

## EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI MATAHARI MALL DENGAN METODE *THINK ALOUD* DAN SYSTEM USABILITY SCALE

Angelita Salsabila<sup>1</sup>, Mirza Uliartha<sup>2</sup>, Hermawan Setiawan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Politeknik Siber dan Sandi Negara

<sup>1</sup>[angelita.salsabila@student.poltekssn.ac.id](mailto:angelita.salsabila@student.poltekssn.ac.id), <sup>2</sup>[mirza.uliartha@student.poltekssn.ac.id](mailto:mirza.uliartha@student.poltekssn.ac.id),

<sup>3</sup>[hermawan.setiawan@poltekssn.ac.id](mailto:hermawan.setiawan@poltekssn.ac.id)

Received: 15-08-2024

Revised: 17-08-2024

Approved: 24-10-2024

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dan kegunaan aplikasi e-commerce Matahari Mall dengan metode Usability Testing, mengingat rating aplikasi yang rendah, yaitu 3,6 bintang. Tujuan utama adalah memahami kebutuhan dan pengalaman pengguna serta mengidentifikasi masalah dalam antarmuka aplikasi. Metode yang digunakan meliputi System Usability Scale (SUS) dan Think Aloud, di mana pengguna diminta untuk menjalankan tugas tertentu dan mengisi kuesioner terkait pengalaman mereka. Data tambahan dari ulasan pengguna di Google Play Store juga dianalisis untuk mendukung pengujian. Hasil penelitian menunjukkan adanya beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan ini, rekomendasi perbaikan disusun guna meningkatkan kualitas aplikasi Matahari Mall secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Usability Testing, System Usability Scale (SUS), Think Aloud, E-Commerce, Matahari Mall

### PENDAHULUAN

Pengembangan aplikasi berbasis digital memiliki tujuan untuk menyelesaikan permasalahan tertentu yang terjadi di masyarakat, dimana pada pengembangannya terdapat beberapa proses dan tahapan yang memerlukan keterlibatan langsung dengan calon pengguna (Lutfiani et al., 2020). Keterlibatan ini berupa penggunaan metode *usability testing* yang memiliki maksud untuk memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan tersebut. *Usability testing* merupakan metode dasar dan bersifat *irreplaceable* (Syafiq & Rahma, 2021). Metode ini memberikan gambaran langsung tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan komputer dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi dengan antarmuka yang sedang diuji, membuatnya lebih mudah dipahami (Supriyanto & Hana, 2020) (Usability Testing Pada Fitur Saved Design Dalam Website E-Commerce)

Pembuatan sistem informasi melibatkan proses yang rumit, baik dari sisi teknis maupun manajemen. Diperlukan pendekatan metodologis agar sistem informasi dapat berfungsi dengan baik dan efisien. Pada tahap penerimaan pengguna, pengujian dilakukan untuk memastikan aplikasi berfungsi dengan baik (Menora et al., 2023) vvmnara. Selanjutnya, validasi dilakukan untuk menilai efisiensi dan efektivitas aplikasi tersebut. Salah satu metode yang bisa digunakan adalah Usability testing, yaitu proses utama untuk memastikan kualitas sistem informasi (Dewi et al., 2023)

Matahari Mall merupakan salah satu aplikasi situs belanja *online* terkemuka di Indonesia yang memberikan layanan terbaik untuk mendukung pengalaman belanja *online* yang aman, nyaman, dan terpercaya (Mahanani, 2018). Situs ini menawarkan berbagai fasilitas transaksi yang memudahkan pengguna, seperti transfer antar bank, kemudahan cicilan kartu kredit, integrasi *Online-to-Offline* (O2O), layanan *Cash On Delivery* (COD), dan metode pembayaran lainnya (Mutiasanti et al., 2018). Selama melakukan pengumpulan informasi tentang aplikasi Matahari Mall, ditemukan

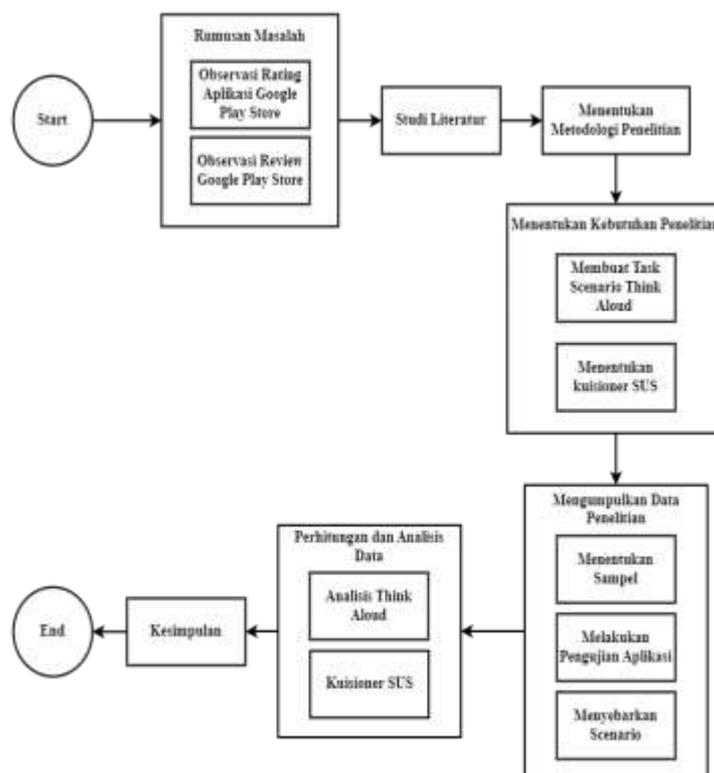
beberapa permasalahan dari pengguna sistem. Contoh permasalahan pengguna berdasarkan catatan keluhan pengguna pada *Google Play Store*, ditemukan terdapat beberapa pengguna yang mengalami permasalahan dalam penggunaan fiturnya.

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengukur nilai keberhasilan dan kecepatan pengguna melakukan tugas menggunakan teknik *Performance Measurement* dan *Metode Think Aloud*. Teknik tersebut meliputi bagaimana mengukur seberapa mudah pengguna dalam proses pembelajaran aplikasi ketika menggunakan aplikasi *Inventory (learnability)*, dengan mengetahui seberapa mudahnya penggunaan aplikasi tersebut dapat diingat (*memorability*). Mengetahui tingkat efisiensi proses dan penyediaan laporan persediaan barang (*efficiency*). Mengetahui tingkat kecepatan dalam pencarian informasi dari aplikasi (*effective*) dan mengetahui jumlah kesalahan (*errors*). Serta mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi yang telah dibuat (*satisfacation*). Teknik pengujian usability dengan *System Usability Scale*, karena metode ini lebih sering digunakan untuk menguji sistem karena lebih akurat (Fariyanto et al., 2021).

Dimana metode ini digunakan untuk melakukan pengamatan terhadap pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi Matahari. Pengguna sistem pada pengujian ini merupakan pengguna yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online dengan menggunakan *Google form* (Sianipar, 2019). Data tersebut kemudian diolah dan selanjutnya dianalisis untuk menghasilkan analisis evaluasi sistem menggunakan metode *Usability testing* yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan aplikasi selanjutnya. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui hasil evaluasi aplikasi Matahari menggunakan metode *Usability testing* dengan menggunakan teknik pengukuran kinerja, *Think Aloud* dan SUS.

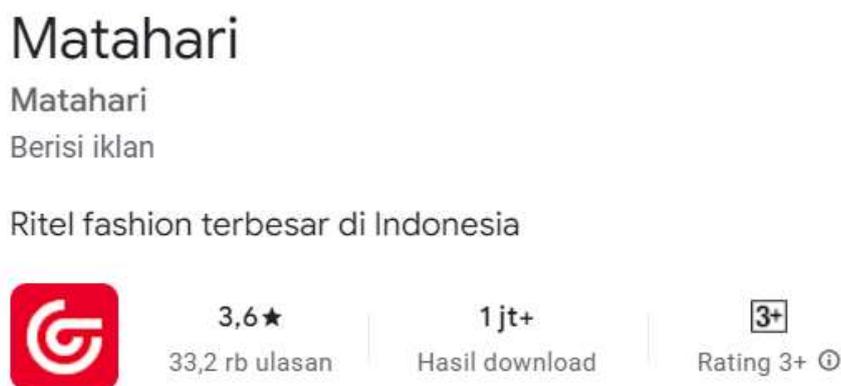
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan gabungan antara metode *System Usability Scale (SUS)* dan *Think Aloud*. Pada metode *Think Aloud* partisipan mengungkapkan pemikiran mereka saat memecahkan suatu permasalahan atau melakukan tugas (Jaspers et al., 2004). Metode *Think aloud* dibagi menjadi 2 yaitu CTA (*Concurrent Think Aloud*) dan RTA (*Retrospective Think Aloud*). CTA merupakan metode yang memungkinkan partisipan untuk mengungkapkan pemikiran terhadap tugas yang dilakukan ketika tes sedang berlangsung, sementara RTA merupakan metode yang memungkinkan partisipan untuk mengungkapkan pemikiran mereka tentang apa yang telah dilakukan ketika tugas telah selesai dilaksanakan (Universitas Indonesia). Metode ini dilakukan kemudian hasil dari pemikiran partisipan akan didokumentasikan dalam bentuk tabel pada bagian pembahasan. Setelah metode *Think Aloud* dilaksanakan, partisipan akan diberikan form survei untuk diisi. Hal ini merupakan penerapan dari metode *System Usability Scale* bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 10 pertanyaan yang akan diinterpretasikan ke dalam skala likert dari 1 sampai 5 (Mahardhika et al., 2019).



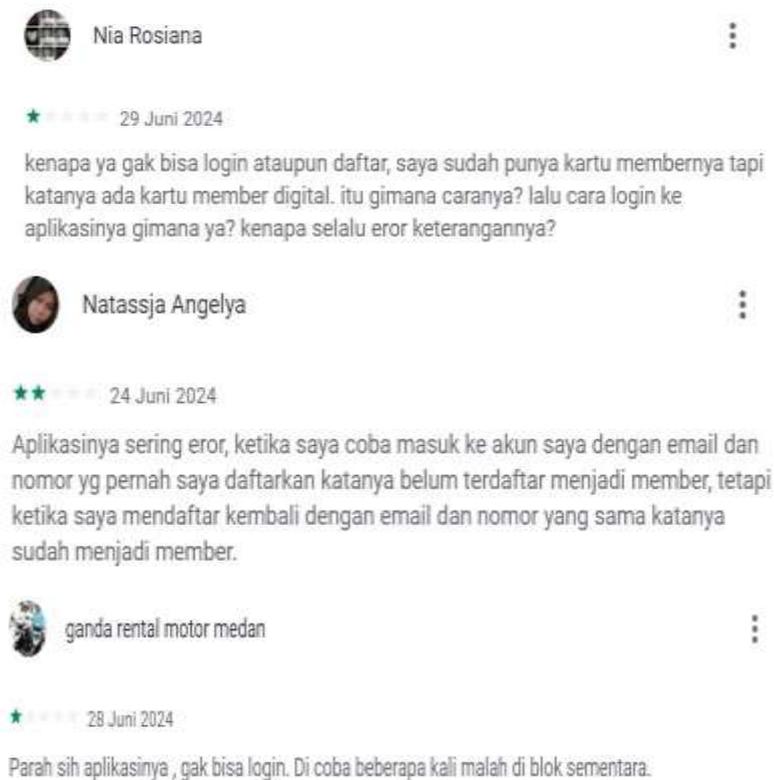
**Gambar 1.** Desain penelitian

Pemilihan aplikasi Matahari Mall dilatabelakangi oleh perolehan rating yang tidak baik pada google playstore yaitu 3,6 bintang.



**Gambar 2.** Aplikasi Matahari Mall

Pada observasi *rating* aplikasi Matahari Mall di Google Play Store, dilakukan analisis terhadap penilaian yang diberikan oleh pengguna terhadap aplikasi tersebut berupa bintang (*rating*) dan komentar yang menyertainya. Observasi ini bertujuan untuk mengumpulkan data ulasan berupa keluhan yang dialami pengguna maupun saran-saran perbaikan yang diberikan oleh pengguna sebagai salah satu acuan untuk menentukan fokus pengujian dan pemberian saran atas keluhan-keluhan yang diterima. Berikut merupakan beberapa dokumentasi komentar yang diambil dari kolom komentar aplikasi matahari mall pada google playstore.



**Gambar 3.** Komentar buruk pada Playstore

Setelah melaksanakan analisis terhadap komentar buruk yang diberikan terhadap aplikasi matahari mall, disimpulkan bahwa komentar tersebut ditujukan pada performa aplikasi pada saat pengguna hendak melakukan login yang mana pada penelitian ini akan diuji melalui task scenario yang disusun sedemikian rupa. Pendekatan serupa dilakukan terhadap komentar-komentar buruk lainnya yang nantinya pengujiannya akan diancang melalui task scenario yang disusun.

Dilakukan penelusuran literatur guna memperoleh pemahaman tentang prinsip-prinsip *usability testing* dan metodologi yang cocok untuk mengevaluasi aplikasi. Data dari penelitian sebelumnya juga akan ditelusuri untuk mendapatkan pandangan yang mendalam tentang praktik terbaik dalam pengembangan aplikasi. Hasil akhir dari studi literatur ini akan menjadi dasar untuk merancang metodologi evaluasi yang sesuai, yang akan digunakan untuk menilai kepuasan pengguna serta mengidentifikasi bidang-bidang yang memerlukan perbaikan dalam aplikasi Matahari Mall. Pada tahap ini, akan ditetapkan metodologi penelitian yang sesuai dan relevan dengan topik yang dibahas, dengan mengintegrasikan metode *Think Aloud* dan penggunaan kuesioner SUS. Pendekatan ini dipilih berdasarkan temuan dari penelitian sebelumnya dan studi literatur yang relevan yang telah dikaji. Dalam proses pengumpulan data penelitian, terdapat dua tugas utama yang perlu dilakukan. Pertama, adalah menyusun skenario tugas untuk metode *Think Aloud*. Ini melibatkan perancangan situasi atau tugas yang akan diberikan kepada pengguna saat mereka menggunakan aplikasi. Skenario harus dirancang sedemikian rupa sehingga menciptakan situasi yang realistis dan relevan dengan pengalaman pengguna sehari-hari.

Pada tabel 1 dilampirkan *task scenario* yang digunakan pada penelitian ini yang disusun berdasarkan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi.

**Tabel 1.**  
**Task Scenario untuk uji coba checkout barang**

No	Task Scenario
T1	Melakukan login
T2	Ubah profil dan password
T3	Mencari produk yang diinginkan berdasarkan brand dan menggunakan fitur filter barang
T4	Bookmark barang yang telah ditemukan dan melihat daftar bookmark
T5	Melakukan uji coba checkout barang

Kedua, adalah menentukan kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Ini melibatkan identifikasi pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan kepada pengguna setelah mereka selesai menggunakan aplikasi sesuai task scenario yang telah dibuat. Kuesioner SUS bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pengguna terhadap kegunaan aplikasi. Dengan demikian, kedua tugas ini bekerja bersama untuk menghasilkan data yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dan kegunaan aplikasi. Pada tabel 1.2 dilampirkan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini. Salah satu karakteristik penting dari SUS adalah penggunaan konsep ganjil-genap dalam susunan pertanyaannya.

**Tabel 2.**  
**Kuesioner**

No	Pertanyaan	1	2	3	4	5
1	Saya akan lebih sering menggunakan Aplikasi Matahari Mall					
2	Saya merasa Aplikasi Matahari Mall terlalu susah untuk digunakan					
3	Saya pikir aplikasi Matahari Mall mudah untuk digunakan					
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain untuk menggunakan aplikasi Matahari Mall					
5	Saya merasa fitur pada Aplikasi Matahari Mall terintegrasi dengan baik					
6	Saya merasa terdapat ketidaksesuaian dalam Aplikasi Matahari Mall					
7	Saya pikir orang lain akan memahami cara menggunakan Aplikasi Matahari Mall dengan cepat					
8	Saya merasa Aplikasi Matahari Mall sangat susah untuk digunakan					
9	Saya merasa tidak ada kendala saat menggunakan Aplikasi Matahari Mall					
10	Saya perlu belajar sebelum menggunakan Aplikasi Matahari Mall					

Konsep ganjil-genap dalam kuesioner SUS mengacu pada pola penempatan pertanyaan positif dan negatif secara bergantian. Pertanyaan-pertanyaan bernomor ganjil dirancang untuk mengukur aspek positif dari pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan atau keinginan untuk menggunakan aplikasi di masa mendatang. Sebaliknya, pertanyaan-pertanyaan bernomor genap cenderung mengukur aspek negatif, seperti kesulitan dalam penggunaan atau kebutuhan akan bantuan eksternal. Penerapan konsep ganjil-genap ini bertujuan untuk mengurangi bias dalam jawaban pengguna. Dengan menyajikan pertanyaan positif dan negatif secara

bergantian, diharapkan pengguna dapat memberikan tanggapan yang lebih seimbang dan objektif. Hasil dari kuesioner SUS kemudian diolah dengan menjumlahkan skor dari setiap jawaban dan menghasilkan nilai akhir yang mengindikasikan tingkat kegunaan aplikasi tersebut. Dalam proses pengumpulan data penelitian, langkah pertama adalah menentukan sampel yang akan menjadi partisipan dalam penelitian yang. Langkah kedua adalah menyebarkan skenario tugas kepada partisipan yang telah dipilih. Penyebaran skenario dapat dilakukan melalui berbagai metode, termasuk pengiriman langsung melalui email atau platform daring, atau penyampaian langsung saat pertemuan atau wawancara dengan partisipan. menurut penelitian (ericsson&simon) metode think aloud hanya memerlukan jumlah responden sebanyak 8 sampai 10 orang, sehingga pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 10 orang pengguna baru yang belum pernah menggunakan aplikasi Matahari Mall, dimana terdapat 3 orang perempuan dan 1 orang laki-laki berumur 21 tahun, 1 orang perempuan dan 2 orang laki-laki berumur 22 tahun, 1 orang perempuan dan 1 orang laki-laki berumur 23 tahun, dan 1 orang laki-laki berumur 24 tahun. Pelaksanaan pengujian terhadap aplikasi dilakukan dalam rentang waktu 1 hari, dimana pengujian dilaksanakan bergantian di lokasi yang sama dan menggunakan device yang sama.

Hasil dari pengujian usability menggunakan metode penelitian *Think Aloud* akan mencakup respon serta komentar dari partisipan, beserta perilaku yang diamati saat partisipan menggunakan aplikasi Matahari Mall. Dari pengujian ini, berbagai tanggapan dapat muncul, baik positif maupun negatif, yang mencerminkan seberapa puas partisipan terhadap kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Respon yang positif dapat mencakup penghargaan terhadap fitur-fitur yang mudah digunakan atau efisiensi dalam menyelesaikan tugas-tugas tertentu, sementara respons yang negatif dapat meliputi kesulitan atau kebingungan dalam navigasi atau penggunaan fitur-fitur tertentu (Ucu Suhayati, 2021). Melalui analisis tanggapan dan perilaku partisipan, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam untuk meningkatkan *usability* aplikasi Matahari Mall. Hasil dari pengujian usability menggunakan metode SUS berupa sebuah ringkasan angka atau data yang menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut.

- 1) Pada setiap pernyataan dengan nomor ganjil, skor yang diberikan oleh partisipan akan dikurangi 1.  
Skor SUS ganjil =  $\sum Px - 1$
- 2) Pada setiap pernyataan nomor genap, skor yang diberikan oleh partisipan dipakai untuk mengurangi 5.  
Skor SUS genap =  $5 - \sum Px$
- 3) Dari hasil tersebut akan dilaksanakan penjumlahan hasil pada pernyataan dari setiap partisipan kemudian dibagi 2,5  
 $(\sum skor\ ganjil + \sum skor\ genap) \times 2,5$
- 4) Dilakukan perhitungan rata-rata dari hasil semua partisipan, lalu menjumlahkan skor setelah itu hasil dibagi jumlah partisipan.  
 $X - = \sum x n$

Berikut merupakan keterangan dari hasil skor SUS yang didapatkan

**Tabel 3.**  
Skor SUS (Nadia Kurniawan et al., 2022)

<i>Acceptability Range</i>	<i>Grade Scale</i>	<i>Adjective Ratings</i>
<i>Not Acceptable: 0 – 50</i>	A: 91 – 100	<i>Best Imaginable: 85 – 100</i>
<i>Margina: 50 – 70</i>	B: 81 – 89	<i>Excellent: 74 – 85</i>
<i>Acceptable: 70 – 100</i>	C: 71 – 80	<i>Good: 53 – 74</i>
	D: 61 – 70	<i>Ok: 39 – 53</i>
	F: 0 – 60	<i>Poor: 25 – 39</i>
		<i>Worst Imaginable: 0 – 25.</i>

Pada tahap kesimpulan, akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan rekomendasi hasil dari penggabungan setiap aspek metode penelitian *Think Aloud* dan metode penelitian kuesioner SUS yang telah dikumpulkan dan dipaparkan. Melalui analisis hasil dari kedua metode penelitian tersebut, dapat disimpulkan sejauh mana kepuasan dan persepsi pengguna terhadap *usability* aplikasi Matahari Mall. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa saran perbaikan akan disampaikan untuk meningkatkan kualitas dan kinerja aplikasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga akan menjadi referensi penting bagi penelitian selanjutnya dalam memahami dan memperbaiki *usability* aplikasi, serta untuk mengembangkan studi lebih lanjut dalam bidang ini.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menjelaskan terkait proses-proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Data yang telah dikumpulkan mencakup karakteristik partisipan, jumlah sampel, hasil akhir pengujian awal dan pembagian kuesioner.

### Pengujian *Think Aloud*

Hasil analisis data penelitian kualitatif didapatkan dari proses pengujian secara langsung bersama 10 partisipan sebagai pengguna aplikasi pada tanggal 21-08-2022, menggunakan *task scenario* yang terdapat beberapa indikator pernyataan yang telah dibuat oleh peneliti, untuk memerintahkan partisipan saat pengujian secara langsung di tempat. Berikut ini adalah tabel 4 *task scenario* yang telah dibuat oleh peneliti.

**Tabel 4.**  
*Task Scenario*

No	<i>Task Scenario</i>
T1	Melakukan login
T2	Ubah profil dan password
T3	Mencari produk yang diinginkan berdasarkan brand dan menggunakan fitur filter barang
T4	Bookmark barang yang telah ditemukan dan melihat daftar bookmark
T5	Melakukan uji coba checkout barang

### Hasil Pengujian Think Aloud

Hasil dari proses pengujian secara langsung aplikasi Matahari Mall dengan partisipan, menghasilkan data kualitatif yang bervariasi, berikut ini pada tabel 6. adalah hasil data yang telah dikumpulkan saat proses pengujian secara langsung.

**Tabel 5.**

**Hasil Pengujian Langsung**

No	Task Scenario	Data/Respon Negatif	Data/Respon Positif
1	T1	7	3
2	T2	4	6
3	T3	0	10
4	T4	3	7
5	T5	6	4

Pengujian secara langsung berdasarkan seluruh indikator yang terdapat pada task scenario, menghasilkan data berupa tanggapan positif atau tanggapan negatif pada tabel 6. yang akan mencerminkan kepuasan partisipan saat menggunakan aplikasi Matahari Mall. Tanggapan positif partisipan berisi kalimat, frase, kata, atau sebuah ekspresi tubuh yang bisa mengungkapkan perasaan puas. Serta terdapat juga tanggapan negatif berupa kalimat, yang mengungkapkan rasa kecewa atau tidak senang, menyerah dan lain sebagainya. Hasil rekapitulasi respon dari partisipan pengujian think aloud terhadap aplikasi Matahari Mall menunjukkan berbagai macam tanggapan baik positif maupun negatif. Secara umum, aplikasi ini dianggap mudah digunakan dengan antarmuka yang intuitif dan petunjuk yang jelas, seperti yang diungkapkan oleh beberapa partisipan (T1, R1; T1, R3; T1, R4). Proses pencarian juga dinilai cepat dan akurat oleh beberapa partisipan (T2, R1; T2, R9). Namun, ada beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan.

Beberapa partisipan mengeluhkan bahwa prosesnya terlalu lama dan memiliki terlalu banyak langkah yang membuat pengguna kesulitan (T1, R2; T1, R5). Hasil pencarian sering kali tidak relevan dan kurang spesifik (T2, R2; T2, R4). Selain itu, fitur filter dianggap kurang efektif dalam menyaring hasil pencarian (T2, R6). Antarmuka pengguna (UI) juga mendapatkan kritik, dengan beberapa partisipan merasa bingung dan tidak menemukan panduan yang cukup (T3, R7; T3, R10). Beberapa fitur tersembunyi dan proses penyimpanan dianggap lambat (T3, R1; T3, R3). Partisipan juga mengeluhkan daftar yang tidak urut dan kurangnya opsi filter dan sortir (T4, R2; T4, R6). Secara keseluruhan, meskipun aplikasi ini memiliki banyak aspek positif seperti kemudahan penggunaan dan tampilan yang baik, masih terdapat banyak area yang memerlukan perbaikan. Fokus utama harus diberikan pada penyederhanaan proses, peningkatan relevansi hasil pencarian, efektivitas filter, serta peningkatan antarmuka pengguna agar lebih intuitif dan informatif. Berikut merupakan rekapitulasi analisis pengujian think aloud dalam bentuk tabel.

**Tabel 6.**

**Hasil Analisis Pengujian Think Aloud**

TS	Hasil Analisis
T1	Mayoritas responden menyatakan respon negatif pada fitur login yang ada di aplikasi Matahari Mall, karena saat mencoba login, halaman berikutnya sering tidak muncul padahal akun yang diinputkan sudah sesuai, ada beberapa responden menyatakan respon positif karena tampilan halaman cukup menarik.

TS	Hasil Analisis
T2	Fitur ubah profil dan ubah password mendapatkan respon positif dari mayoritas responden, karena fitur tersebut mudah digunakan apabila pengguna ingin mengubah passwordnya secara rutin untuk factor keamanan. Beberapa responden menyatakan respon negatif terhadap aspek tampilan dan fitur yang kurang responsif, serta berita yang disajikan kurang menarik.
T3	Seluruh responden menyatakan respon positif, karena fitur search dan filter berguna bagi pengguna khususnya yang ingin mencari barang-barang dengan merek tertentu.
T4	Pada fitur bookmark responden menyatakan respon positif, karena fitur tersebut memudahkan dalam mereview kembali barang yang membuat responden tertarik, serta terdapat beberapa respon negatif dari responden pada aspek tampilan.
T5	Mayoritas responden menyatakan respon positif pada fitur checkout barang, karena fitur lapor dapat berjalan dengan baik dan informatif. Terdapat beberapa respon negatif dari responden pada aspek tampilan

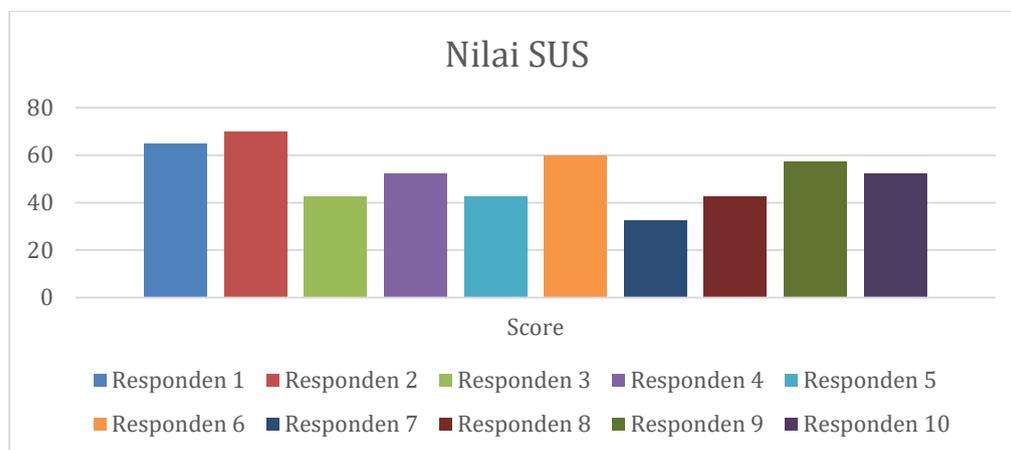
### Hasil Pengisian Kuesioner

Berdasarkan hasil data yang telah di analisis, rata-rata menghasilkan tingkat usability sebesar 60% responden menyatakan perasaan puas, dengan adanya aplikasi Matahari Mall dan dinyatakan cukup baik untuk kegunaan aplikasi sebagai bentuk pelayanan kepada pengguna. Dari 10 responden yang ada, terdapat 4 responden rata-rata menyatakan tanggapan, dan ekspresi tubuh pada saat pengujian secara langsung menunjukkan tanggapan negatif, dan responden yang menyatakan tanggapan positif lebih banyak, dibandingkan responden yang menyatakan tanggapan negatif karena mayoritas 6 responden menyatakan tanggapan, serta ekspresi tubuh yang menunjukkan tanggapan positif. Berdasarkan hasil data kuantitatif yang telah dikumpulkan, dari proses sebar kuesioner sus pada pelanggan Matahari Mall sebagai responden sekaligus pengguna aplikasi Matahari Mall sebanyak 10 responden. Data yang diperoleh tersebut selanjutnya akan diolah, dan dihitung menggunakan rumus yang sudah ada dan diolah untuk menghasilkan nilai rata-rata usability.

**Tabel 7.**  
**Hasil Pengisian Kuesioner SUS**

Respondents	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Score
1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	65
2	2	3	3	3	4	1	4	4	2	2	70
3	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	42.5
4	1	2	1	2	2	3	1	3	3	3	52.5
5	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	42.5
6	2	3	2	3	1	3	2	2	3	3	60
7	0	1	0	2	1	2	2	2	2	1	32.5
8	1	2	1	2	2	2	1	3	1	2	42.5
9	2	3	2	2	3	2	3	3	1	2	57.5
10	0	1	2	2	4	2	4	3	2	1	52.5

Berikut ini pada gambar adalah gambar grafik hasil nilai kuesioner sus hasil nilai rata-rata kuesioner secara individu pada setiap responden paling rendah dengan nilai rata-rata 32,5 dan paling tinggi dengan nilai rata-rata 70



**Gambar 4.** Grafik hasil kuesioner SUS

Pada gambar di atas menunjukkan rata-rata skor akhir usability keseluruhan menghasilkan nilai usability dengan rata-rata 51,75, jika tingkat usability aplikasi Matahari Mall kurang baik bagi pengguna, karena penilaian kuesioner sus tersebut sudah meliputi seluruh aspek atau aspek global usability (efektivitas, efisiensi, dan kepuasan) secara subjektif dari pengguna aplikasi. Peneliti memberikan rekomendasi perbaikan kepada pengembang aplikasi Matahari Mall. Berdasarkan hasil penelitian, untuk memperbaiki sistem pada indikator yang lemah atau indikator yang tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, agar kualitas pada aplikasi Matahari Mall dapat ditingkatkan untuk memenuhi kepuasan pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil rekapitulasi pengujian think aloud, kuesioner SUS, serta analisis terhadap komentar negative yang ditinggalkan pada kolom komentar google playstore, hasil rata-rata kualitatif tingkat usability aplikasi Matahari Mall pada seluruh indikator yang ada pada task scenario menunjukan tingkat usability “Cukup Baik” dengan nilai rata-rata 60% mendapatkan tanggapan positif dari responden, karena aplikasi mudah untuk dipahami dan mudah untuk digunakan, sisanya dengan rata-rata nilai 30% mendapatkan tanggapan negatif berupa tampilan aplikasi kurang menarik, sistem yang kurang responsive, dan tampilan pada beberapa fitur yang kurang menarik. Pada hasil perhitungan data kuantitatif tingkat usability aplikasi, seluruh indikator kuesioner sus mendapatkan nilai rata-rata 51,75, hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa tingkat usability aplikasi Matahari Mall “Kurang Baik”. Pertama, proses navigasi perlu disederhanakan dengan mengurangi jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, serta meningkatkan efisiensi sistem agar proses berjalan lebih cepat. Antarmuka pengguna perlu didesain ulang agar lebih intuitif dan mudah dipahami, disertai dengan panduan atau tutorial yang membantu pengguna baru. Informasi yang ditampilkan harus disederhanakan dengan fokus pada konten yang relevan saja, dan proses penyimpanan perlu dioptimalkan agar lebih cepat. Selain itu,

penting untuk memastikan semua fitur penting mudah diakses dan meningkatkan kecepatan respon aplikasi melalui optimasi sistem dan server. Dengan melakukan perbaikan-perbaikan ini, diharapkan aplikasi Matahari Mall dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan efisien bagi para penggunanya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, G. A. P. A., Dantes, Prof. Dr. G. R., & Divayana, Prof. Dr. D. G. H. (2023). Usability Testing On Inventory Application Using Performance Measurement, Retrospective Think Aloud, And System Usability Scale Technique. *Journal of Computer Networks, Architecture and High Performance Computing*, 5(1), 336–346. <https://doi.org/10.47709/cnahpc.v5i1.2336>
- Fariyanto, F., Suaidah, & Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode Ux Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi (JTSI)*, 2(2), 52–60. <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/JTSI>
- Jaspers, M. W. M., Steen, T., Bos, C. Van Den, & Geenen, M. (2004). The think aloud method: A guide to user interface design. *International Journal of Medical Informatics*, 73(11–12), 781–795. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2004.08.003>
- Lutfiani, N., Rahardja, U., & Manik, I. S. P. (2020). Peran Inkubator Bisnis dalam Membangun Startup pada Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 77–89. <https://doi.org/10.33633/jpeb.v5i1.2727>
- Mahanani, E. (2018). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk, Harga Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Produk Mataharimall.Com. *Ikraith-Humaniora*, 2(2), 53–61.
- Menora, T., Primasari, C. H., Wibisono, Y. P., Sidhi, T. A. P., Setyohadi, D. B., & Cininta, M. (2023). Implementasi Pengujian Alpha dan Beta Testing Pada Aplikasi Gamelan Virtual Reality. *KONSTELASI: Konvergensi Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 48–60. <https://doi.org/10.24002/konstelasi.v3i1.6625>
- Mahardhika, I., Kusumawardhana, H., Hendrakusma Wardani, N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Mutiasanti, S., Tri Ananta, M., & Muslimah Az-Zahra, H. (2018). Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile E-Commerce Di Indonesia Dengan Menggunakan UX Honeycomb (Vol. 2, Issue 10). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Nadia Kurniawan, C., Zaman, B., Bhahri, S., Informatika, T., & Kharisma Makassar, S. (2022). Analisis Usability Pada Website Ayomulai Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jtriste*, 9(2), 90–102. <https://ayomulai.id/>
- Sianipar, A. Z. (2019). Penggunaan Google Form Sebagai Alat Penilaian Kepuasan Pelayanan. *JISAMAR (Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research)*, 3(1), 16–22. <http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar/article/view/72/67>
- Supriyanto, A., & Hana, K. F. (2020). Strategi Pengembangan Desa Digital untuk Meningkatkan Produktivitas UMKM. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, 8(2), 199–216.
- Syafiq, M. H. I., & Rahma, F. (2021). Usability Testing pada Fitur Saved Design dalam Website E-Commerce. *Automata*, 2(2), 1–7. <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19544/11580>
- Ucu Suhayati. (2021). Pengaruh Pembelajaran Daring Dengan Menggunakan Aplikasi Google Class Room Dan Motivasi Belajar Terhadap Hasil Belajar Siswa (The Effect of Online Learning Using the Google Class Room Application and Learning Motivation on the Learning Outcomes of Student. *Tahun*, 8, 1–16. Universitas Indonesia.
- Usability Testing pada Fitur Saved Design dalam Website E-Commerce.