

**IMPLEMENTASI *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) PADA APLIKASI SHOPEE DALAM  
PENILAIAN KEPUASAN PENGGUNA**

**Tugas Akhir**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat  
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

**KRISTOFORUS ADI SURYA NUGRAHA**

**170709502**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
2022**

# HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

IMPLEMENTASI SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA APLIKASI SHOPEE DALAM PENILAIAN  
KEPUASAN PENGGUNA

yang disusun oleh

Kristoforus Adi Surya Nugraha

170709502

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 30 Januari 2023

Keterangan

Dosen Pembimbing 1 : Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D. Telah Menyetujui

Dosen Pembimbing 2 : Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom Telah Menyetujui

Tim Penguji

Penguji 1 : Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D. Telah Menyetujui

Penguji 2 : Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng, Ph.D. Telah Menyetujui

Penguji 3 : Dr. Pranowo, S.T., M.T. Telah Menyetujui

Yogyakarta, 30 Januari 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

## PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kristoforus Adi Surya Nugraha  
NPM : 170709502  
Program Studi : Informatika  
Fakultas : Teknologi Industri  
Judul Penelitian : Implementasi System Usability Scale (SUS)  
Pada Aplikasi Shopee Dalam Penilaian Kepuasan  
Pengguna

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 21 Juli 2022

Yang menyatakan,



Kristoforus Adi Surya Nugraha

170709502

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

### **Tugas akhir ini dipersembahkan kepada:**

Tuhan yang Maha Esa, keluarga, sahabat dan semua yang sudah memberikan doa dan dukungan.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena dengan berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “Implementasi *System Usability Scale (SUS)* Pada Aplikasi Shopee Dalam Penilaian Kepuasan Pengguna”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai derajat sarjana komputer pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan arahan dari banyak pihak baik keluarga, teman dekat dan pengajar. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang berlimpah kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Mama yang selalu memberikan dukungan serta tidak lupa almarhum papa yang selalu menjadi semangat penulis dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Ir. A. Djoko Budiyo, M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bu Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen, Staf Karyawan dan semua yang sudah membantu selama proses perkuliahan sampai proses ujian tugas akhir.
7. Keluarga tercinta kedua kakak yang keras tapi selalu memberikan solusi yang baik.
8. Seluruh sahabat terdekat dari dulu maupun yang baru kenal yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu tetapi memiliki peran yang sangat luar biasa, sudah memberikan dukungan dan membantu penulis selama ini.

9. Seluruh orang spesial yang dalam proses pembuatan memberikan dorongan yang kuat agar penulis dapat menyelesaikan semua ini.

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat dan penulis mengucapkan terima kasih berlimpah untuk semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 9 Mei 2022



Kristoforus A S Nugraha

170709502



## DAFTAR ISI

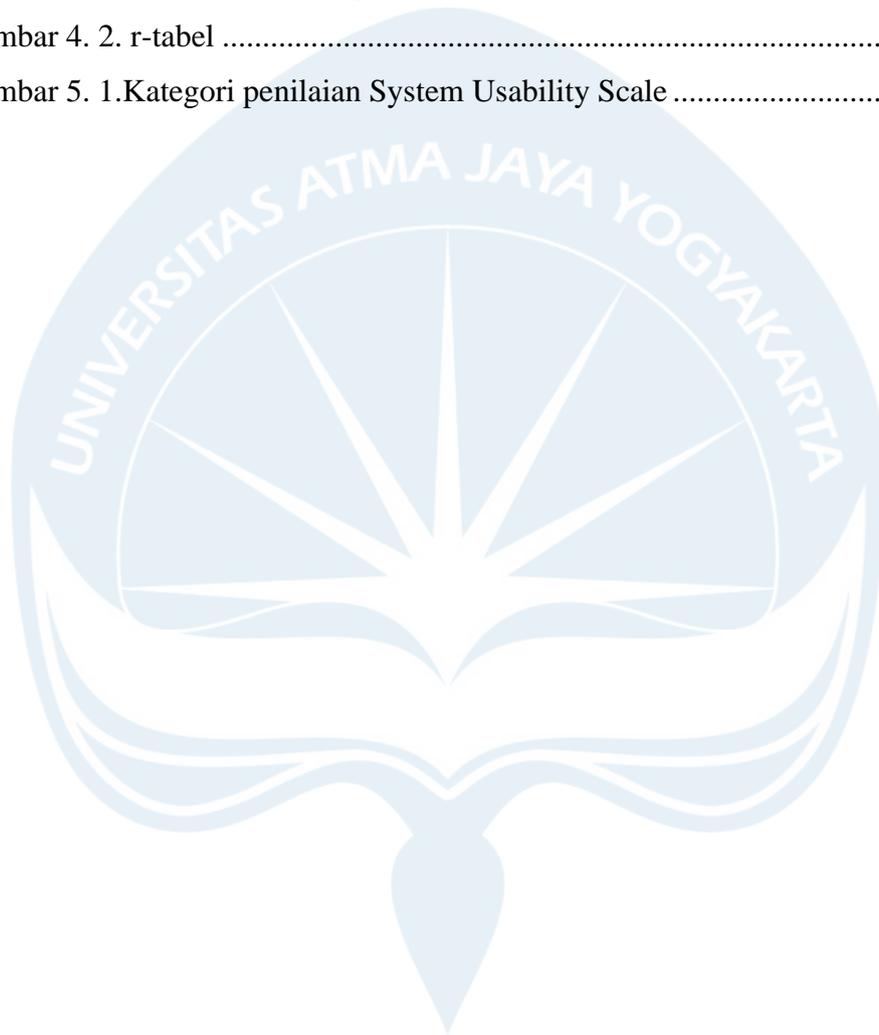
JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Metode Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	7
BAB III. LANDASAN TEORI.....	13
3.1. Shopee .....	13
3.2. <i>Marketplace</i> .....	13
3.3. <i>Usability</i> .....	13
3.4. <i>Usability Testing</i> .....	14
3.5. <i>System usability scale</i> .....	15
3.6. Validitas dan Reliabilitas.....	17
BAB IV. ANALISIS DAN PERANCANGAN .....	19
4.1. Studi Pustaka .....	19
4.2. Analisis .....	20
4.3. Pengujian Kelayakan Kuesioner .....	21
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26

5.1. Hasil Pengumpulan Data .....	26
5.2. Olah Data Kuesioner <i>SUS</i> .....	30
5.3. Analisis Data <i>System Usability Scale</i> .....	34
BAB VI. PENUTUP .....	37
6.1. Kesimpulan.....	37
6.2. Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....	39
LAMPIRAN.....	42



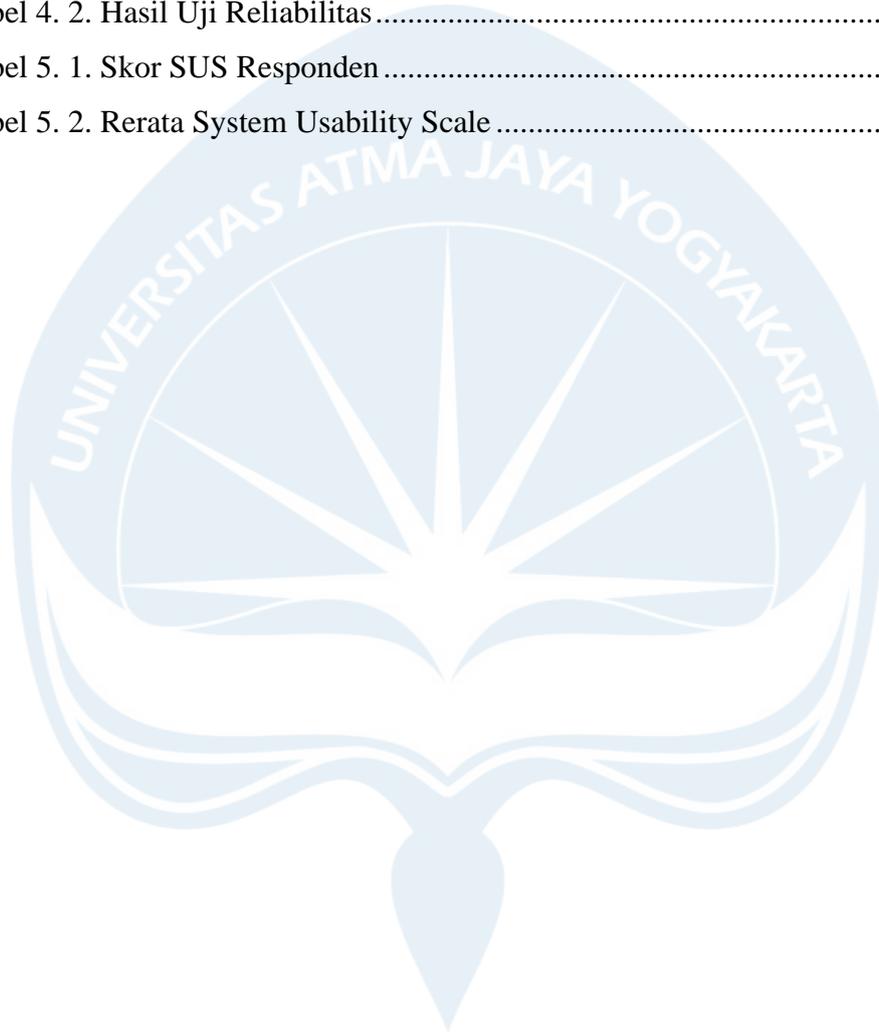
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Penilaian System Usability Scale [16] .....	17
Gambar 4. 1. Skema Metodologi Penelitian .....	19
Gambar 4. 2. r-tabel .....	22
Gambar 5. 1. Kategori penilaian System Usability Scale .....	35



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan Penelitian.....	10
Tabel 3. 1. Kuesioner System Usability Scale .....	16
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas Kuesioner SUS .....	23
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas .....	24
Tabel 5. 1. Skor SUS Responden .....	26
Tabel 5. 2. Rerata System Usability Scale .....	30



## INTISARI

### IMPLEMENTASI *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) PADA APLIKASI SHOPEE DALAM PENILAIAN KEPUASAN PENGGUNA

Intisari

Kristoforus Adi Surya Nugraha

170709502

Antarmuka merupakan salah satu aspek penting dalam pengembangan aplikasi. Antarmuka juga dapat menjadi tolak ukur sejauh mana sebuah aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga pengguna merasa dapat terpuaskan. Kebutuhan untuk mencari permasalahan dalam antarmuka dapat dicari dengan melakukan pengukuran tingkat *usability*. Oleh karena itu, penelitian *usability* pada aplikasi *shopee* dilakukan dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Pengumpulan data responden *System Usability Scale* menggunakan kuesioner dan diambil 100 responden pengguna aktif aplikasi *shopee*. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hasil evaluasi *System Usability Scale* menunjukkan bahwa skor yang didapat masih tergolong rendah yaitu sebesar 62,825. Dengan hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa antarmuka aplikasi *Shopee* masih memerlukan perbaikan tampilan antarmuka aplikasi demi menunjang kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *system usability scale*, *Usability*, Aplikasi *Mobile*

Dosen Pembimbing I : Prof. Ir. Albertus Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D.

Dosen Pembimbing II : Joanna Ardhyanti Mita Nugraha, S.Kom., M.Kom

Jadwal Sidang Tugas Akhir : 31 Agustus 2022