), Usability, *Alfagift*, *KlikIndomaret*.

I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi semakin berkembang pada era Society 4.0 yang pesat mulai membawa perubahan signifikan dalam banyak bidang kehidupan, salah satunya adalah bidang perdagangan[1]. Perdagangan bidang makanan tercatat mengalami peningkatan belanja online tertinggi dalam belanja online dengan pertumbuhan mencapai 16.6%. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh semakin populernya layanan pemesanan makanan online seperti GoFood dan GrabFood, serta layanan belanja kebutuhan sehari-hari atau groceries seperti *AlfaCart* dan *KlikIndomaret*[2]. Berdasarkan observasi pada aplikasi Google Playstore, aplikasi *Alfagift* telah mendapatkan lebih dari 10 juta unduhan, kemudian untuk aplikasi *IndomaretKlik* juga mendapat lebih dari 10 juta unduhan. Untuk groceries online lainnya seperti *HappyFresh*, *AlloFresh*, *Sagari*, *Astro*, *SayurBox* mendapat 1 juta unduhan. Walaupun mendapatkan jumlah unduhan terbanyak *Alfagift* dan *KlikIndomaret* merupakan 2 aplikasi dengan rating rendah. 4,5 untuk *Alfagift* dan 4.2 Untuk *KlikIndomaret*. Untuk rating di atasnya terdapat aplikasi *HappyFresh* dan *AlloFresh* dengan Rating 4.7. *Segari* dan *Sayurbox* dengan rating 4.8, *Astro* dengan rating tertinggi yaitu 4.9. berikut merupakan *rating* dari aplikasi *AlfaGift* dan *KlikIndomaret* pada *google play store*. Beberapa permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh para pengguna melalui Google Playstore diantaranya yaitu aplikasi keluar secara tiba-tiba, tidak adanya fitur chat dengan toko, tidak ada opsi untuk menyalin text, antar muka yang kurang baik. berdasarkan banyaknya review dapat disimpulkan bahwa ada banyak pengguna mengeluhkan tampilan yang kurang dan tidak beroperasi dengan baik pada

aplikasi Alfagift dan KlikIndomaret. Dengan masalah yang sudah dijabarkan diatas, peneliti akan melakukan penelitian dengan topik “ **Perbandingan Evaluasi Usability Pada Aplikasi Groceries Online Menggunakan Metode System Usability Scale (Studi Kasus : Alfagift Dan Klik Indomaret)**”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui perbandingan permasalahan usability pada aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret, sehingga dapat berlangsungnya pengembangan aplikasi kedepannya secara positif bagi user.

II. KAJIAN TEORI

A. Evaluasi

Evaluasi secara umum menyediakan informasi mengenai langkah-langkah kegiatan yang telah dilakukan. Oleh karena itu, evaluasi sangat bermanfaat karena memungkinkan peneliti untuk mengetahui tingkatan dan menilai apa yang telah dilakukan. Selain itu, evaluasi dapat didefinisikan sebagai proses mengumpulkan data atau informasi tentang kinerja yang telah dilakukan atau dikerjakan. Proses ini bertujuan untuk memberikan informasi yang bermanfaat untuk pengambilan keputusan dan juga mencakup berbagai perspektif mengenai pihak-pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan tersebut dalam melakukansuatu program atau kegiatan tertentu [3].

B. Usability

Usability merupakan kualitas umum yang mencerminkan suatu hasil karya manusia sesuai dengan tujuan penggunaannya[4]. Usability juga dapat diartikan sebagai kemudahan dalam menggunakan suatu produk dengan efektif. Hal ini juga digunakan untuk mengukur kualitas produk dapat digunakan dan dipelajari dengan mudah oleh penggunanya [5].

C. Sistem Usability Scale

Metode System Usability Scale atau SUS merupakan salah satu metode yang digunakan untuk mengukur usability, hal ini karena metode ini mudah, cukup handal, dan sering digunakan oleh penggunanya tata cara penggunaanya dan pertanyaan yang digunakan untuk menguji sudah tersedia[5]. Metode Sistem Usability Scale (SUS) dengan 10 pertanyaan yang yang biasanya disajikan dalam bentuk kuesioner ditunjukkan pada Tabel 1.

TABEL 1.
(DAFTAR PERTANYAAN SUS)

No.	Pertanyaan
1.	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi

2.	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3.	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4.	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5.	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6.	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
7.	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
8.	Saya merasa sistem ini membingungkan
9.	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10.	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Kuesioner dari pertanyaan sus menggunakan 5 skala likert yang terdiri dari “Sangat Tidak Setuju”, “Tidak Setuju”, “Ragu-ragu”, “Setuju”, “Sangat Setuju” disajikan seperti Tabel 2. [6].

TABEL 2
(SKALA LIKERT)

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Tahap selanjutnya adalah menghitung data. Setiap item dalam SUS memiliki skor kontribusi yang berbeda yakni antara 1 sampai dengan 5. Soal bernomor ganjil bersifat positif, sehingga skor kontribusi berkurang skala 1. Sebaliknya, soal bernomor genap bersifat negatif sehingga skor kontribusi adalah 5 dikurangi dengan skala. Setelah memperoleh skor setiap item, langkah berikutnya adalah menjumlahkan nilai dari semua pertanyaan. Kemudian, total skor tersebut dikalikan dengan 1,5 untuk mendapatkan nilai total dari manfaat sistem. Skor akhir sus akan berada dalam rentang 0 hingga 100 (Brooke, 1996 dikutip kembali oleh sri ernawati dkk, 2023). Dengan persamaan :

$$\begin{aligned}
 &SUS\ Skor \\
 &= (Q1 + Q2 + Q3 + Q4 + Q5 + Q6 + Q7 + Q8 \\
 &+ Q9 + Q10 \\
 &* 2.5 \dots (1)
 \end{aligned}$$

Dimana

$$\begin{aligned}
 &SUS\ Skor \\
 &= (Q1 - 1 + 5 - Q2 + Q3 - 1 + 5 - Q4 + 1 \\
 &- Q5 + 5 - Q6 + 1 - Q7 + 5 - Q8 + 1 - Q9 \\
 &+ 5 - Q10) \\
 &* 2.5 \dots (2)
 \end{aligned}$$

Berikut penyajian ilustrasi perhitungan skor SUS untuk setiap item pada Tabel 3.[7].

TABEL 3. (ILUSTRASI SKOR SUS UNTUK SETIAP ITEM)

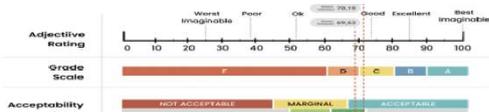
R	Jumlah Skor yang dihitung	Skor SUS
R1	T1 = Q1 + ... + Q10	Skor1 = Tot1 * 2.5
R2	T2 = Q1 + ... + Q10	Skor2 = Tot2 * 2.5
Rn	Tn = Q1 + ... + Q10	Skorn = Totn * 2.5
Nilai Rata-rata		Rata-rata Skor

TABEL 4. (SKOR SUS)

No	Skor	Peringkat	Grade
	Skor >= 86	Best Imaginable	A
	Skor >=72 dan <86	Excccellent	B
	Skor >=52 dan <72	Good	C
	Skor >=38 dan <52	Ok/Fair	D
	Skor >=25 dan <38	Poor	E
	<25	Worst Imaginable	F

Tabel 2.5. untuk menyatakan peringkat hasil penilaian menggunakan *System usability Scale* dalam skala grade disajikan dalam huruf F sampai dengan F. Dengan peringkat yang dinyatakan sebagai *Best Imaginable, Exccellent, Good, Ok/Fair, Poor, Worst Imaginable*.

Proses yang digunakan untuk menghitung hasil evaluasi tingkat penerimaan pengguna berdasarkan kategori *acceptability ranges, grade scale, dan adjective ratings* ditetapkan berdasarkan pedoman yang dijelaskan oleh (Brooke 1996, yang



dikutip kembali oleh eddi kyriawan dkk, 2022), sebagaimana tercantum dalam referensinya tertera pada Gambar 1 [8].

GAMBAR 1. (KETENTUAN PENILAIAN SKOR SUS)

D. Populasi dan Sampel

Populasi memiliki karakteristik dan distribusi tertentu, sehingga penting untuk menetapkan batasan yang jelas mengenai siapa, dimana, kapan, dan perkiraan jumlah unit populasi [8]. Sedangkan sampel menunjukkan dari jumlah dan sifat yang ada dalam populasi. Jika populasi terlalu besar, peneliti mungkin tidak dapat mengidentifikasi keseluruhan populasi dikarenakan ada berbagai keterbatasan antara lain waktu, biaya, banyaknya populasi dan lain sebagainya. Oleh karena itu penggunaan sampel dalam penelitian semakin memudahkan karena sampel yang diambil dari populasi secara keseluruhan [9].

III. METODE

A. Diagram Alir



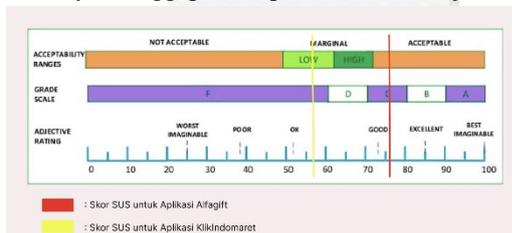
GAMBAR 2. (DIAGRAM ALIR PENELITIAN)

Dalam Gambar 2. Diatas merupakan gambaran informasi mengenai tahapan atau langkah-langkah jalannya penelitian. Pertama peneliti melakukan identifikasi masalah, studi literatur, menentukan responden, menyebarkan kuisisioner, melakukan Analisis data dengan SUS, penarikan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan. Ppeneliti menyebarkan kuisisioner kepada pengguna aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret. Setelah data

terkumpul peneliti melakukan penarikan kesimpulan dan membuat entrepertasi data yang berupa hasil SUS dan saran perbaikan aplikasi dari responden.

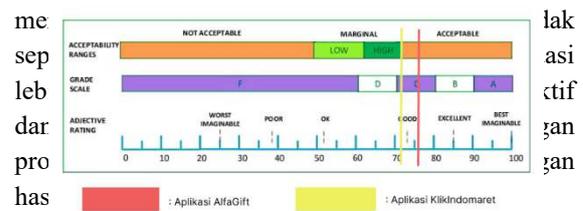
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengujian menggunakan SUS pada aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret dengan 10 pertanyaan pada masing-masing aplikasi. Pada pertanyaan SUS bernilai negatif terdapat pada angka genap (2,4,6,8,10) dan pertanyaan positif terdapat pada angka ganjil (1,3,5,7,9). Dalam pengujian SUS, menggunakan skala likert dimana 1 merupakan sangat tidak setuju, 2 artinya tidak setuju, 3 berarti netral, 4 merupakan setuju dan 5 artinya sangat setuju. Pada penelitian pertama dilakukan pada aplikasi AlfaGift dan KlikIndomaret yang telah digunakan oleh responden dan dapat *download* *apada google playstore*. Setelah pengujian pertama dilakukan, pengujian dengan usulan perbaikan, pengujian tambahan akan dilakukan untuk mengetahui nilai rekomendasi perbaikan untuk usability dianggap tercapai kesuksesan jika nilai



GAMBAR 3.
(HASIL PENILAIAN SUS TAHAP 1)

Dari hasil pengukuran menggunakan Metode Sistem Usability Scale Aplikasi *Alfagift* yang berarti nilai *Acceptability (Acceptable)*, *Grade Score (C)*, *Adjective Rating (excellent)* dengan skor rata-rata SUS 75,4 menggambarkan subjektif pengguna sudah cukup baik tetapi masih perlu dikembangkan lebih lanjut agar lebih efektif dan efisien. Untuk Aplikasi *KlikIndomaret* dengan nilai *Acceptability (Marginal)*, *Grade Score (E)*, *Adjective Rating (Good)* dengan skor rata-rata SUS 57,5



GAMBAR 4.

(HASIL PENILAIAN SUS TAHAP 2)

Dari hasil pengukuran menggunakan Metode Sistem Usability Scale Aplikasi *Alfagift* yang berarti nilai *Acceptability (Acceptable)*, *Grade Score (C)*, *Adjective Rating (excellent)* dengan skor rata-rata SUS 76. Untuk Aplikasi *KlikIndomaret* dengan nilai *Acceptability (Marginal)*, *Grade Score (E)*, *Adjective Rating (Good)* dengan skor rata-rata SUS 72. Setelah dilakukan penelitian tahap 2 dengan menggunakan *prototype* Masing-masing aplikasi mengalami peningkatan. Untuk Aplikasi *AlfaGift* pada pengujian tahap 1 mendapatkan rata-rata skor sus sebesar 75,4 dan pada penelitian tahap 2 mendapatkan skor rata-rata sus sebesar 76 mengalami peningkatan sebesar 0,4. Sedangkan untuk aplikasi *Klik Indomaret* pada penelitian SUS tahap 1 mendapatkan rata-rata skor SUS 57,5 mengalami peningkatan pada penelitian kedua skor SUS aplikasi *KlikIndomaret* mencapai 72. Perbaikan yang dilakukan tergolong baik karena nilai rata-rata SUS melebihi 68.

V. KESIMPULAN

Dari hasil pengukuran menggunakan Metode Sistem Usability Scale Aplikasi *Alfagift* yang berarti nilai *Acceptability (Acceptable)*, *Grade Score (C)*, *Adjective Rating (excellent)* dengan skor rata-rata SUS 75,4 menggambarkan subjektif pengguna sudah cukup baik tetapi masih perlu dikembangkan lebih lanjut agar lebih efektif dan efisien. Untuk Aplikasi *KlikIndomaret* dengan nilai *Acceptability (Marginal)*, *Grade Score (E)*, *Adjective Rating (Good)* dengan skor rata-rata SUS 57,5 menggambarkan subjektif pengguna tidak sepenuhnya baik dan sangat perlu untuk dievaluasi lebih lanjut agar aplikasi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Rekomendasi perbaikan dibuat dengan *prototype* dan dilakukan pengujian kedua dengan hasil *Alfagift* yang berarti nilai *Acceptability (Acceptable)*, *Grade Score (C)*, *Adjective Rating*

(excellent) dengan skor rata-rata SUS 76. Untuk Aplikasi KlikIndomaret dengan nilai Acceptability (Marginal), Grade Score (E), Adjective Rating (Good) dengan skor rata-rata SUS 72. Setelah dilakukan penelitian tahap 2 dengan menggunakan prototype Masing-masing aplikasi mengalami peningkatan. Untuk Aplikasi AlfaGift pada pengujian tahap 1 mendapatkan rata-rata skor sus sebesar 75,4 dan pada penelitian tahap 2 mendapatkan skor rata-rata sus sebesar 76 mengalami peningkatan sebesar 0,4. Sedangkan untuk aplikasi Klik Indomaret pada penelitian SUS tahap 1 mendapatkan rata-rata skor SUS 57,5 mengalami peningkatan pada penelitian kedua skor SUS aplikasi KlikIndomaret mencapai 72. Perbaikan yang dilakukan tergolong baik karena nilai rata-rata SUS melebihi 68.

REFERENSI

- [1] A. Fricticarani, A. Hayati, R. R, I. Hoirunisa, and G. M. Rosdalina, "Strategi Pendidikan Untuk Sukses Di Era Teknologi 5.0," *J. Inov. Pendidik. dan Teknol. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 56–68, 2023.
- [2] P. P. Nugraha, "Korelasi Ramalan Joyoboyo Pasar Ilang Kumandange Terhadap Pemasaran Digital Di Era Marketing 4.0 Di Indonesia," *Bangun Rekaprima*, vol. 9, no. 1, p. 75, 2023.
- [3] M. Yumarlin, "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing," *Inf. Interaktif*, vol. 1, no. 1, pp. 35–44, 2016.
- [4] A. Wibawa, N. N. Fajrin, U. Al-Ghazali, J. Matematika, and U. Nahdlatul, "Usability Sistem untuk Platform Pembelajaran ...," *J. Masy. Inform.*, vol. 58, no. 1, pp. 2777–0648.
- [5] M. A. Maricar and D. Pramana, "Usability Testing pada Sistem Peramalan Rentang Waktu Kerja Alumni ITB STIKOM Bali," *J. Eksplora Inform.*, vol. 9, no. 2, pp. 124–129, 2020.
- [6] R. Widari and J. Maknunah, "Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 331–338, 2021.
- [7] S. Ernawati, S. H. Anwariningsih, and A. R. Musslifah, "Analisis Tingkat Usabilitas Aplikasi Kamus Istilah Psikologi Menggunakan Metode System Usability Scale," *Tekinfor J. Ilm. Tek. Ind. dan Inf.*, vol. 11, no. 2, pp. 147–157, 2023.
- [8] E. Roflin, I. A. Liberti, and Pariyana, *POPULASI, SAMPEL, VARIABEL DALAM PENELITIAN KEDOKTERAN*. 2021.
- [9] N. Mu'afiah, "Pengaruh Opini Audit Dan Pergantian Auditor Terhadap Audit Delay Pada Pt. Bumimas Nusantara Periode 2015-2019," *J. Mitra Manaj.*, vol. 4, no. 11, pp. 1558–1572, 2020.