

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. PT. Tokopedia

PT Tokopedia merupakan salah satu perusahaan elektronik terbesar di Indonesia. PT Tokopedia bergerak dalam menciptakan suatu marketplace perdagangan elektronik. Saat ini Tokopedia sudah menjangkau 99% dari kecamatan di Indonesia dan sudah memiliki lebih dari 100 juta pengguna aktif setiap bulannya. Tokopedia juga menaungi lebih dari 12 juta penjual yang 86.5% dari penjual merupakan pebisnis baru. Hingga saat ini, Tokopedia merupakan salah satu marketplace yang paling banyak dikunjungi dan digunakan oleh masyarakat Indonesia. PT Tokopedia didirikan pada tanggal 6 Februari 2009 dan baru dirilis ke publik pada tanggal 17 Agustus 2009 oleh William Tanuwijaya dan Leontinus Alpha Edison. Tokopedia didirikan dengan misi mencapai pemerataan ekonomi secara digital (Liputan6.com, 2023).



Gambar 2.1 Tampilan Logo Tokopedia

Dalam 13 tahun berjalan, PT Tokopedia mendorong pemerataan ekonomi digital dengan memotivasi masyarakat Indonesia untuk mulai berjualan secara online. Inisiatif ini dilakukan dengan membangun platform yang memungkinkan setiap orang dapat memulai dan menemukan apa pun, di mana pun. Selain itu, PT Tokopedia ini juga turut mendukung para pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) dan perorangan untuk mengembangkan usaha mereka dengan memasarkan produk secara daring dengan Pemerintah dan pihak-pihak lainnya. Hal ini sesuai dengan misinya yang ingin mencapai pemerataan ekonomi secara digital (Liputan6.com, 2023).



Gambar 2.2 Tampilan Halaman Utama Aplikasi Tokopedia

Selain bergerak dalam bidang marketplace, PT Tokopedia juga memulai untuk terjun ke dalam bentuk produk-produk lainnya. Pada tahun 2016, PT Tokopedia membangun produk teknologi finansial. Produk teknologi finansial tersebut dibuat dalam bentuk dompet digital, kredit digital, investasi, dan beberapa layanan lainnya. Di tahun 2019, PT Tokopedia memperkenalkan produk TokoCabang dan Tokopedia Salam (Liputan6.com, 2023).

2.2. System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) merupakan skala sepuluh pernyataan sederhana yang memberikan pandangan secara umum tentang penilaian kegunaan secara subjektif (Bangor et al., 2009). SUS menggunakan skala Likert, yaitu menyediakan pilihan jawaban dari beberapa pertanyaan maupun pernyataan yang diberikan kepada responden dengan skala nilai dari 1 sampai 5.

Seperti halnya dengan pengujian lain, bahwasanya pengujian SUS melakukan pengumpulan data dengan cara kuisioner yang tentunya mengacu pada tujuan dari SUS tersebut yaitu menguji sebuah sistem dengan pandangan subjektif pengguna. Perbedaan pengujian SUS terdapat pada pernyataan yang sudah ditentukan dengan jumlah total sepuluh pernyataan. Pernyataan ini yang akan membantu dalam mengumpulkan data respons pengguna serta dalam melakukan pengujian SUS. Meskipun pernyataan yang digunakan sudah tersedia, pernyataan tersebut masih bisa disesuaikan dengan apa yang akan diuji. Berikut sepuluh pernyataan yang digunakan pada pengujian SUS.

Tabel 2.1 Pernyataan SUS

1	Saya pikir saya ingin sering menggunakan sistem ini
2	Saya menemukan bahwa sistem ini tidak perlu serumit ini
3	Saya pikir sistem ini mudah digunakan
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang teknis dalam menggunakan sistem ini
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian dalam sistem ini
7	Saya kira bahwa kebanyakan orang akan belajar dengan cepat sistem ini
8	Saya menemukan sistem ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya merasa nyaman dengan menggunakan sistem ini
10	Saya perlu banyak belajar sebelum saya menggunakan sistem ini

Setelah pernyataan disesuaikan dengan kebutuhan perihal sistem atau produk yang akan dilakukan pengujian, maka selanjutnya memberikan jawaban pada setiap pernyataan tersebut dengan menggunakan skala Likert. Sebagaimana pada penelitian Bangor bahwa skor ataupun nilai untuk skala Likert yang digunakan yaitu lima buah jawaban dimulai dari Sangat Setuju sampai Sangat Tidak Setuju (Bangor et al., 2009). Berikut tabel untuk nilai skala Likert:

Tabel 2.2 Nilai Skala Likert

Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Setelah didapatkan hasil berupa data responden maka selanjutnya dilakukan pengujian dengan aturan SUS yaitu:

1. Pernyataan 1, 3, 5, 7, dan 9 (ganjil), pada setiap jawaban dari pernyataan tersebut dikurangi dengan 1.

2. Pernyataan 2, 4, 6, 8, dan 10 (genap), nilai 5 dikurangi pada setiap jawaban dari pernyataan tersebut.
3. Menjumlahkan total keseluruhan jawaban pada setiap pernyataan dan dikalikan dengan 2.5
4. Menentukan nilai rerata untuk mendapatkan skor SUS

Sedangkan pada penelitian Setemen (Setemen et al., 2019) bahwasanya aturan tersebut dapat dirumuskan dan menjadi lebih sederhana. Berikut rumus yang digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengujian SUS berdasarkan Setemen:

$$SUS\ Score = \{(S_1 - 1) + (5 - S_2) + (S_3 - 1) + (5 - S_4) + (S_5 - 1) + (5 - S_6) + (S_7 - 1) + (5 - S_8) + (S_9 - 1) + (5 - S_{10})\} \times 2.5 \quad (1)$$

Keterangan:

S_i = Jumlah pernyataan yang disesuaikan dengan posisi pernyataan sesuai aturan

SUS Score = Total rumusan tersebut dikalikan dengan nilai 2.5 sesuai aturan

Setelah itu untuk mencari rerata dari hasil semua responden dengan persamaan sebagai berikut:

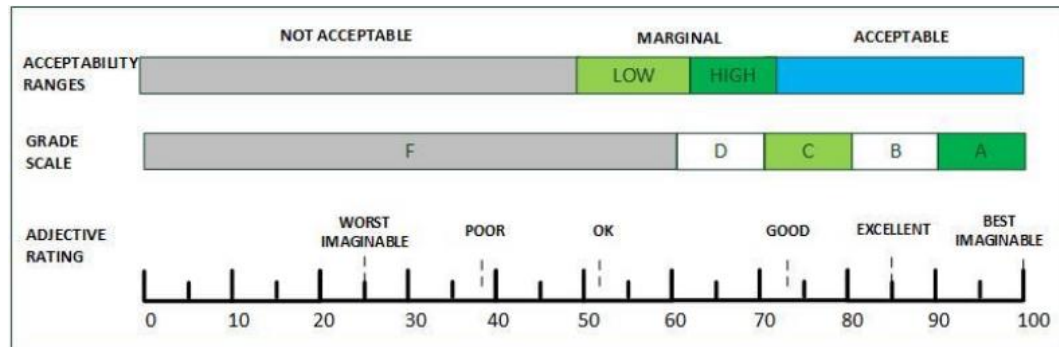
$$Nilai\ Rata - rata = \sum_{i=1}^n \frac{X_i}{N} \quad (2)$$

Keterangan:

X_i = Jumlah sus score responden

N = Jumlah responden

Nilai SUS yang didapatkan kemudian dilakukan pengelompokan berdasarkan tabel acuan pada penelitian Bangor yang terbagi menjadi 3 kategori yaitu berdasarkan Acceptability Ranges, Grade Scale, dan Adjective Rating. Berikut tabel acuan berupa gambar pada penelitian Bangor:



Gambar 2.3 Klasifikasi SUS Score Aaron Bangor

2.3. Penelitian Terkait

Penelitian ini menggunakan studi literatur berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dan memungkinkan terdapat kesamaan ataupun perbedaan yang mampu menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik. Berikut beberapa penelitian terkait yang menjadi bahan studi literatur pada penelitian ini:

Tabel 2.3 Penelitian Terkait

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Pembahasan	Hasil Penelitian
1.	Annisa Putri Ayudhitama, Utomo Pujianto (2019)	Analisa Kualitas Dan Usabilitas Berdasarkan Persepsi Pada Website Shopee	Importance Performance Analysis (IPA)	Mengukur kualitas website berdasarkan persepsi penggunaanya dengan metode IPA.	Website Shopee tergolong dalam kategori baik tetapi masih harus memperbaiki berbagai fitur maupun tampilan website-nya.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Pembahasan	Hasil Penelitian
2.	Rifda Faticha Alfa Aziza, Yahya Taufiq Hidayat (2019)	Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation	Heuristics Evaluation	Pengujian website Tokopedia dengan 10 aspek berdasarkan Heuristics Evaluation dengan melibatkan 50 partisipan.	10 aspek yang diteliti mendapatkan nilai 1 (satu), yang berarti Website Tokopedia memiliki beberapa kekurangan yang tidak menjadikan sebuah masalah.
3.	Aleksander Agung Reformasi, Iklima Ermis Ismail (2019)	Analisa Usability Pengguna Website Tokopedia Menggunakan Metode McCall	McCall	Analisis website Tokopedia dengan metode McCall yang menggunakan 11 faktor pendukung keberhasilan kualitas suatu perangkat lunak dan melibatkan 50 partisipan.	Usability yang rata- rata skor diatas 70 dengan kode angka di atas 3, sehingga dapat dikatakan bahwa website Tokopedia yang digunakan oleh user telah memiliki nilai aspek usability.
4.	Latif Arif Anggoro, Agung Triayudi, Dhieka Avrilia Lantana (2019)	Analisis Usability Aplikasi Perangkat Bergerak Jual Beli Online dengan Model People At The Center of Mobile Application Development (PACMAD) (Studi Kasus Tokopedia, Bukalapak dan Shopee)	People At The Center of Mobile Application Development (PACMAD)	Pengujian dengan PACMAD menggunakan 7 usability metrics dan dibagi menjadi 3 kelompok responden berdasarkan usia.	Shopee memiliki nilai kepuasan tertinggi, tidak sebanding dengan capaian nilai usability yang cenderung menunjukkan nilai terendah dibandingkan Bukalapak dan Tokopedia
5.	Sarip Hidayatuloh, Yusrina Aziati (2020)	Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E- Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & McClean	Delone & McClean	Analisis data menggunakan pendekatan PLS- SEM dengan bantuan tools SmartPLS 3.2.8 dan mengajukan sebanyak 15 hipotesis.	Dari 15 hipotesis yang diajukan, tiga diantaranya ditolak yaitu service quality terhadap use dan user satisfaction kemudian perceived utilitarian terhadap user satisfaction.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Pembahasan	Hasil Penelitian
6.	Erina Oktariana Nurazizah, Ermatita, Ria Astriratma (2021)	Analisis Pengukuran Usability Menggunakan Metode Use Questionnaire Pada Aplikasi Shopee Indonesia	USE Questionnaire	Kuesioner yang terdiri dari 30 pernyataan yang telah mewakili 4 parameter USE Questionnaire, yaitu Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning dan User Satisfaction	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai pengaruh variabel USE Questionnaire pada kegunaan aplikasi Shopee Indonesia yaitu sebesar 61,6%.
7.	Oktoberano Lengkong, Melissa Dawn Tumewu, Novena Thelma Tesselonika Lumintang (2021)	Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire	USE Questionnaire	Variable yang digunakan yaitu usefulness, ease of use, ease of learning, dan satisfaction dengan melibatkan 85 responden.	Semua variabel bebas memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan pengaruh sebesar 46% dan sisanya 54% merupakan variabel diluar penelitian.
8.	Firman Galuh Sembodo, Gita Fadila Fitriana, Novian Adi Prasetyo (2021)	Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)	System Usability Scale	Pengujian pada website shopee.co.id melibatkan 30 responden dengan rentan usia 19-30 tahun dan pengumpulan data responden menggunakan <i>Google Form</i>	Hasil berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata usability website shopee memperoleh skor 67,0833 mengunjukan bahwa website shopee memiliki tingkat usability pada fitur pembelian produk sudah dalam kategori OK.
9.	Sri Soedewi, Wirania Swasty, Arry Mustikawan, Fariha Eridani Naufalina (2021)	Information Architecture Pada Aplikasi E-Commerce (Studi Komparasi Aplikasi Shopee Dan Tokopedia)	TREEJACK	Empat metode yang digunakan yaitu tree testing, closed card sorting, click testing, dan usability testing	Pengguna mengalami kesulitan ketika mencari informasi yang diinginkan pada struktur informasi yang terlalu panjang dan rumit.

No	Peneliti (Tahun)	Judul	Metode	Pembahasan	Hasil Penelitian
10.	Siti Auliaddina, Adiva Arini Puteri, Iedam Fardian Anshor (2021)	Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	Heuristic Evaluation	Pengujian dengan metode Heuristics Evaluation terhadap dua website e-commerce dengan melibatkan 70 responden, pengumpulan data dengan cara penyebaran kuesioner.	Dari semua karakteristik Heuristic yang diuji, website Shopee lebih unggul dibanding dengan website Bukalapak.
11.	Hera Wasiati dan Sudarmanto (2022)	Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Toko Online	Heuristic Evaluation	Menganalisis Usability pada aplikasi Shopee berdasarkan metode evaluasi heuristik guna mengetahui kekurangan dari aplikasi shopee berdasarkan sepuluh prinsip heuristik	Aplikasi shopee memiliki nilai persentase 97.35. Dari hasil tersebut diketahui bahwa tingkat Usability pada aplikasi shopee sudah sangat baik
12.	Fajar Fina Alawiyah, Dila Seltika Canta (2022)	Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)	User Experience Questionnaire	Pengujian dengan metode UEQ dan menggunakan USE Questionnaire sebagai acuan dalam penentuan skor.	Responden memiliki kesan positif terhadap aplikasi shopee sebagai sarana berbelanja online dimana hasil survey terdapat nilai positive evaluation (memiliki nilai mean > 0,8)
13.	Atika Fani Azzahra, Agi Satriya Sembiring, Rin Rin Meilani Salim, Yuni Marlina Saragih (2023)	Evaluasi Usability Website Shopee.Co.Id Dan Bukalapak.Com Dengan Menggunakan Metode WEBUSE	WEBUSE	Membandingkan usability website antara shopee dan bukalapak dengan tools WEBUSE.	Hasil evaluasi menunjukkan bahwa website Shopee.co.id lebih unggul dibanding Bukalapak.com pada keempat kategori tersebut.

2.4. Matriks Penelitian

Matriks penelitian menjelaskan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini serta perbedaan yang ada pada setiap penelitiannya. Berikut tabel untuk matriks penelitian:

Tabel 2.4 Matriks Penelitian

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian											Penulis
		Analisis								Object			
		Heuristic Evaluation	IPA	McCall	Delone & McClean	SUS	Use Questionnaire	PACMAD	WEBUSE	TREEJACK	Tokopedia	Shopee	Bukalapak
1.	Analisa Kualitas Dan Usabilitas Berdasarkan Persepsi Pada Website Shopee		V								V		Annisa Putri Ayudhitama, Utomo Pujianto
2.	Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation	V									V		Rifda Faticha Alfa Aziza, Yahya Taufiq Hidayat
3.	Analisis Usability Aplikasi Web Sister Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Daerah Kabupaten Lombok Tengah Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)			V							V		Aleksander Agung Reformasi, Iklima Ermi
4.	Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean				V						V		Sarip Hidayatuloh, Yusrina Aziati

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian											Penulis	
		Analisis								Object				
		Heuristic Evaluation	IPA	McCall	Delone & McClean	SUS	Use Questionnaire	PACMAD	WEBUSE	TREELACK	Tokopedia	Shopee		Bukalapak
5.	Analisis Pengukuran Usability Menggunakan Metode Use Questionnaire Pada Aplikasi Shopee Indonesia						V					V		Erina Oktariana Nurazizah, Ermatita, Ria Astriratma
6.	Analisis Usability Aplikasi Perangkat Bergerak Jual Beli Online dengan Model People At The Center of Mobile Application Development (PACMAD) (Studi Kasus Tokopedia, Bukalapak dan Shopee)							V			V	V	V	Irfan Nuril Faza, Satrio Hadi Wijoyo, Intan Sartika Eris Maghfiroh
7.	Analisis Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Toko Online	V										V		Hera Wasiati dan Sudarmanto
8.	Analisis Usability Pada Aplikasi M-Commerce Tokopedia Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan USE (Usefulness, Satisfaction, Ease of Use) Questionnaire						V					V		Oktoverano Lengkong, Melissa Dawn Tumewu, Novena Thelma Tessalonika Lumintang
9.	Evaluasi Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Shopee Menggunakan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)						V					V		Fajar Fina Alawiyah, Dila Seltika Canta

No	Judul	Ruang Lingkup Penelitian											Penulis	
		Analisis									Object			
		Heuristic Evaluation	IPA	McCall	Delone & McClean	SUS	Use Questionnaire	PACMAD	WEBUSE	TREEJACK	Tokopedia	Shopee		Bukalapak
10.	Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)					V						V		Firman Galuh Sembodo, Gita Fadila Fitriana, Novian Adi Prasetyo
11.	Evaluasi Usability Website Shopee.Co.Id Dan Bukalapak.Com Dengan Menggunakan Metode WEBUSE								V			V	V	Atika Fani Azzahra, Agi Satriya Sembiring, Rin Rin Meilani Salim, Yuni Marlina Saragih
12.	Information Architecture Pada Aplikasi E-Commerce (Studi Komparasi Aplikasi Shopee Dan Tokopedia)									V	V	V		Sri Soedewi, Wirania Swasty, Arry Mustikawan, Fariha Eridani Naufalina
13.	Perbandingan Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Shopee Dan Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation	V										V	V	Siti Auliaddina, Adiva Arini Puteri, Iedam Fardian Anshori

Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan maupun perbedaan dalam penggunaan metode analisis usability. Terdapat pada beberapa penelitian bahwasanya dilakukannya penelitian berdasarkan wilayah dan studi kasus tertentu, hal tersebut tentu dapat mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya penelitian analisis usability

bergantung pada data responden berdasarkan wilayah maupun studi kasus tertentu sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan tujuan dari penelitian tersebut.