



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN COD-CEK DULU PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE SISTEM USABILITY SCALE

TUGAS AKHIR



Disusun Oleh:

NURJANNAH

403211010017

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI HILIR
2024**



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
- Universitas Islam Indragiri**

PERSETUJUAN

EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN COD-CEK DULU PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE SISTEM USABILITY SCALE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NURJANNAH
403211010017

Telah di setujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
pada tanggal 11 Desember 2024

Pembimbing I

Prof. Dr. H. Abdullah, S.Si., M.Kom
NIDN. 1008037001

Pembimbing II

Fitri Yunita, S.Si., M.Kom
NIDN. 1012089001

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer



Dr. Siti Wardah, ST., MT
NIPY. 1183 05 320



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

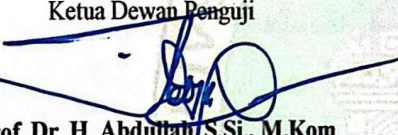
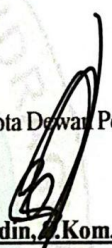
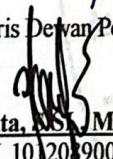
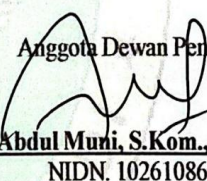
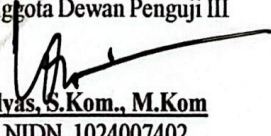
PENGESAHAN

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP SISTEM PEMBAYARAN
COD-CEK DULU PADA APLIKASI SHOPEE DENGAN METODE
SISTEM USABILITY SCALE**

Dipersiapkan dan disusun oleh
NURJANNAH
403211010017

Telah diuji dan dipertahankan didepan Dosen Penguji
Pada Rabu Tanggal 23 Juli 2025

Susunan Dewan Penguji

Ketua Dewan Penguji  Prof. Dr. H. Abdullatif S.Si., M.Kom NIDN. 1008037001	Anggota Dewan Penguji I  Samsudin, S.Kom., M.Kom NIDN.1009098501
Sekretaris Dewan Penguji  Fitri Yunita, S.Si., M.Kom NIDN. 1012019001	Anggota Dewan Penguji II  Abdul Muni, S.Kom., M.Kom NIDN. 1026108601
	Anggota Dewan Penguji III  Ilyas, S.Kom., M.Kom NIDN. 1024007402

Tugas akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer

Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer  Dr. Siti Wardah, ST., MT NIPY. 1183 05 320	Ka. Prodi Sistem Informasi  Fitri Yunita, S.Si., M.Kom NIPY. 1590 10 293
---	--



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggung jawab saya pribadi.

Tembilahan, 22 Juli 2025



NURJANNAH

NIM. 403211010017



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pembayaran COD-Cek Dulu pada Aplikasi Shopee dengan Metode System Usability Scale”**.

Laporan tugas akhir ini guna untuk melengkapi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada program studi sistem informasi fakultas teknik dan ilmu komputer universitas islam indragiri hilir, laporan tugas akhir ini dibuat berdasarkan pada pencarian terhadap berbagai sumber tertulis, baik berupa buku-buku, artikel, dan jurnal atau dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

Penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Najamuddin, Lc, MA Selaku Rektor Universitas Islam Indragiri.
2. Ibu Dr. Siti Wardah, ST., MT Selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer.
3. Ibu Fitri Yunita, S.SI., M.Kom Selaku Ketua Prodi Sistem Informasi, sekaligus pembimbing pendamping yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan, semangat dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir.



4. Bapak Prof. Dr. H. Abdullah, S.Si., M.Kom selaku dosen pembimbing utama yang telah sabar memberikan arahan, bimbingan dan motivasi selama proses penyusunan tugas akhir.
5. Seluruh Dosen dan Staf yang membantu penulis selama Melakukan studi di jurusan sistem informasi fakultas teknik dan ilmu komputer.
6. Kedua orang tua saya Bapak Muhammad Darwis dan Ibu Sena Hati yang tersayang dan selalu mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya, selalu memeberikan kasih sayang, cinta, dukungan, motivasi dan materi, menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anak-anaknya untuk mencapai cita-cita.
7. Kepada saudara kandung saya, abang saya Mustamin dan kakak saya Hasnidar terima kasih atas segala dukungannya, motivasinya dan selalu memberikan semangat agar tetap bertahan sehingga bisa sampai di tahap ini, terimakasih.
8. Saudara/I serta rekan-rekan mahasiswa angkatan 2021 dan seluruh keluarga besar fakultas teknik dan ilmu komputer atas segala dukungan dan bantuannya yang diberikan penulis selama ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir nya.
9. Kepada teman seperjuangan saya, Halimatussa'diah, Sela Susanti, Nurhaliza, dan Andi Syamsiah. Terimakasih sudah menjadi teman yang selalu ada, selalu menjadi support sistem terbaik, selalu memberikan arahan ketika hampir salah arah dan susah senangnya kita lalui bersama, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir secara tepat waktu supaya bisa wisuda bersama-sama. Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan kalian, aamiin.



10. Untuk diriku sendiri (Nurjannah), terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih karena masih memilih untuk terus melangkah, tetap berusaha, dan menghargai setiap proses yang telah dilalui, meski kadang lelah dan nyaris menyerah. Terima kasih karena tak pernah benar-benar berhenti, meskipun seringkali dilanda keraguan dalam menghadapi banyak hal yang menguras hati, terima kasih karena tetap menjadi pribadi yang tak takut mencoba lagi dan lagi, walau harus berhadapan dengan sikap orang lain yang kerap melukai dan melemahkan semangat. Sampai di titik ini adalah bukti nyata bahwa kamu hebat dan layak merasa bangga, teruslah berbahagia, di mana pun kamu berada jannah, jangan lupa untuk selalu berterima kasih pada dirimu sendiri dan rayakan setiap langkah kecil yang telah kamu menangkan.

Dalam hal ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa dengan bekal ilmu dan kemampuan yang terbatas, tidaklah mudah untuk membuat suatu laporan tugas akhir yang sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis dan rasa terimakasih yang dalam, penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi rekan-rekan Universitas Islam Indragiri dan para pembaca. Semoga Allah SWT selalu memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Tembilahan, 23 September 2024

Penulis



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
 2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
 3. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
- Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

DAFTAR ISI

JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II STUDI LITERATUR	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.2 Rangkuman	13
2.3 Kesimpulan	15



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	16
3.2 Kerangka Penelitian.....	17
3.3 Tahapan Persiapan	17
3.4 Tahap Pengumpulan Data	18
3.5 Tahap Pengolahan Data	18
3.6 Tahap Analisis	19
3.7 Mendefinisikan Hasil Evaluasi	19

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil	20
4.1.1 Persiapan Instrumen Penelitian	20
4.1.2 Pengumpulan Data	22
4.2 Pembahasan	37
4.2.1 Pengolahan Data.....	38
4.2.2 Teknik Analisis Data.....	39
4.2.3 Mendefinisikan Hasil Evaluasi.....	46

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.

2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.

3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Timeline Perkembangan Shopee.....	9
Tabel 2.2 Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Literatur	14
Tabel 4.1 Pertanyaan Kuesioner SUS	21
Tabel 4.2 Skala Penilaian Skor	21
Tabel 4.3 Pengumpulan Data Awal Hasil Kuesioner	23
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	39
Tabel 4.6 Hasil Nilai Kuesioner SUS	40
Tabel 4.7 Arti Skor.....	44
Tabel 4.8 Interpretasi Umum Skor SUS	46
Tabel 4.9 Presentase Tanggapan Hasil Kuesioner	48
Tabel 4.10 Tingkat Kebergunaan (<i>usability</i>)	49



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Universitas Islam Indragiri

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran COD - Cek Dulu.....	3
Gambar 3.1 Aplikasi Shopee	16
Gambar 3.2 Kerangka Penelitian	17
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	26
Gambar 4.2 Kategori Umur Responden.....	27
Gambar 4.3 Kategori Program Studi Responden.....	27
Gambar 4.4 Kategori Fakultas Responden.....	28
Gambar 4.5 Tanggapan Responden Pertanyaan 1.....	29
Gambar 4.6 Tanggapan Responden Pertanyaan 2.....	30
Gambar 4.7 Tanggapan Responden Pertanyaan 3.....	31
Gambar 4.8 Tanggapan Responden Pertanyaan 4.....	32
Gambar 4.9 Tanggapan Responden Pertanyaan 5.....	32
Gambar 4.10 Tanggapan Responden Pertanyaan 6.....	33
Gambar 4.11 Tanggapan Responden Pertanyaan 7.....	34
Gambar 4.12 Tanggapan Responden Pertanyaan 8.....	35
Gambar 4.13 Tanggapan Responden Pertanyaan 9.....	36
Gambar 4.14 Tanggapan Responden Pertanyaan 10.....	37
Gambar 4.15 Interpretasi Skor SUS.....	44



INTISARI

Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mendorong munculnya berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, salah satunya fitur COD-Cek Dulu yang diperkenalkan oleh Shopee guna meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen saat berbelanja online. Namun, keberhasilan fitur ini perlu dievaluasi dari sisi kepuasan pengguna untuk menilai sejauh mana fitur tersebut efektif dan diterima dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner SUS kepada 100 mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang pernah menggunakan fitur tersebut. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, serta perhitungan skor SUS untuk mengukur usability dari sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur COD-Cek Dulu memperoleh skor SUS sebesar 75 yang masuk dalam kategori “Acceptable” dengan grade “C” dan tingkat usability yang baik, mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Kesimpulannya, sistem pembayaran COD-Cek Dulu dinilai efektif dan layak dipertahankan sebagai salah satu inovasi Shopee, serta berkontribusi positif terhadap pengalaman belanja pengguna di platform *e-commerce*.

Kata kunci : Kegunaan, SUS, Shopee, COD-Cek Dulu, Kepuasan Pengguna



1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang.
2. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber. Plagiarisme juga dilarang untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.

ABSRTACT

The development of e-commerce in Indonesia has encouraged various innovations in the payment system, one of which is the COD-Cek Dulu feature introduced by Shopee to increase consumer trust and convenience when shopping online. However, the success of this feature needs to be evaluated in terms of user satisfaction to assess the extent to which the feature is effective and well received. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the COD-Cek Dulu payment system on the Shopee application using the System Usability Scale (SUS) method. The research method used is quantitative descriptive with a survey approach using the SUS questionnaire to 100 students of Indragiri Islamic University who have used the feature. Data processing is carried out through validity and reliability tests, as well as calculating the SUS score to measure the usability of the system. The results of the study show that the COD-Cek Dulu feature obtained a SUS score of 75 which is included in the "Acceptable" category with a grade of "C" and a good level of usability, reflecting a high level of user satisfaction. In conclusion, the COD-Cek Dulu payment system is considered effective and worthy of being maintained as one of Shopee's innovations, and contributes positively to the user shopping experience on the e-commerce platform

Keywords: *Usability, SUS, Shopee, COD-Cek Dulu, User Satisfaction*