

SKRIPSI_NURJANNAH_BISMILLA H-1757324636319

by Turnitin Checker

Submission date: 08-Sep-2025 04:52PM (UTC+0700)

Submission ID: 2744983155

File name: SKRIPSI_NURJANNAH_BISMILLAH-1757324636319.pdf (2.67M)

Word count: 12724

Character count: 67786

**EVALUASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP ⁵⁷SISTEM
PEMBAYARAN COD-CEK DULU PADA APLIKASI SHOPEE
DENGAN METODE SISTEM USABILITY SCALE**

TUGAS AKHIR



**Disusun Oleh:
NURJANNAH
403211010017**

**²PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS ISLAM INDRAGIRI HILIR
2024**

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 menyelesaikan⁵⁴ laporan tugas akhir ini dengan judul **“Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Sistem Pembayaran COD-Cek Dulu pada Aplikasi Shopee dengan Metode System Usability Scale”**.

² 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), ¹⁰¹ 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, ¹⁰⁵ jangan lupa untuk selalu berterima kasih pada dirimu sendiri dan rayakan setiap langkah kecil yang telah kamu menangkan.

² 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

DAFTAR ISI

JUDUL

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PERNYATAAN

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISIv

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

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

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
¹²⁰ Tabel 4.2 Skala Penilaian Skor	21
Tabel 4.3 Pengumpulan Data Awal Hasil Kuesioner	23
⁶¹ 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
⁹ Tabel 4.9 Presentase Tanggapan Hasil Kuesioner	48
Tabel 4.10 Tingkat Kebergunaan (<i>usability</i>)	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Metode Pembayaran COD - Cek Dulu	3
Gambar 3.1 Aplikasi Shopee	16
³⁶ 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 ²⁷ 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

ABSTRACT

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

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Evaluasi berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu “*evaluation*” yang berarti penilaian. Menurut Malik dan Rohman [1] evaluasi dipandang sebagai suatu proses menentukan hasil dari beberapa kegiatan yang telah direncanakan dan dicapai untuk mendukung tercapainya tujuan, sedangkan menurut Iswahyudi [2] evaluasi merupakan kegiatan mencari informasi yang bermanfaat dalam menilai keberadaan suatu program untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, selanjutnya menurut Wardani dkk [3] evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu. Beberapa pendapat dan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa evaluasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari informasi yang berguna untuk membuat penilaian terhadap kepuasan atau kelayakan suatu sistem.

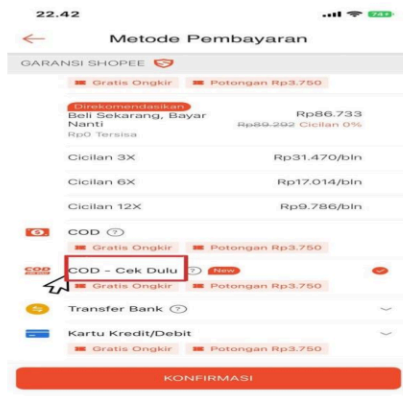
¹⁶ *Cash On Delivery* (COD) merupakan salah satu metode pembayaran yang ada pada transaksi online, metode ini dapat diartikan pembayaran yang dilakukan secara tunai dan secara langsung ketika pesanan tiba ditangan pembeli, layanan ¹⁶ *COD* adalah metode pembayaran tunai yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen karna menimbulkan rasa aman [4].

¹² Industri *e-commerce* Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penerobosan internet dan adopsi teknologi, sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di dunia, Indonesia menjadi tuan rumah bagi platform belanja online atau yang biasa dikenal sebagai *marketplace* [5].

Pada awal 2024 ini, similarweb telah merilis data platform *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia, berdasarkan data similarweb, seperti yang dikutip bisnis.com, lima platform *e-commerce* yang menempati urutan teratas dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia adalah shopee, secara global shopee memiliki pengunjung sebesar 235,9 juta selama bulan Februari 2024. Namun, similarweb mencatat platform tersebut mengalami penurunan pengunjung secara bulanan sebesar 4,01%.

Dalam era digital saat ini, perkembangan *e-commerce* telah membawa perubahan signifikan dalam cara konsumen berbelanja. Shopee, sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara, sering kali mengalami berbagai masalah yang memerlukan perhatian lebih seperti tingginya tingkat penipuan, barang tidak sesuai dan konsumen yang tidak melakukan pembayaran, hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan pada pihak shopee. Masalah lain yang juga perlu di perhatikan yaitu proses pengembalian barang yang rumit banyak pelanggan yang mengajukan permohonan pengembalian barang, tetapi prosesnya sering kali memakan waktu dan biaya.

Dengan memahami masalah - masalah tersebut shopee perlu berinovasi untuk tetap kompetitif sehingga dapat meningkatkan kembali kepuasan pelanggan. Adapun salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan shopee yaitu fitur COD-Cek Dulu, yang dirancang khusus untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), dengan meluncurkan fitur COD-Cek Dulu shopee berharap dapat mengurangi masalah ini, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan memperkuat posisi mereka di pasar *e-commerce* [6].



Gambar 1.1 Metode Pembayaran COD-Cek Dulu

Saat ini aplikasi shopee telah mengeluarkan fitur terbaru dari sistem pembayaran yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu dengan adanya metode pembayaran ini konsumen akan lebih tertarik menggunakan aplikasi shopee, karena dengan metode pembayaran ini konsumen semakin merasa percaya, nyaman dan aman pada saat melakukan transaksi online, sistem Pembayaran COD-Cek Dulu merupakan sebuah inovasi baru dalam e-commerce yang di implementasikan pihak shopee sehingga mampu mempengaruhi minat belanja pembeli dan meyakinkan pembeli bahwasanya berbelanja online itu mudah dan aman.

Sistem pembayaran COD-Cek Dulu adalah mekanisme di mana pembeli dengan metode pembayaran COD-Cek Dulu diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar kurir dan melakukan pengembalian di tempat ke kurir jika tidak sesuai deskripsi atau foto produk, sistem pembayaran COD-Cek Dulu mulai di terapkan dalam aplikasi shopee pada 16 Mei 2023, program COD-Cek Dulu berlaku kepada pembeli di seluruh area Indonesia yang

memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran COD-Cek Dulu dengan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (penjual dikelola shopee), atau SPX Standard [7].

Setelah *release* nya fitur COD - Cek Dulu pada aplikasi shopee maka perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna, persepsi pengguna dan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut, salah satu metode yang dapat digunakan melakukan evaluasi tingkat kegunaan suatu aplikasi yaitu dengan metode *System Usability Scale* (SUS) [8].

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat diketahui permasalahan khusus dari sistem pembayaran COD-Cek Dulu yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Belum diketahuinya tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu di aplikasi shopee.
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran tersebut.
3. Belum diketahuinya persepsi pengguna terkait kejelasan informasi dan kenyamanan dalam menggunakan fitur COD-Cek Dulu.

1.3 Batasan Penelitian

Batasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya akan dilakukan pada pengguna aktif aplikasi shopee yang pernah menggunakan metode pembayaran COD-Cek Dulu minimal satu kali.

2. Studi kasus dari penelitian ini yaitu mahasiswa aktif di Universitas Islam Indragiri (UNISI) Tembilahan.
3. Data yang digunakan berasal dari responden yang berusia 17 – 23 tahun.
4. Evaluasi hanya akan fokus pada aspek - aspek *usability* yang diukur dengan metode *system usability scale*, tanpa membahas aspek lain seperti fitur *checkout* atau promosi aplikasi.
5. Penelitian dilakukan pada November 2024 dan hanya kepada mahasiswa aktif di UNISI.

83

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penulisan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu di aplikasi shopee.
2. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu.
3. Untuk mengevaluasi efektivitas metode *system usability scale* dalam mengukur *usability* sistem pembayaran tersebut.
4. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu agar pengguna merasa lebih aman karena bisa memeriksa produk sebelum membayar.

34

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini membantu mengetahui apakah pengguna merasa puas terhadap fitur COD-Cek Dulu di shopee berdasarkan pengalaman mereka.
2. Menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut mengenai evaluasi *usability* pada aplikasi *e-commerce* lainnya.

3. Menyediakan wawasan bagi pengguna mengenai kualitas sistem pembayaran yang digunakan, sehingga dapat meningkatkan pengalaman belanja online.
4. Memberikan kesempatan kepada pengguna untuk menilai langsung sistem yang mereka gunakan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan atau struktur yang digunakan dalam penulisan suatu karya tulis, ini berfungsi untuk memberikan alur yang jelas, sehingga isi karya tersebut mudah dipahami dan mengikuti aturan penulisan yang terstandar. Pada penelitian ini, sistematika penulisan nya mencakup ⁵⁶ beberapa bagian utama yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II STUDI LITERATUR

⁶² Studi literature merupakan suatu penelusuran dengan membaca berbagai buku, artikel, dan terbitan – terbitan lain yang berkaitan dengan topik penelitian, hal ini dilakukan untuk menghasilkan suatu tulisan yang dan baik dan berkenaan dengan topik tertentu, pada bab ini menguraikan studi – studi literatur yang berkaitan dengan topik penelitian.

⁷⁴ **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang nantinya akan digunakan pada saat penyusunan laporan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas isi dari hasil ataupun pembahasan yang berkaitan dengan judul.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dan saran.

BAB II

STUDI LITERATUR

Shopee merupakan salah satu platform *e-commerce* yang didirikan pada tahun 2015 oleh Forrest Li, yang juga merupakan pendiri Sea Group (sebelumnya dikenal sebagai Garena). Berikut merupakan Tabel 2.1 merupakan *timeline* perkembangan shopee dari awal berdiri hingga saat ini.

Tabel 2.1 Timeline Perkembangan Shopee

No	Tahun	Keterangan
1	2015 : Kelahiran shopee	- Shopee diluncurkan pertama kali di Singapura pada tahun 2015. - Platform ini awalnya dirancang sebagai marketplace C2C (<i>customer-to-customer</i>). - Dalam waktu singkat, Shopee memperluas operasinya ke Malaysia, Thailand, Taiwan, Indonesia, Vietnam, dan Filipina
2	2016-2017 : Ekspansi Cepat	- Shopee mulai memperkuat posisinya di pasar Asia Tenggara. - Pada 2016, shopee meluncurkan shopee mall, platform B2C (<i>business-to-customer</i>) yang menampilkan brand-brand ternama. - Shopee juga mulai memperkenalkan fitur-fitur inovatif seperti shopee live dan shopee games untuk meningkatkan engagement pengguna.

Tabel 2.1 Timeline Perkembangan Shopee (Lanjutan)

No	Tahun	Keterangan
3	2018-2019: Pertumbuhan signifikan	1. Shopee mencatat pertumbuhan transaksi yang signifikan di berbagai negara. 2. Pada 2018, shopee meluncurkan shopee feed, fitur sosial yang memungkinkan pengguna berbagi konten terkait produk. 3. Shopee mulai berinvestasi besar dalam iklan dan pemasaran, termasuk menggandeng selebriti sebagai brand ambassador
4	2020: Momentum di tengah pandemi	1. Pandemi COVID-19 mempercepat adopsi <i>e-commerce</i>, memberikan momentum besar bagi pertumbuhan shopee. 2. Shopee memperkuat layanan pengiriman dan logistiknya untuk mengakomodasi peningkatan permintaan. 3. Peluncuran ShopeePay sebagai metode pembayaran digital terintegrasi.
5	2021-2022: Inovasi dan ekspansi global	1. Shopee mulai ekspansi ke pasar di luar Asia Tenggara, termasuk Amerika Latin dan Eropa. 2. Peluncuran berbagai program mendukung UKM dan penjual lokal. 3. Pengenalan fitur shopee video dan shope live

Tabel 2.1 Timeline Perkembangan Shopee (Lanjutan)

No	Tahun	Keterangan
6	2023: Fokus pada efisiensi dan inovasi berkelanjutan	1. Shopee melakukan optimalisasi operasional di berbagai negara. 2. Pengenalan fitur COD-Cek Dulu di Indonesia pada Mei 2023, meningkatkan kepercayaan konsumen dalam bertransaksi. 3. Terus berinovasi dalam teknologi AI dan <i>machine learning</i> untuk meningkatkan pengalaman berbelanja.
7	2024: Konsolidasi dan penguatan posisi pasar	1. Shopee terus memperkuat posisinya sebagai salah satu platform <i>e-commerce</i> terbesar di Asia Tenggara. 2. Fokus pada pengembangan ekosistem digital yang terintegrasi, menggabungkan <i>e-commerce</i>, pembayaran digital, dan layanan finansial.

Sepanjang perjalanannya, shopee telah berevolusi dari sebuah *marketplace* sederhana menjadi ekosistem *e-commerce* yang komprehensif, keberhasilan shopee dapat dikaitkan dengan strategi lokalisasi yang kuat, fokus pada *mobile-first approach*, dan inovasi berkelanjutan dalam fitur dan layanan. Meskipun menghadapi persaingan ketat dari pemain besar lainnya seperti lazada dan tokopedia, shopee telah berhasil membangun basis pengguna yang loyal dan terus berkembang di berbagai pasar.

2.1 Tinjauan Pustaka

Berdasarkan studi literature dan observasi yang dilakukan oleh peneliti, peneliti telah menemukan kasus yang memiliki korelasi yang searah dengan penelitian yang akan di bahas.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Shania dan Tranggono [9] penelitian ini membahas tentang evaluasi usability pada aplikasi shopee versi sekarang menunjukkan nilai untuk atribut *effectiveness* sebesar 94%, atribut *efficiency* sebesar 90%, dan atribut *satisfaction* dengan skor SUS sebesar 47,5 dan dengan tingkat *acceptability* termasuk *not acceptable*, serta perolehan *grade scale* F yang termasuk ke dalam *adjective* rating kategori *Poor*. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Gulo dkk [10] dalam penelitian ini membahas mengenai analisis *usability testing* menggunakan metode SUS terhadap kepuasan penggunaan fitur aplikasi tiktop shop. Kemudian juga ada penelitian yang dilakukan oleh Azizah [11] dari hasil penelitian yang telah dilakukan dalam melakukan evaluasi usability aplikasi mobile Ibis Paint X menggunakan SUS, dapat ditarik kesimpulan bahwa Ibis Paint X mendapatkan nilai 64,61. Nilai tersebut masuk dalam Grade nilai C dan *Adjective Rating* pada kelompok oke. Selanjutnya penelitian yang digunakan membahas mengenai evaluasi dengan metode yang berbeda yang dilakukan oleh Hidayah dan Rofiqoh [12] dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain survei, di mana data dikumpulkan melalui kuesioner NAU yang dibagikan kepada mahasiswa aktif. Kuesioner tersebut terdiri dari 26 pertanyaan, mencakup 6 pertanyaan pada atribut *Learnability*, 5 pertanyaan pada atribut *Efficiency*, 4 pertanyaan pada atribut *Memorability*, 4 pertanyaan

pada atribut Error, dan 7 pertanyaan pada atribut Satisfaction.

²⁴ Pada penelitian yang dilakukan oleh Huda dkk [13] hasil penelitian menjelaskan mengenai ³² tanggapan positif dari pengguna lama dan baru, mayoritas pengguna merasa bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki tampilan antarmuka menarik, dan tanggapan negatif nya pada saat membuka aplikasi nya bagi pengguna lama dan baru masih mengalami lag. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Samsudin dkk [14] ⁶⁵ hasil penelitian yang dilakukan terhadap 30 responden, dapat diperoleh hasil skor rata-rata melalui kuesioner dengan skor 80.5. Dari segi *acceptability* menilai aplikasi azkiya creative pada Pondok Pesantren Modern Al-Azkiya' ³⁹ dikategorikan *acceptable*, *grade scale* menilai aplikasi dari aspek tingkat kualitas, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi azkiya creative berada pada *grade scale* B, dan *adjective* dikategorikan *excellent*, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini tidak membutuhkan perbaikan dan layak digunakan para santri maupun pengajar.

Kemudian ada penelitian yang dilakukan Ratnawati dan Faris [15] ⁴ berdasarkan evaluasi *User Experience* (UX) menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) pada aplikasi Tokopedia, ditemukan kesan positif secara keseluruhan terhadap aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini, enam skala UEQ yang digunakan mencakup daya tarik, kejelasan, efisiensi, ketepatan, stimulasi, dan kebaruan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengguna memiliki impresi positif terhadap aplikasi Tokopedia secara keseluruhan. Selanjutnya penelitian dilakukan oleh Khudzaeva dan Asnadi [16] ⁴ Penelitian ini membahas mengenai tingkat usability pada Aplikasi BRImo menggunakan metode kuesioner dan Model DeLone & McLean memberikan

gambaran yang jelas tentang bagaimana aplikasi ini mempengaruhi kepuasan nasabah, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BRImo memiliki dampak yang positif dan signifikan dalam hal ini. Berdasarkan respons yang telah dihimpun dan dihitung oleh peneliti, tingkat usability aplikasi BRImo diperoleh sebesar 76.57%. Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Tambajong dkk [17] dari penelitian yang telah dilakukan didapat bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Tiktok Shop ini setelah diukur menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dapat diambil kesimpulan hasil penilaian yang diberikan kepada 105 orang responden memperoleh skor sebesar 74. Dengan *acceptability ranges* "Acceptable" dan *range* "High". Dengan *grade scale* termasuk kedalam kelas "C". dan pada model *adjective ratings* "good". Kemudian ada penelitian yang juga dilakukan oleh Setiawan dan Wicaksono [18] penelitian tersebut membahas mengenai evaluasi usability yang menggunakan *SUS Questionnaire* terhadap 10 responden mahasiswa aktif lintas angkatan platform Google Classroom sebesar 82,8. dengan rating "Excellent" dan Letter Grade "A". dari hasil ini didapat google calssroom sudah memenuhi unsur Usability, namun terdapat saran untuk perbaikan untuk Google classroom perlu penambahan tombol fitur "live conference" untuk melengkapi fiturnya, attachment beberapa video pembelajaran, yang langsung bisa diakses di dalam classroom.

2.2 Rangkuman

Berdasarkan beberapa review artikel tersebut maka dapat dirangkum bahwa artikel tersebut bisa dijadikan sebagai acuan atau panduan penelitian yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem

pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee, salah satu metode penelitian yang sering digunakan yaitu *System Usability Scale (SUS)*.

Dalam penelitian ini memiliki spesifikasi yang berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti beberapa aspek utama, yaitu fokus penelitian dan ruang lingkup aplikasi yang lebih khusus, sebagian besar penelitian terdahulu menyoroti evaluasi keseluruhan *usability* aplikasi, sementara penelitian ini secara spesifik berfokus pada salah satu fitur yang ada di dalam aplikasi shopee yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu di shopee, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi secara lebih mendetail aspek-aspek kegunaan, kepuasan, serta potensi masalah yang unik pada sistem pembayaran COD-Cek Dulu, yang berbeda dengan fitur umum atau aplikasi lain, kemudian ruang lingkup aplikasi yang lebih khusus penelitian terdahulu membahas aplikasi secara keseluruhan, seperti Shopee, Tiktok Shop, atau aplikasi lainnya tanpa menyegmentasi fitur tertentu. Dalam penelitian ini, ruang lingkupnya dipersempit hanya pada satu fitur khusus di aplikasi Shopee yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu sehingga membuat peneliti akan memperoleh data yang lebih akurat tentang pengalaman pengguna dalam konteks penggunaan fitur tersebut saja, berikut merupakan Tabel 2.2 perbandingan hasil penelitian dengan literature.

Tabel 2.2 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Literatur

Aspek	Penelitian Hidayah dan Rofiqoh (2024)	Penelitian Ratnawati dan Faris (2023)	Penelitian Nurjannah (2025)
Metode Penelitian	Questionnaires Nelsen's Attributes Of Usability (NAU)	User Experience Questionnaire (UEQ)	COD-Cek Dulu di Shopee System Usability Scale (SUS)

Tabel 2.2 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Literatur(Lanjutan)

15

Pendekatan	Berkombinasi langsung dengan kemampuan belajar pada software visual studio code.	Langsung berfokus ke pengalaman pengguna secara keseluruhan pada aplikasi tokopedia	Berpusat kepada kepuasan pengguna terkait metode pembayaran COD-Cek dulu	langsung tingkat pengguna metode COD-Cek dulu
Fokus Evaluasi	<i>Learnability</i> , <i>Efficiency</i> dan <i>Memorable</i>	Pengalaman, kejelasan, ketepatan dan stimulasi	Tingkat kepuasan, keefisienan dan keefektifan.	
Efisiensi Waktu	Waktu yang lama, karena memerlukan analisis mendalam terkait atribut yang eror dalam software	Relatif lama karena harus menganalisis sebuah pengalaman dalam menggunakan aplikasi.	Sangat efisien karena hanya menyebarkan kuesioner dengan 10 pertanyaan standar SUS, dengan minimal responden 30.	
Jenis Penelitian Subjek Evaluasi	Kuantitatif Pelajar	Mix Kuantitatif dan kualitatif Masyarakat pengguna tokopedia	Mix Kuantitatif dan deskriptif Mahasiswa/I UNISI dengan umur 17-23 tahun dan menggunakan shopee	

2.3 Kesimpulan

Dalam penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna fitur COD-Cek ⁸⁸ Dulu pada aplikasi shopee dengan metode *System Usability Scale (SUS)*, penelitian ini akan mengisi celah penelitian terdahulu yang cenderung mengevaluasi aplikasi secara menyeluruh, dengan penelitian ini tentu akan menawarkan nilai tambah berupa pemahaman yang lebih mendalam mengenai kepuasan pengguna pada sistem pembayaran COD-Cek Dulu yang merupakan salah satu keunggulan shopee, fitur tersebut ¹¹⁵ merupakan salah satu fitur terbaru dari aplikasi shopee sehingga belum ada penelitian yang berfokus kepada sistem pembayaran tersebut.

METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai metode penelitian apa yang digunakan pada saat melakukan suatu penelitian, pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang menghasilkan data *numeric*, penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari populasi atau fenomena yang sedang diteliti dalam hal ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur COD-Cek Dulu.

41

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu dalam aplikasi shopee, sistem ini merupakan platform digital yang memungkinkan penggunanya dengan mudah mengakses dan mengelola segala bentuk informasi mengenai *marketplace*, berikut Gambar 3.1 yang merupakan tampilan aplikasi shopee.



Gambar 3.1 Aplikasi Shopee

3.2 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan beberapa tahap dalam pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan judul penelitian, berikut merupakan Gambar 3.2 mengenai kerangka dalam penelitian.



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

3.3 Tahap Persiapan Instrumen Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan dalam beberapa tahap persiapan sebagai berikut:

- Studi literatur terkait metode SUS dan evaluasi usability
- Identifikasi masalah dan perumusan tujuan penelitian
- Penentuan populasi dan sampel penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri Tembilahan yang menggunakan aplikasi shopee dan pernah melakukan

transaksi dengan metode pembayaran COD-Cek Dulu. Penentuan sampel akan dilakukan dengan memilih responden berdasarkan kriteria tertentu sebagai berikut:

- a) Mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri Tembilahan
- b) Berusia 17 - 22 tahun
- c) Pernah menggunakan fitur COD-Cek Dulu minimal 1 kali
- d) Bersedia menjadi responden penelitian

Sampel yang digunakan minimal 50 responden, sesuai standar minimal pengambilan sampel dalam evaluasi usability dengan SUS [19].

104

3.4. Tahap Pengumpulan Data

Dalam penelitian pengumpulan data di lakukan dengan cara sebagi berikut:

1. Penyebaran kuesioner kepada responden dengan 10 pertanyaan standar SUS, yang menggunakan skala likert 1 - 5 dan disebarkan secara online menggunakan Google Forms.
2. Observasi di lingkungan Universitas Islam Indragiri yaitu dengan pengamatan langsung terhadap pengguna fitur COD-Cek dulu.
3. Wawancara kepada mahasiswa/i pengguna aktif shopee.
4. Studi literature.
5. Dokumentasi Shopee.

3.5. Tahap Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan agar tidak terdapat redundansi data yang akan menyebabkan gangguan pada saat tahap analisis dilakukan, adapun pengolahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

90

1. Deteksi dan menghapus data yang duplikat.
2. Terapkan aturan saat input data agar tidak ada pengulangan informasi yang tidak perlu.

3.6. Tahap Analisis

Setelah mengumpulkan responden dan mengambil datanya, selanjutnya data diolah dan di analisis, ketika menggunakan metode SUS terdapat beberapa pedoman yang harus diikuti dalam perhitungan skornya [20]. Berikut merupakan panduan yang harus dipatuhi dalam menghitung nilai dari kuesioner ini:

3.6.1. Perhitungan Skor SUS

1. Untuk pertanyaan bernomor ganjil (1,3,5,7,9) maka point nya dikurangi 1
2. Untuk pertanyaan bernomor genap (2,4,6,8,10) dihitung dengan cara 5 dikurangi dengan poin sus yang di peroleh
3. Jumlahkan semua skor
4. Kalikan total dengan 2.5
5. Interpretasi hasil berdasarkan standar penilaian SUS [21]:
 - a. Skor 84,1 – 100 : Grade A+
 - b. Skor 72,6 – 84,0 : Grade B - A
 - c. Skor 62,7 – 72,5 : Grade C – C+
 - d. Skor 51,7 – 62,6 : Grade D
 - e. Skor 25,1 – 51,6 : Grade E
 - f. Skor 0 – 25 : Grade F

3.7. Mendefinisikan Hasil Evaluasi

- a. Perumusan kesimpulan dari penelitian
- b. Penyusunan saran dan rekomendasi
- c. Penyusunan laporan penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan guna mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee, dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Universitas Islam Indragiri Tembilahan yang pernah menggunakan fitur tersebut, serta diolah melalui pendekatan kuantitatif dan deskriptif.

Pemaparan dalam bab ini mencakup proses penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, hingga teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil evaluasi. Seluruh hasil tersebut kemudian dibahas secara rinci guna menjawab rumusan masalah dan mengukur tingkat usability dari fitur COD-Cek Dulu, baik dari segi kemudahan penggunaan, kepuasan, maupun persepsi pengguna.

4.1 Hasil

Hasil dalam penelitian yang telah dilakukan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee, dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

4.1.1 Persiapan Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan standar instrument penelitian [22], dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut:

Tabel 4.1 Pertanyaan Kusiner SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur – fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam sistem ini
7	Saya merasa orang lain akan paham 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

Dalam penelitian ini akan menggunakan skala 5 likert poin yaitu dari satu hingga lima, 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju dan 5 sangat setuju, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 4.2 di bawah ini [23].

Tabel 4.2 Skala Penilaian Skor

Jawaban	Skor
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Penyebaran kuesioner dilakukan sebagai media umpan balik dalam upaya untuk mendapatkan kesesuaian keinginan serta menyelaraskan persepsi terhadap layanan, dalam penelitian ini penyebaran kuesioner menjadi metode yang relevan dan efektif untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, kuesioner memungkinkan peneliti memperoleh informasi langsung dari responden, yakni para pengguna yang memiliki pengalaman nyata dalam ⁵⁷ menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu dalam aplikasi *shopee*.

Dengan demikian, data yang diperoleh lebih representatif terhadap kondisi yang nyata di lapangan, melalui format pertanyaan yang terstruktur, kuesioner juga memudahkan pengukuran tingkat kepuasan secara kuantitatif dengan menggunakan skala tertentu, seperti skala likert. Selain itu, data yang terkumpul dapat digunakan untuk mengidentifikasi aspek - aspek layanan yang dianggap kurang memuaskan oleh pengguna, sehingga dapat menjadi dasar dalam merancang strategi perbaikan dan peningkatan kualitas.

Penggunaan kuesioner juga dinilai efisien dari segi waktu dan biaya, terutama jika dilakukan secara daring, karena dapat menjangkau responden dalam jumlah besar secara cepat. Tidak hanya sebagai alat pengumpulan data, kuesioner juga berperan dalam meningkatkan partisipasi serta keterlibatan pengguna dalam proses evaluasi, karena mereka merasa bahwa pendapat dan pengalamannya memiliki nilai dalam pengambilan keputusan. ³⁹ Oleh karena itu, metode ini dipilih sebagai pendekatan utama dalam penelitian ini.

4.1.2 ¹ Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner *System Usability Scale* (SUS), yang mana kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung, maksud tidak langsung disini adalah

peneliti tidak bertanya jawab dengan responden. Dengan adanya teknik secara tidak langsung dari peneliti kepada responden, maka peneliti membagikan sejumlah pertanyaan yang harus direspon dan dijawab oleh responden. Berikut merupakan

Tabel 4.3 pengumpulan data awal hasil kuesioner.

Tabel 4.3 Pengumpulan Data Awal Hasil Kuesioner										
Responden	Data Awal Hasil Kuesioner									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4
R2	2	4	2	4	2	4	2	4	2	3
R3	5	2	5	1	5	1	4	1	5	2
R4	5	1	4	2	4	2	5	1	5	1
R5	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1
R6	5	3	4	2	4	4	4	2	4	5
R7	5	1	5	1	3	3	5	1	5	1
R8	5	2	4	1	4	2	3	1	4	2
R9	5	2	4	2	4	2	5	1	4	1
R10	5	1	4	2	4	1	5	2	4	2
R11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R12	5	2	4	2	4	2	4	2	4	4
R13	5	1	5	1	5	3	4	1	5	1
R14	5	1	5	1	5	2	5	2	5	1
R15	4	3	4	2	4	3	4	4	5	1
R16	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R17	4	2	4	2	4	2	3	2	4	2
R18	4	2	4	2	5	1	4	2	4	1
R19	4	2	4	2	4	1	3	2	4	2
R20	4	3	4	2	2	2	4	2	3	3
R21	4	1	5	2	4	2	4	2	4	2
R22	4	2	4	4	3	4	5	1	4	4
R23	5	1	5	5	4	2	4	2	4	4
R24	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
R25	3	1	5	3	4	3	4	2	4	4
R26	3	2	5	1	4	3	3	2	5	5
R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R28	4	2	4	2	4	3	4	2	3	3
R29	3	2	5	4	4	5	5	2	3	5

Tabel 4.3 Pengumpulan Data Awal Hasil Kuesioner (Lanjutan)

Data Awal Hasil Kuesioner										
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R30	5	1	5	1	4	2	5	1	4	5
R31	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R32	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R33	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R34	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R35	4	2	4	2	4	2	4	2	5	1
R36	5	1	4	2	5	1	3	2	4	2
R37	4	2	4	2	5	1	4	2	4	2
R38	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R39	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R40	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R41	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R42	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R43	5	1	5	1	5	2	4	2	5	2
R44	5	1	4	2	5	1	4	2	4	2
R45	5	1	5	1	5	1	4	2	4	2
R46	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R47	5	1	4	2	5	1	4	2	4	2
R48	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R49	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R51	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R52	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R53	4	2	4	2	5	1	4	2	4	2
R54	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R55	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R56	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R57	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R58	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R59	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R60	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R61	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R62	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R63	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R64	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R65	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2
R66	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2

Tabel 4.3 Pengumpulan Data Awal Hasil Kuesioner (Lanjutan)

25

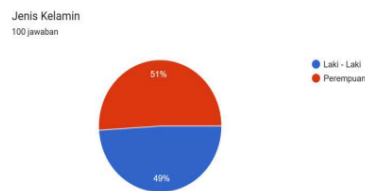
Data Awal Hasil Kuesioner										
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R67	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R68	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2
R69	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R70	4	2	5	2	4	1	4	2	4	2
R71	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R72	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R73	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R74	4	2	5	2	4	5	2	4	2	4
R75	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R76	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R77	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R78	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R79	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R80	3	3	4	1	4	4	3	4	3	4
R81	4	2	5	2	5	2	4	2	4	2
R82	4	2	5	2	4	2	4	2	4	2
R83	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R84	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R85	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R86	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R87	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R88	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R89	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R90	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R91	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R92	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R93	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2
R94	4	2	5	2	5	2	4	2	4	2
R95	4	2	4	2	4	2	3	4	2	4
R96	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R97	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R98	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R99	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R100	4	2	5	2	5	1	4	2	4	2

Keseluruhan data yang di peroleh dari semua responden adalah sebanyak 100 orang yang merupakan Mahasiswa/I Universitas Islam Indragiri sehingga

menghasilkan sejumlah informasi mengenai jenis kelamin, umur, program studi, fakultas dan tanggapan dari pengguna sistem pembayaran COD-Cek Dulu dalam aplikasi shopee tersebut, hasil analisis tersebut akan dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

I. Jenis kelamin

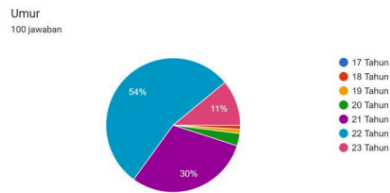
Dapat dilihat pada Gambar 4.1 di bawah ini bahwa dari total 100 orang responden yang mengisi kuesioner penelitian, diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin perempuan adalah 51 orang (51%), jumlah ini lebih unggul sedikit dibandingkan jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki yang sebanyak 49 orang (49%).



Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden

2. Umur

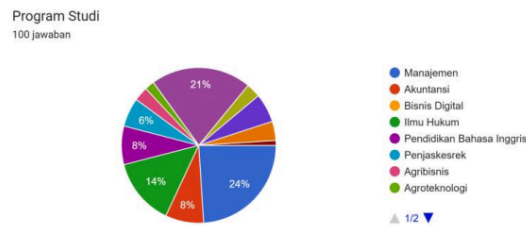
Gambar 4.2 berikut ini merupakan beberapa kategori umur responden yang diberi batasan mulai dari 17 – 23 tahun dalam hal ini responden terbanyak yaitu berumur 22 tahun, 22 tahun memperoleh angka sebanyak 54 orang (54%), sedangkan 21 tahun terdapat 30 orang (30%), 23 tahun terdapat 11 orang (11%), 20 tahun terdapat 3 orang (3%), sedangkan 18 dan 19 tahun hanya 1 orang (1%).



Gambar 4.2 Kategori Umur Responden

3. Program Studi (Prodi)

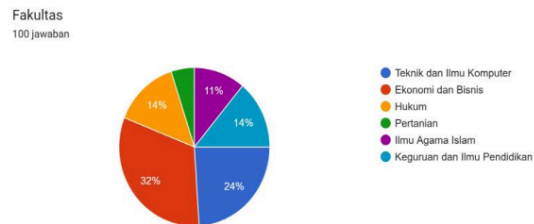
Gambar 4.3 berikut ini menunjukkan bahwa program studi responden yang menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee pada penelitian ini terbagi menjadi 16 program studi, namun ada beberapa prodi yang tidak memberikan responnya, responden terbanyak yaitu dari program studi manajemen yang memperoleh angka sebanyak 24 orang (24%), disusul dengan program studi sistem informasi yaitu dengan angka 21 orang (21%), program studi hukum mencapai 14 orang (14%), akuntansi 8 orang (8%), pendidikan bahasa inggris 8 orang (8%), penjasokesrek 6 orang (6%), ekonomi syariah 6 orang (6%), manajemen pendidikan islam 4 orang (4%), agribisnis 3 orang (3%), teknik sipil 3 orang (3%), agroteknologi 2 orang (2%) dan ilmu al-qur'an dan tafsir 1 orang (1%).



Gambar 4.3 Kategori Program Studi Responden

4. Fakultas

Gambar 4.4 berikut ini menunjukkan bahwa fakultas responden yang menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee pada penelitian ini terbagi menjadi 6 fakultas, responden terbanyak yaitu dari ekonomi dan bisnis yang memperoleh angka 32 orang (32%), disusul oleh teknik dan ilmu komputer yaitu sebanyak 24 orang (24%), keguruan dan ilmu pendidikan 14 orang (14%), hukum 14 orang (14%), ilmu agama islam 11 orang (11%) dan pertanian 5 orang (5%).



Gambar 4.4 Kategori Fakultas Responden

5. Tanggapan Responden

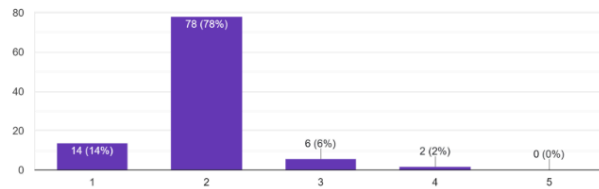
Berikut merupakan beberapa *capture* gambar yang berisi tanggapan atau respon dari pengguna sistem pembayaran tersebut, responden memberikan jawaban dari pertanyaan - pertanyaan standar dari metode *system usability scale*.



Gambar 4.5 Tanggapan Responden Pertanyaan 1

Dapat dilihat pada Gambar 4.5 Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 100 responden, mayoritas responden menunjukkan sikap positif terhadap penggunaan sistem ini di masa mendatang. Sebanyak 75 responden atau sebesar 75%, menyatakan setuju untuk kembali menggunakan sistem ini. Selain itu, terdapat 19 responden (19%) yang bahkan memberikan penilaian lebih tinggi dengan menyatakan sangat setuju untuk menggunakannya kembali, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap sistem tersebut. Di sisi lain, ada 5 responden (5%) yang memberikan tanggapan netral, yang berarti mereka belum sepenuhnya memiliki pendapat yang kuat, baik positif maupun negatif, terhadap penggunaan sistem ini. Sementara itu, hanya 1 responden (1%) yang menyatakan tidak setuju untuk menggunakan sistem ini lagi, yang merupakan jumlah yang sangat kecil dibandingkan keseluruhan responden.

Saya merasa aplikasi / sistem ini rumit digunakan
100 jawaban



Gambar 4.6 Tanggapan Responden Pertanyaan 2

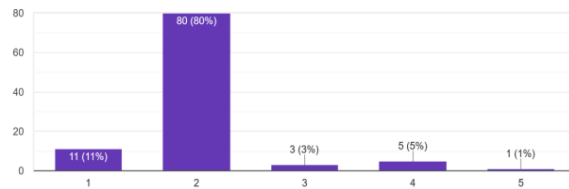
Pada Gambar 4.6 Berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden, mayoritas memberikan tanggapan yang menunjukkan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem ini, sebanyak 78 responden atau 78% menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan bahwa sistem ini rumit untuk digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa bahwa sistem tersebut cukup mudah dipahami dan digunakan. Selain itu, terdapat 14 responden atau 14% yang bahkan sangat tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa mereka merasa sistem ini sangat mudah digunakan dan tidak menimbulkan kebingungan sama sekali. Sementara itu, 6 responden atau 6% memberikan tanggapan netral, yang berarti mereka tidak merasa sistem ini terlalu rumit, tetapi juga tidak menganggapnya sepenuhnya mudah. Hanya 2 responden atau 2% yang menyatakan setuju bahwa sistem ini rumit untuk digunakan, yang menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil pengguna yang mengalami kesulitan.



Gambar 4.7 Tanggapan Responden Pertanyaan 3

Pada Gambar 4.7 yang diisi oleh 100 responden, terlihat bahwa mayoritas pengguna memiliki persepsi positif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi atau sistem yang dimaksud. Sebanyak 53 responden (53%) memberikan penilaian 4 dari 5, yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh responden merasa aplikasi ini cukup mudah digunakan. Selain itu, 44 responden (44%) bahkan memberikan nilai tertinggi, yaitu 5, yang mencerminkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi terhadap kemudahan penggunaan sistem tersebut. Sementara itu, hanya sedikit responden yang memberikan penilaian rendah terhadap kemudahan penggunaan sistem ini. Tercatat 2 responden (2%) memberikan nilai 3, dan hanya 1 responden (1%) yang memberikan nilai 2. Tidak ada responden yang memberikan nilai terendah, yaitu 1, yang mengindikasikan tidak adanya persepsi bahwa sistem ini sangat sulit digunakan. Persentase rendah ini menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap kemudahan penggunaan hampir tidak signifikan dan bisa dianggap sebagai outlier atau persepsi individu dengan preferensi khusus.

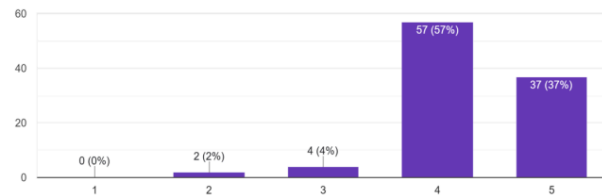
Saya membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi / sistem ini
100 jawaban



Gambar 4.8 Tanggapan Responden Pertanyaan 4

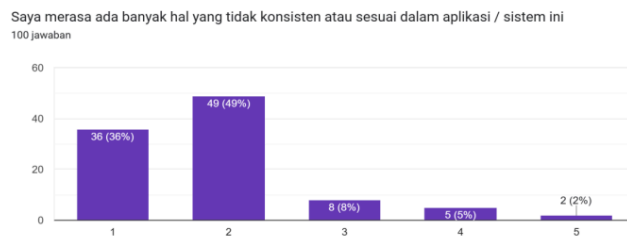
Gambar 4.8 tersebut menunjukkan hasil survei bahwa dari 100 responden mengenai seberapa besar mereka ¹⁴ membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan sistem ini, mayoritas responden, yaitu 80 orang (80%), memilih angka 2, yang menunjukkan bahwa mereka hanya sedikit ⁹³ membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan sistem ini. Sebanyak 11 orang (11%) memilih angka 1, yang berarti mereka sama sekali tidak membutuhkan bantuan. ¹²³ Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memilih angka 3 yaitu 3 orang (3%), 5 orang (5%) memilih angka 4, dan hanya 1 orang (1%) memilih angka 5, yang menunjukkan bahwa mereka sangat membutuhkan bantuan.

Saya merasa fitur - fitur aplikasi / sistem ini berjalan dengan semestinya
100 jawaban



Gambar 4.9 Tanggapan Responden Pertanyaan 5

Berdasarkan Gambar 4.9 yang melibatkan 100 responden, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas dengan kinerja fitur dalam sistem yang digunakan. Hal ini ditunjukkan oleh 57% responden yang memberikan penilaian 4 yang artinya mereka setuju bahwa fitur dalam sistem tersebut berjalan dengan semestinya dan 37% responden yang memberikan penilaian tertinggi yaitu 5 yang artinya sangat setuju, dari 100 responden terdapat 94% pengguna yang merasa bahwa fitur-fitur yang tersedia telah berfungsi sesuai harapan dan berjalan dengan baik. Sementara itu, hanya sebagian kecil dari responden yang memberikan nilai di bawah 4, yakni 4% memilih nilai 3, 2% memilih nilai 2, dan tidak ada satupun responden yang memberikan nilai terendah yaitu 1. Jumlah yang sangat kecil ini menunjukkan bahwa hanya sedikit pengguna yang mengalami kendala atau ketidakpuasan terhadap fitur yang tersedia.

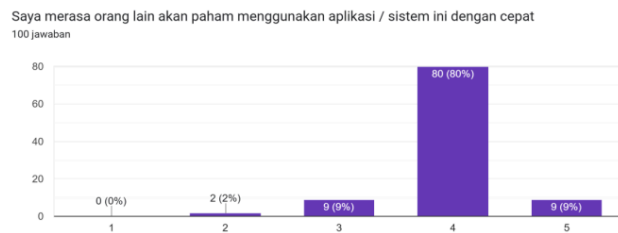


Gambar 4.10 Tanggapan Responden Pertanyaan 6

Gambar 4.10 tersebut menampilkan hasil survei yang dijawab oleh 100 responden, berdasarkan grafik mayoritas responden cenderung tidak setuju dengan pernyataan tersebut. Sebanyak 49 responden (49%) memilih angka 2, dan 36 responden (36%) memilih angka 1. Hal ini menunjukkan bahwa 85% responden

tidak merasakan adanya ketidaksesuaian atau inkonsistensi yang signifikan dalam penggunaan sistem tersebut.

Hanya sebagian kecil yang memberikan nilai netral hingga tinggi, yaitu 8 responden (8%) memilih angka 3, 5 responden (5%) memilih angka 4, dan hanya 2 responden (2%) yang memberikan nilai 5. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum sistem COD-Cek Dulu ini dinilai cukup konsisten dan sesuai oleh mayoritas pengguna, meskipun demikian, keberadaan sejumlah kecil responden yang merasa adanya ketidaksesuaian tetap penting untuk diperhatikan sebagai bahan evaluasi.



Gambar 4.11 Tanggapan Responden Pertanyaan 7

Gambar 4.11 tersebut menampilkan bahwa dari 100 responden, mayoritas responden memiliki keyakinan tinggi terhadap kemudahan penggunaan sistem tersebut. Sebanyak 80% responden memilih nilai 4, yang menunjukkan tingkat kepercayaan yang kuat bahwa pengguna lain akan cepat memahami sistem ini. Sementara itu, 9% responden memberikan nilai 5, yang mengindikasikan kepercayaan sangat tinggi terhadap kemudahan pemahaman sistem oleh orang lain. Sebaliknya, hanya sebagian kecil responden yang memberikan nilai rendah, yaitu 2% memilih nilai 2 dan 9% memilih nilai 3, tidak ada responden yang memberikan nilai

1, yang berarti tidak ada yang benar-benar tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini mencerminkan bahwa secara umum, sistem ini dinilai memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah dipahami, sehingga mampu mempercepat proses adaptasi bagi pengguna baru.



Gambar 4.12 Tanggapan Responden Pertanyaan 8

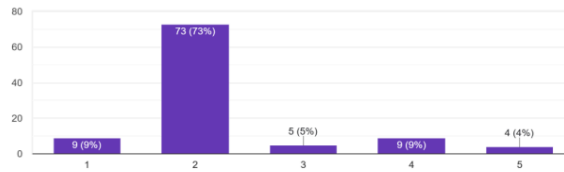
Gambar 4.12 tersebut menunjukkan hasil survei yang dijawab oleh 100 responden. Mayoritas responden, yaitu sebanyak 83 orang (83%), memilih nilai 2. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem ini tidak membingungkan dan cukup mudah untuk digunakan. Selain itu, ada 9 responden (9%) yang memberikan nilai 1, yang berarti mereka sangat tidak setuju bahwa sistem ini membingungkan. Sebaliknya, hanya sedikit responden yang merasa kebingungan dalam menggunakan aplikasi. Sebanyak 2 orang (2%) memilih nilai 3, dan 6 orang (6%) memilih nilai 4. Tidak ada responden yang memberikan nilai 5, yang berarti tidak ada yang merasa sangat bingung saat menggunakan sistem ini. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa sistem yang digunakan cukup jelas, mudah dipahami, dan tidak menimbulkan kebingungan yang berarti bagi sebagian besar pengguna.



Gambar 4.13 Tanggapan Responden Pertanyaan 9

Gambar 4.13 tersebut menampilkan hasil survei yang dijawab oleh 100 responden, hasilnya ³⁸ menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa sistem ini cukup mudah digunakan tanpa banyak kendala. Sebanyak 81 orang (81%) memberikan nilai 4, yang menunjukkan bahwa mereka hampir sepenuhnya setuju tidak ada hambatan saat menggunakan sistem ini. Selain itu, 10 orang (10%) bahkan memberikan nilai tertinggi, yaitu 5, yang berarti mereka sangat setuju bahwa penggunaan sistem ini tidak mengalami hambatan sama sekali. Sementara itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan penilaian lebih rendah, sebanyak 6 orang (6%) memilih nilai 3, dan 3 orang (3%) memilih nilai 2. Tidak ada satupun yang memberikan nilai 1, yang menunjukkan bahwa tidak ada pengguna yang merasa sistem ini benar-benar sulit atau penuh hambatan.

Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi / sistem ini
100 jawaban



Gambar 4.14 Tanggapan Responden Pertanyaan 10

Gambar 4.14 di atas menunjukkan hasil survei terhadap 100 responden, sebagian besar responden, yaitu 73 orang (73%), memberikan nilai 2 hal ini menandakan bahwa mayoritas pengguna merasa tidak terlalu membutuhkan waktu untuk beradaptasi sebelum menggunakan sistem ini. Sebanyak 9 responden (9%) memberikan nilai 1, yang berarti mereka merasa langsung bisa menggunakan sistem ini tanpa perlu beradaptasi. Di sisi lain, 9 (9%) responden lainnya memberikan nilai 4 dan 4 (4%) responden memberikan nilai 5, yang menunjukkan bahwa sebagian kecil pengguna merasa cukup perlu waktu untuk membiasakan diri sebelum nyaman menggunakan sistem ini. Sisanya, 5 orang (5%) memilih nilai tengah yaitu 3. Secara umum, data ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa sistem ini cukup mudah diakses, tapi tetap ada kebutuhan kecil untuk penyesuaian di awal penggunaan.

4.2 Pembahasan

Pembahasan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai sejauh mana tujuan penelitian dapat tercapai dan seberapa relevan temuan yang ada terhadap permasalahan yang diteliti.

4.2.1 Pengolahan Data

Setelah seluruh data dari kuesioner berhasil dikumpulkan dan disusun dalam bentuk yang rapi, maka selanjutnya adalah melakukan pengolahan data, pengolahan data ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat digunakan sebagai dasar dalam mengambil kesimpulan yang akurat. Namun sebelum data tersebut dianalisis lebih jauh, perlu dilakukan proses pengujian terhadap kualitas dari instrumen yang digunakan, yaitu kuesioner.

1. Uji Validitas

Pada pengujian *validity*, nilai r tabel yang digunakan yaitu taraf signifikansi 0,05% dengan jumlah responden 100, maka nilai dari r tabel yang didapatkan sebesar 0,194. Dalam menentukan suatu item dinyatakan valid atau tidak jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel maka dapat dikatakan valid, namun sebaliknya tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil dari r tabel. Hal ini bisa dilihat pada Tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,577	0,194	Valid
X2	0,683	0,194	Valid
X3	0,590	0,194	Valid
X4	0,616	0,194	Valid
X5	0,671	0,194	Valid
X6	0,741	0,194	Valid
X7	0,570	0,194	Valid
X8	0,708	0,194	Valid
X9	0,737	0,194	Valid
X10	0,666	0,194	Valid

Berdasarkan Tabel 4.4 hasil uji validitas di atas, maka didapatkan r hitung > 0,194 sehingga semua butir item dinyatakan valid dan layak untuk pengumpulan data dalam penelitian ini.

2. Uji Reabilitas

Setelah instrumen di uji validasi maka selanjutnya dilakukan uji tingkat kehandalan jika instrumen yang digunakan mampu menghasilkan data yang hampir sama meski dilakukan di jadwal yang berbeda, kriteria pengujian uji reliabilitas r hitung $> r$ tabel dengan taraf signifikansi $> 0,05\%$ maka dinyatakan alat ukur tersebut reliabel.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas

No	Cronbach's Alpha	Variabel	Keterangan
1	0,845	Kepuasan	Reliabel

Kuesioner dikatakan reliabel jika *Cronbrach Alpha* $> 0,60$ Berdasarkan hasil uji reabilitas diatas didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,845 yang berarti $> 0,60$ sehingga semua instrumen tersebut dikatakan reliabel dan konsisten sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

4.2.2 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan setelah data tiap responden dikumpulkan, data tersebut dihitung berdasarkan rumus *System Usability Scale* (SUS).

Berikut ini adalah rumus (1) untuk menghitung skor SUS [24]:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

$\bar{x}$ = Skor rata – rata

$\sum x$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah responden

Menghitung skor pada kuesionernya yaitu dengan menghitung skor :

Skor $SUS = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) * 2,5$.

Aturan perhitungan nilai ini berlaku pada setiap responden saja, untuk perhitungan seterusnya nilai SUS dari setiap responden dicari nilai rata-ratanya dengan menjumlahkan semua nilai dan dibagi dengan jumlah keseluruhan responden. Cara menggunakan SUS yang pertama yaitu memasukkan data hasil responden ke dalam Ms Excel, yang kedua hitung total dari hasil nilai setiap responden mulai dari Q1 hingga Q10. ketiga kalikan total jumlah tiap responden dengan 2,5 adapun hasil nilai dari kuesioner *system usability scale* dapat dilihat Tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil Nilai Kuesioner Sistem Usability Scale

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Nilai	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x (2,5)
R1	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	20	50
R2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	11	27,5
R3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	37	92,5
R4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36	90
R5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38	95
R6	4	2	3	3	3	1	3	3	3	0	25	62,5
R7	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	36	90
R8	4	3	3	4	3	3	2	4	3	3	32	80
R9	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	34	85
R10	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	34	85
R11	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
R12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	72,5
R13	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	37	92,5
R14	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	38	95
R15	3	2	3	3	3	2	3	1	4	4	28	70
R16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R17	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29	72,5
R18	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	33	82,5
R19	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	30	75

Tabel 4.6 Hasil Nilai Kuesioner *Sistem Usability Scale* (Lanjutan)

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Nilai	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x (2,5)
R20	3	2	3	3	1	3	3	3	2	2	25	62,5
R21	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
R22	3	3	3	1	2	1	4	4	3	1	25	62,5
R23	4	4	4	0	3	3	3	3	3	1	28	70
R24	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
R25	2	4	4	2	3	2	3	3	3	1	27	67,5
R26	2	3	4	4	3	2	2	3	4	0	27	67,5
R27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R28	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	27	67,5
R29	2	3	4	1	3	0	4	3	2	0	22	55
R30	4	4	4	4	3	3	4	4	3	0	33	82,5
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32	80
R36	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	33	82,5
R37	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	80
R38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R39	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R43	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	36	90
R44	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34	85
R45	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	36	90
R46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R47	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34	85
R48	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R52	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R53	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32	80
R54	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R55	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5

Tabel 4.6 Hasil Nilai Kuesioner Sistem Usability Scale (Lanjutan)

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Nilai	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x (2,5)
R56	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R59	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R60	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R61	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R62	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R63	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R64	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R65	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	77,5
R66	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	77,5
R69	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R70	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	32	80
R71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R74	3	3	4	3	3	0	1	1	1	1	20	50
R75	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R76	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R80	2	2	3	4	3	1	2	1	2	1	21	52,5
R81	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	80
R82	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	31	77,5
R83	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R84	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R85	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R90	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R91	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5

Tabel 4.6 Hasil Nilai Kuesioner Sistem Usability Scale (Lanjutan)

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Nilai	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Jumlah x (2,5)
R92	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R93	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
R94	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32	80
R95	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	23	57,5
R96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R100	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	33	82,5
Total										3.055	7.637,5	
Nilai Rata-Rata											75	

Untuk mendapatkan hasil nilai dari usability diatas, dilakukan tahap demi tahap sesuai dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penjumlahan data yang telah dikonversi adalah 3.055 hasil tersebut kemudian dikalikan dengan 2,5, sehingga didapatkan hasil 7.637,5 langkah berikutnya adalah membagi 7.637,5 dengan jumlah responden yaitu 100, sehingga didapatkan hasil 76,3 yang jika dibulatkan menjadi 75.

Kesimpulan dari cara *System Usability Scale* (SUS) adalah setelah selesai perhitungan maka akan didapat nilai skor rata-rata SUS dari semua responden, skor tersebut kemudian disesuaikan dengan penilaian atau rumus menghitung skala SUS. Masuk kategori mana hasil pengujian dengan skor rata - rata yang sudah didapat, hasil yang diperoleh dari perhitungan tersebut memiliki arti masing-masing, jika diartikan berdasarkan rentang penerimaan (*acceptability ranges*) [25], arti tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut:

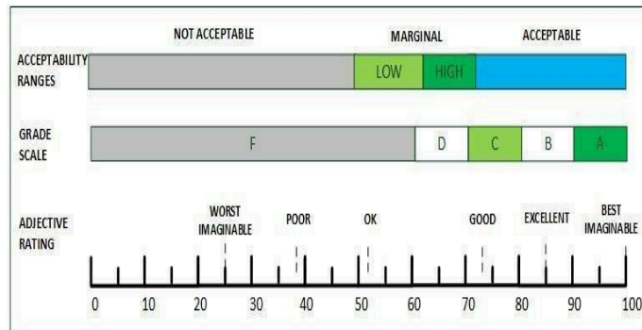
Tabel 4.7 Arti Skor

Skor SUS	Arti Skor
0 – 50,9	<i>Not Acceptable</i>
51 – 70,9	<i>Marginal</i>
71 – 100	<i>Acceptable</i>

1. *Not Acceptable* (Tidak diterima) jika suatu nilai berada dalam rentang 0 – 50,9 maka hasilnya dianggap tidak memadai atau gagal memenuhi standar minimum.
2. *Marginal* hampir tidak layak, nilai dalam rentang 51 – 70,9 menunjukkan bahwa performa atau hasilnya masih di bawah standar, tapi mendekati cukup dan biasanya butuh perbaikan.
3. *Acceptable* (Diterima atau layak) Nilai 71 - 100 dianggap memenuhi syarat atau cukup baik, dan dinyatakan layak atau lulus.

¹ Selain penafsiran berdasarkan *acceptable range* yang ditunjukkan pada Tabel

- 4.7, ²² terdapat opsi lain untuk menafsirkan hasil SUS yang diterima hal itu dapat dilihat pada Gambar 4.15 Interpretasi Skor SUS berikut ini:



Gambar 4.15 Interpretasi Skor SUS (Jamilah Karaman dkk, 2021)

1. *Acceptability Ranges* (Rentang Kelayakan atau Tingkat Penerimaan)

Menunjukkan apakah suatu nilai atau hasil masih layak diterima atau tidak.

Biasanya dibagi menjadi tiga yaitu: *Not Acceptable*, *Marginal*, and *Acceptable*.

2. *Grade Scale* (Skala Nilai atau Skala Huruf)

Merupakan sistem pengelompokan nilai menjadi huruf, seperti A+, A, B, C, D, F, untuk menunjukkan seberapa besar tingkat pencapaian dari skala nilai yang tengah di teliti.

3. *Adjective Rating* merupakan sebuah penilaian berdasarkan kata sifat yang menggunakan kata – kata seperti *worst imaginable*, *poor*, *okey*, *good*, *excellent* and *best imaginable* untuk menggambarkan kualitas hasil secara deskriptif, bukan angka.

- a. *Worst Imaginable* (Yang terburuk) bisa dibayangkan ini adalah nilai atau performa paling jelek benar-benar jauh dari harapan, setara dengan nilai F.
- b. *Poor* (Buruk) hasil yang tidak memuaskan masih sangat kurang dan perlu banyak perbaikan, biasanya di bawah kategori OK.
- c. *Ok* (Cukup atau Lumayan) hasilnya masih bisa diterima, tapi biasa saja tidak terlalu bagus atau standar minimal.
- d. *Good* (Baik) Hasil sudah bagus dan memuaskan, lebih tinggi dari rata-rata.
- e. *Excellent* (Sangat Baik) hasil sangat memuaskan, mencerminkan kemampuan atau kualitas tinggi.
- f. *Best Imaginable* (Yang terbaik yang bisa dibayangkan) hasil sempurna atau hampir sempurna, tidak ada kekurangan. Ini adalah kategori tertinggi, biasanya identik dengan nilai A+.

Dibawah ini adalah Tabel 4.8 yang merupakan interpretasi umum skor SUS:

Tabel 4.8 Interpretasi Umum Skor SUS

Skor SUS	Grade	Adjective Rating
84,1 - 100	A+	<i>Best Imaginable</i>
72,6 - 84,0	B - A	<i>Excellent</i>
62,7 - 72,5	C - C+	<i>Good</i>
51,7 - 62,6	D	<i>Okay</i>
25,1 - 51,6	E	<i>Poor</i>
0 - 25	F	<i>Worst Imaginable</i>

Dari tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa angka 75 yang diperoleh dari hasil pengolahan data dengan menggunakan metode SUS berada di *acceptable* (diterima atau layak) sedangkan pada Gambar 4.15 di atas maka angka 75 jika dilihat berdasarkan *grade scale* nya memperoleh nilai C - B, namun jika dilihat berdasarkan *adjective ratings* nya mendapatkan nilai *good* (baik) - *excellent* (sangat baik). Dan jika dilihat dari Tabel 4.8 maka skor SUS angka 75 memperoleh grade B - A dan *adjective rating* nya *excellent*. Hal itu menandakan bahwa metode sistem pembayaran COD-Cek dulu pada aplikasi *shopee* ini sudah baik dan bagus digunakan dalam berbelanja online.

4.2.3 Mendefinisikan Hasil Evaluasi

Untuk mendapatkan hasil dari uji usability diatas, dilakukan tahap demi tahap sesuai dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale* (SUS), hasil penjumlahan data yang telah dikonversi adalah 3.055 hasil tersebut dikalikan dengan 2,5, sehingga didapatkan hasil 7.637,5 langkah berikutnya adalah membagi 7.637,5

dengan jumlah responden yaitu 100, sehingga didapatkan hasil 76.3 yang dibulatkan menjadi 75.

Berikut ini langkah-langkah perhitungan skor SUS :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{7630}{100} = 76.3 \text{ (dibulatkan menjadi 75)}$$

Keterangan:

$\bar{x}$: Skor rata - rata

$\sum x$: Jumlah skor

n : Jumlah skor

1 Nilai akhir SUS dari tanggapan 100 responden adalah 75, sesuai dengan pedoman interpretasi SUS pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa skor 75 untuk versi *Acceptability Ranges* didapat *Acceptable*, hasil *Grade Scale* dari sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk kedalam kelas C - B, selanjutnya versi *Adjectives Rating* termasuk dalam kategori *Good*, dan skor yang didapat merupakan skor yang berada diatas skor rata-rata (*above average*). Skor 75 tersebut diinterpretasikan dalam tiga versi penilaian, yaitu:

- Interpretasi dengan *acceptability ranges* merujuk pada Tabel 4.7 maka skor 75 masuk kedalam range *Acceptable*.
- Interpretasi dengan skor SUS seperti Tabel 4.8 skor 75 masuk ke dalam *grade scale* C - B.
- Interpretasi dengan *adjective rating* seperti Gambar 4.15 skor 75 masuk kedalam rating *Good* yang hampir mendekati *Excellent*.

Berikut ini merupakan tabel persentase tanggapan tiap item pertanyaan semua responden terhadap kuesioner yang diberikan:

Tabel 4.9 Persentase Tanggapan Hasil Kuesioner

No	Skala Likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Sangat Tidak Setuju	0%	14%	0%	11%	0%	36%	0%	9%	0%	9%
2	Tidak Setuju	1%	78%	1%	80%	2%	49%	2%	83%	3%	73%
3	Netral	5%	6%	2%	3%	4%	8%	9%	2%	6%	5%
4	Setuju	75%	2%	53%	5%	57%	5%	80%	6%	81%	9%
5	Sangat Setuju	19%	0%	44%	1%	37%	2%	9%	0%	10%	4%

Dari Tabel 4.9 dapat dilihat bahwa hasil dari pengujian menyatakan bahwa sistem ini sudah sangat berguna akan tetapi masih perlu dilakukan perbaikan agar lebih mampu diterima dengan baik oleh pengguna. Rata-rata responden memberikan tanggapan positif, hal tersebut lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memberikan tanggapan negatif, hal inilah yang menyebabkan SUS mendapatkan skor 75.

Beberapa masalah yang terjadi dari hasil pengujian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Terdapat 2% dari pengguna dengan pertanyaan nomor 2 yang beranggapan bahwa terdapat bagian fitur yang masih rumit untuk digunakan.
2. Terdapat 5% dari pengguna dengan pertanyaan nomor 4 yang beranggapan bahwa masih membutuhkan orang lain untuk mempelajari sistem ini.
3. Terdapat 5% dari pengguna pertanyaan nomor 6 yang merasa sistem ini masih tidak konsisten.
4. Terdapat 6% dari pengguna dengan pertanyaan nomor 8 setuju bahwa sistem ini

sulit digunakan.

5. Terdapat 9% dari pengguna dengan pertanyaan nomor 10 yang beranggapan setuju bahwa mereka perlu membiasakan diri terlebih dahulu untuk menggunakan sistem ini.

Dari skor SUS sebesar 75, kita dapat menginterpretasikan tingkat kebergunaan (*usability*) sistem atau aplikasi berdasarkan dari tiga dimensi utama kegunaan, dapat dilihat pada Tabel 4.10 berikut ini:

Tabel 4.10 Tingkat kebergunaan (*usability*)

No	Aspek <i>Usability</i>	Penjelasan	Interpretasi Hasil (Skor SUS: 75)
1	<i>Effectiveness</i> (Keefektifan)	Sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan benar dan tanpa kesalahan.	Sistem dinilai efektif karena mayoritas responden dapat menggunakan fitur COD-Cek Dulu dengan baik tanpa kesulitan berarti.
2	<i>Efficiency</i> (Keefisienan)	Seberapa cepat dan efisien pengguna dalam menyelesaikan tugas.	Pengguna merasa tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami dan menggunakan fitur, menunjukkan bahwa sistem efisien dan tidak membingungkan.
3	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	Tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.	Responden merasa puas dan aman menggunakan fitur ini, serta bersedia menggunakannya kembali di masa mendatang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 100 responden mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang telah menggunakan sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu tergolong tinggi, dengan hasil skor SUS rata-rata sebesar 75, yang berada dalam kategori “Good - Excellent” dan “Acceptable”. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini telah memenuhi aspek *usability* dengan baik dari segi kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan kejelasan proses.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna meliputi:
 - a. Kemudahan dalam memahami sistem.
 - b. Kejelasan informasi yang ditampilkan.
 - c. Konsistensi fitur yang berjalan sesuai harapan.
 - d. Rasa aman saat bertransaksi karena pengguna dapat memeriksa barang sebelum melakukan pembayaran.
3. Persepsi pengguna terhadap sistem secara umum adalah positif, terutama pada aspek kejelasan informasi, kemudahan penggunaan, dan pengalaman belanja yang lebih aman dan nyaman. Sebagian besar responden menyatakan tidak mengalami hambatan berarti serta tidak merasa kebingungan dalam menggunakan sistem ini.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak terkait yaitu:

1. Bagi pihak Shopee, disarankan untuk terus mempertahankan dan menyempurnakan fitur COD-Cek Dulu, terutama dalam aspek yang berkaitan dengan proses pengembalian barang. Meskipun pengguna merasa puas dengan fitur ini, masih terdapat keluhan terkait prosedur retur yang dianggap kurang praktis.
2. Bagi pengembang sistem atau tim teknis Shopee, penting untuk melakukan evaluasi berkala terhadap fitur ini dengan melibatkan langsung pengalaman pengguna.
3. Terakhir, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian dengan melibatkan responden dari berbagai latar belakang usia, profesi, dan wilayah geografis yang lebih luas. Selain itu, penelitian dapat dikembangkan dengan menggunakan metode tambahan atau membandingkan fitur serupa di aplikasi *e-commerce* lainnya guna memperoleh perspektif yang lebih menyeluruh terkait tingkat usability dan kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran berbasis COD di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. F. Malik and T. Rohman, "Evaluasi Pembelajaran Tematik dengan Sistem Daring pada Siswa Kelas 4 SD" *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* pp. 1–9, 2021, doi: 10.5281/zenodo.5804630.
- [2] J. Iswahyudi, "Evaluasi Program Boarding School dalam Upaya Meningkatkan Mutu Lulusan di MAN 1 Gunungkidul," no. 4, pp. 1–10.
- [3] H. K. Wardani, F. Darusuprati, and M. Hajaroh, "Model-Model Evaluasi Pendidikan Dasar (Scriven Model , Tyler Model , dan Goal Free Evaluation)," no. 3, pp. 49–52, 2022.
- [4] Q. A. BakhshBaloch, "*Cash On Delivery*" vol. 11, no. 1, pp. 92–105, 2019.
- [5] I. R. Putra and M. R. Ridha, "Analisa dan Perancangan Marketplace Q-Store studi kasus Tembilahan," *J. Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 15–28, 2020.
- [6] D. Y. Prasetyo and F. Yunita, "E-Commerce in a Grocery Store Waserda Mak Rian Tembilahan," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 105–117, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2572.
- [7] M. Santi, "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Beli Konsumen Melalui Media Online Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)," vol. 3, no. 1, pp. 881–892, 2024.
- [8] D. Wahyuni and M. L. Hamzah, "Website Usability Level Analysis using the System Usability Scale Method and Post Study System Usability Questionnaire," *J. Test. dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 52–58, 2024, [Online]. Available: <https://diskominfotik.bengkaliskab.go.id>
- [9] M. Shania and T. Tranggono, "Analisis Usability pada Aplikasi Shopee menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Briliant J. Ris. dan Konseptual*, vol. 9, no. 2, pp. 452–465, 2024, doi: 10.28926/briliant.v9i2.1884.
- [10] C. Gulo, F. J. Gea, A. Fau, and F. Tiktokshop, "Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Penggunaan Fitur Aplikasi Tiktok Shop)," vol. 7, pp. 10213–10221, 2024.

- [11] L. N. Azizah, "Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Ibis Paint X menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–7, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3726.
- [12] N. A. Hidayah, and N. Rofiqoh, "Evaluasi Software Visual Studio Code menggunakan Metode Questionnaires Nelsen ' S Attributes Of Usability (NAU)," vol. 6, pp. 382–391, 2024.
- [13] N. Huda, M. D. Tri Lisandi, H. T. Albanan, M. F. Rhomadhon, J. R. Hidayah, and F. Habibam "System Usability Scale", [Online]. Available: <http://hdl.handle.net/10889/8555%0Ahttp://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/6>.
- [14] S. Samsudin, A. Syamsiah, and I. Ilyas, "Usability Evaluation of Azkiya Creative Application at Pondok Pesantren Modern Al-Azkiya' Pengalihan Keritang Village using the System Usability Scale (SUS) Method Al-Azkiya' Desa Pengalihan Keritang menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Sistemasi*, vol. 13, no. 4, p. 1642, 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i4.4261.
- [15] S. Ratnawati and M. Faris, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode User Expeperience Questionnaire (UEQ)," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 210–216, 2023.
- [16] N. M. Asnadi and E. Khudzaeva, "Analisis Usability Aplikasi Brimo dengan menggunakan Metode Kuesioner dan Model Delone & Mclean," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 187–199, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2625.
- [17] F. M. Tambajong, R. Sengkey, Sary, and D. E. Paturusi "System Usability Scale Method," pp. 1–9, 2024.
- [18] D. Setiawan and S. L. Wicaksono, "Evaluasi Usability Google Classroom menggunakan System Usability Scale," *Walisongo J. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 1, p. 71, 2020, doi: 10.21580/wjit.2020.2.1.5792.
- [19] R. I. Nugraha, M. Abdillah, E. Ramadhani, K. Y. Wuryanto, and A. Wulansari, "EvaluasiKeberhasilan SIAMIK UPN, Veteran Jawa Timur dengan Pendekatan Information System Succes Model Delone dan Mclean" "SUBMIT" pp. 1–8,

2023.

- [20] S. P. Budiarto and D. Yulian, "Evaluasi Usability pada Aplikasi Jemput Sampah Online Desa Rejosari menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *J. Eksplora Inform.*, vol. 13, no. 1, pp. 100–112, 2023, doi: 10.30864/eksplora.v13i1.822.
- [21] H. Y. Madawara, D. Manongga, K. S. Wacana, and K. Salatiga, "Evaluasi Ketergunaan Website Perpustakaan," *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 44–55, 2023.
- [22] F. Darmawansyah, S. Adilah, S. Atikah, L. Mazia, and S. Fauziah, "Evaluasi Usability Aplikasi Pedulilindungi menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2023, doi: 10.36549/ijis.v8i1.228.
- [23] M. Bilung, S. Maharani, and D. M. Khairina, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu Layanan Program Studi (SIPO) menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 89–97, 2023, doi: 10.30872/atasi.v2i2.387.
- [24] R. Widayanti, "Analisis Website STIMATA menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, pp. 1–10, 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [25] M. D. Mulyodiputro, V. Yoga, and P. Ardhana, "Pengujian Usability Sistem Informasi Akademik (SISKA) Universitas Qamarul Huda Badaruddin menggunakan System Usability Scale (SUS)," *SIJ (Sainstech Innov. Journal)*, vol. 6, no. 2, pp. 421–427, 2023.

LAMPIRAN I

Berikut merupakan beberapa foto dokumentasi pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada beberapa Mahasiswa/I Universitas Islam Indragiri selaku para pengguna sistem ⁷ pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee.

1. Dokumentasi kepada para pengguna sistem ⁷ pembayaran COD – Cek Dulu di aplikasi shopee.



LAMPIRAN II

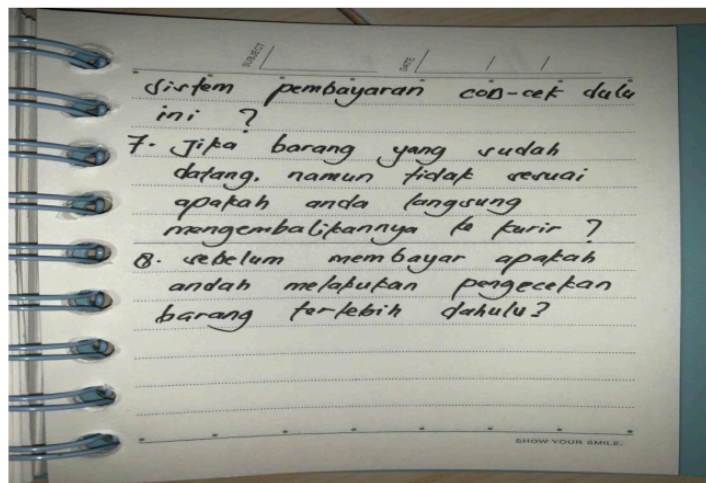
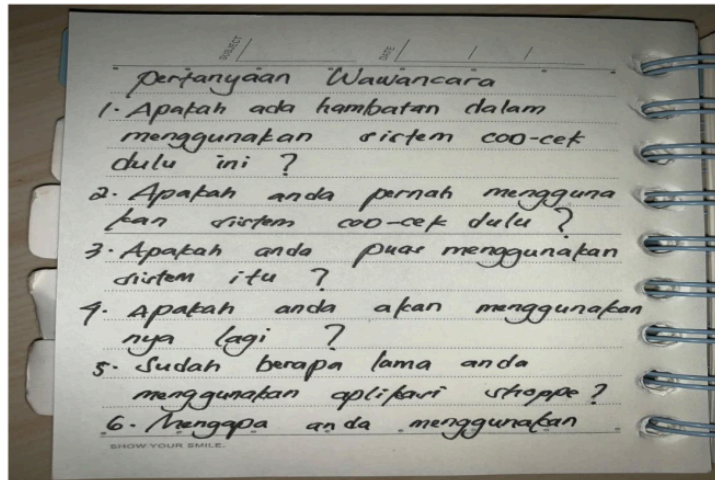


LAMPIRAN III



LAMPIRAN IV

2. Dokumentasi pertanyaan wawancara



ORIGINALITY REPORT

43%

SIMILARITY INDEX

41%

INTERNET SOURCES

17%

PUBLICATIONS

22%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	5%
2	repository.unisi.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha Student Paper	3%
4	ejournal.unisi.ac.id Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	1%
6	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
7	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper	1%
9	text-id.123dok.com Internet Source	1%
10	journal.thamrin.ac.id Internet Source	1%

11	repository.nurulfikri.ac.id Internet Source	1 %
12	www.iloaldia.com Internet Source	1 %
13	djournals.com Internet Source	1 %
14	dspace.uui.ac.id Internet Source	1 %
15	Submitted to Universitas Kristen Duta Wacana Student Paper	1 %
16	repository.uhn.ac.id Internet Source	1 %
17	www.journal.uinjkt.ac.id Internet Source	1 %
18	jurnal.stkipppgritulungagung.ac.id Internet Source	1 %
19	repository.ub.ac.id Internet Source	1 %
20	journal.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
22	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
23	Submitted to Politeknik Negeri Jember Student Paper	<1 %

24	e-journal.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
25	ejournal.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
26	Flendio Marselino Tambajong Flendio, Rizal Sengkey, Sary D. E. Paturusi. "Analisa Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Media Sosial Tiktok Shop Menggunakan Metode System Usability Scale", Jurnal Teknik Informatika, 2024 Publication	<1 %
27	Submitted to UM Surabaya Student Paper	<1 %
28	ejournal.warunayama.org Internet Source	<1 %
29	sipar.sin.fst.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
30	Al Fath Abdul Aziz, Maryam Maryam. "Implementasi Metode Waterfall Pada Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Aset Di SMK Muhammadiyah 3 Karanganyar", Jurnal Ilmiah SINUS, 2024 Publication	<1 %
31	jurnal.unublitar.ac.id Internet Source	<1 %
32	e-jurnal.stmikbinsa.ac.id Internet Source	<1 %

33	jurnal.polsri.ac.id Internet Source	<1 %
34	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
35	eksplora.stikom-bali.ac.id Internet Source	<1 %
36	Submitted to Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia Student Paper	<1 %
37	journal.eng.unila.ac.id Internet Source	<1 %
38	Raissa Dewi Sukiswadi, Suprih Widodo. "Evaluasi User Experience Terhadap Fitur Kampus Merdeka Pada Aplikasi Satu Dikti", JURNAL FASILKOM, 2025 Publication	<1 %
39	ojs.selodangmayang.com Internet Source	<1 %
40	repository.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
41	docplayer.info Internet Source	<1 %
42	jurnal.kharisma.ac.id Internet Source	<1 %
43	rama.unimal.ac.id Internet Source	<1 %

incomtech.mercubuana.ac.id

44

Internet Source

<1 %

45

Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan
Tinggi Indonesia Jawa Timur

Student Paper

<1 %

46

Renaldi Prasetya, Febriana Santi Wahyuni,
Deddy Rudhistiar. "Implementasi Game Tebak
Gambar Binatang Berbasis Android Sebagai
Media Pembelajaran Anak Usia Dini", Journal
Of Computer Science Contributions
(JUCOSCO), 2024

Publication

<1 %

47

toffee.dev.com

Internet Source

<1 %

48

www.scribd.com

Internet Source

<1 %

49

edot.id

Internet Source

<1 %

50

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Purwokerto

Student Paper

<1 %

51

eprints.iain-surakarta.ac.id

Internet Source

<1 %

52

e-journal.trisakti.ac.id

Internet Source

<1 %

53

www.stmik-budidarma.ac.id

Internet Source

<1 %

e-journal.uajy.ac.id

54	Internet Source	<1 %
55	ojs.unikom.ac.id Internet Source	<1 %
56	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
57	repository.uinsaizu.ac.id Internet Source	<1 %
58	ejournal.itn.ac.id Internet Source	<1 %
59	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
60	123dok.com Internet Source	<1 %
61	repository.unjaya.ac.id Internet Source	<1 %
62	Catur Ambar Wati. "Peran Leptin Terhadap Tes Toleransi Glukosa Oral pada Penderita DM Tipe 2", Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada, 2020 Publication	<1 %
63	Submitted to STT Wastukencana Purwakarta Student Paper	<1 %
64	Submitted to Universitas Mulawarman Student Paper	<1 %
65	journal.sekawan-org.id Internet Source	<1 %

66	Yusuf Sulistyو Nugroho, Hepy Adityarini, Endang Wahyu Pamungkas, Muhammad Fahmi Johan Syah, Jan Wantoro. "Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Berbasis Web di SMP Muhammadiyah Salatiga", Abdi Teknoyasa, 2024 Publication	<1 %
67	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta I 2023 Student Paper	<1 %
68	Submitted to Universitas Respati Indonesia Student Paper	<1 %
69	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
70	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	<1 %
71	Submitted to Universitas Sains Alquran Student Paper	<1 %
72	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
73	ejurnal.seminar-id.com Internet Source	<1 %
74	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
75	journal.universitaspahlawan.ac.id Internet Source	<1 %
76	dinastirev.org Internet Source	<1 %

<1 %

77 ejournal-medan.uph.edu
Internet Source

<1 %

78 jurnal.penerbitseval.com
Internet Source

<1 %

79 Submitted to Universitas Putera Batam
Student Paper

<1 %

80 ejurnal.ung.ac.id
Internet Source

<1 %

81 prosiding.artei.or.id
Internet Source

<1 %

82 richohan.blogspot.com
Internet Source

<1 %

83 universitas-ui.blogspot.com
Internet Source

<1 %

84 widuri.raharja.info
Internet Source

<1 %

85 repositori.buddhidharma.ac.id
Internet Source

<1 %

86 repository.unmuhjember.ac.id
Internet Source

<1 %

87 sitasi.upnjatim.ac.id
Internet Source

<1 %

88 Muhammad Rafid Pratama, Jauharul Umam,
Rohmaneeyah Yakok. "Usability Testing pada
Aplikasi iJateng Menggunakan Metode System

<1 %

Usability Scale", Jurnal Sistem Informasi, Manajemen dan Teknologi Informasi, 2024

Publication

89	Submitted to Universitas Muslim Indonesia Student Paper	<1 %
90	komak2.blogspot.com Internet Source	<1 %
91	pt.scribd.com Internet Source	<1 %
92	1pdf.net Internet Source	<1 %
93	Amron Akhsanul 'Arif, Devi Afriyantari Puspa Putri. "Perancangan Dan Implementasi Web Penjualan Pada Toko Juragan Laptop Second Pati", Emitter: Jurnal Teknik Elektro, 2023 Publication	<1 %
94	Nur Rahmawati. "Evaluasi Keunggulan Bersaing Bank XYZ Unit Bisnis Purna Bakti", Jurnal Perspektif, 2021 Publication	<1 %
95	core.ac.uk Internet Source	<1 %
96	ejournal.unipas.ac.id Internet Source	<1 %
97	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %
98	iainpaloopo.ac.id Internet Source	<1 %

99	jimfeb.ub.ac.id Internet Source	<1 %
100	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
101	majimaksarang.blogspot.com Internet Source	<1 %
102	repository.teknokrat.ac.id Internet Source	<1 %
103	scholar.unand.ac.id Internet Source	<1 %
104	skripsistie.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
105	www.brilio.net Internet Source	<1 %
106	www.manualscenter.com Internet Source	<1 %
107	Rino Ramadan. "Analisis Pengaruh Kualitas Website Admin PMB BSI-Group Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0", remik, 2020 Publication	<1 %
108	adoc.pub Internet Source	<1 %
109	bengkuluekspress.disway.id Internet Source	<1 %
110	ejurnal.kampusakademik.co.id Internet Source	<1 %

111	es.scribd.com Internet Source	<1 %
112	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	<1 %
113	journal.fkom.uniku.ac.id Internet Source	<1 %
114	missionshrewsbury.blogspot.com Internet Source	<1 %
115	nusagates.com Internet Source	<1 %
116	pasca.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
117	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
118	repository.ipb.ac.id Internet Source	<1 %
119	repository.ptiq.ac.id Internet Source	<1 %
120	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
121	www.kaskus.co.id Internet Source	<1 %
122	www.lavidasecretadelaspalabras.com Internet Source	<1 %
123	www.repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %

124

inba.info

Internet Source

<1 %

125

journal.unucirebon.ac.id

Internet Source

<1 %

126

Liga Bayu Herdianto. "EVALUATION OF THE E-LEARNING SYSTEM OF PT. OTAK KANAN THROUGH BLACKBOX TESTING AND SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)", Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan, 2023

Publication

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

SKRIPSI_NURJANNAH_BISMILLAH-1757324636319

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69
