

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS *USABILITY TESTING* DENGAN METODE *SYSTEM***

***USABILITY SCALE (SUS)* ( STUDI KASUS : APLIKASI SHOPEE**

**FOOD DRIVER)**



**MIFTAKHUL HUDHA**

**NIM. 20106050051**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2024**

# SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1651/Un.02/DST/PP.00.9/08/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Usability Testing dengan metode System Usability Scale (Studi kasus : aplikasi shopee food driver)

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MIFTAKHUL HUDHA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20106050051  
Telah diujikan pada : Jumat, 23 Agustus 2024  
Nilai ujian Tugas Akhir : A/B

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

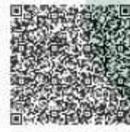
### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.  
SIGNED

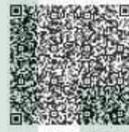
Valid ID: 66cd6d994d7a



Penguji I

Nurochman, S.Kom., M.Kom.  
SIGNED

Valid ID: 66ce974d6037b



Penguji II

Nia Maharani Raharja, M.Eng.  
SIGNED

Valid ID: 66cedb334c91



Yogyakarta, 23 Agustus 2024  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

Valid ID: 66ce95605d17d

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Miftakhul Hudha

NIM : 20106050051U

Program Studi : Informatika

Fakultas : Sains dan Teknologi

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir/skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana disuatu Perguruan Tinggi dan sesungguhnya tugas akhir/skripsi ini merupakan hasil pekerjaan penulis sendiri sepanjang pengetahuan penulis, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali bagian tertentu yang penulis ambil sebagai bahan acuan. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

Yogyakarta, 19 Agustus 2024



Miftakhul Hudha  
20106050051

STATE ISLAMIC UNIVER  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga



FM-UINSK-BM-05-03/R0

### **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR**

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir

Lamp :

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta  
di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Miftakhul Hudha  
NIM : 20106050051  
Judul Skripsi : Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus: Aplikasi ShopeeFood Driver)

sudah dapat diajukan kembali kepada Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Informatika.

Dengan ini kami berharap agar skripsi/tugas akhir Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 19 Agustus 2024

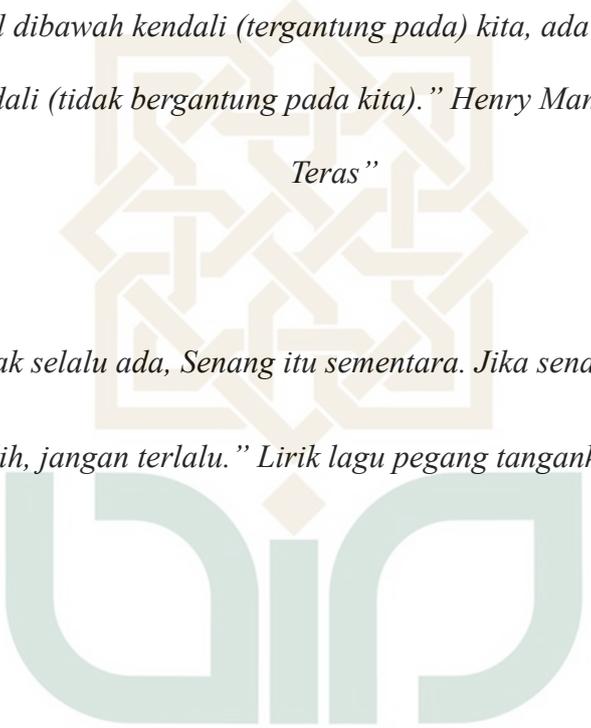
  
Dr. Ir. Aulia Faqih Rifa'i, M.Kom.  
NIP. 19760812 200901 1 015

## MOTTO

*“Jika mau sampai ke tujuan harus ada daya juang untuk bergerak. Jika tidak bergerak, makin lama untuk sampai ke tujuan.” Filosofi Sepeda*

*“Ada hal-hal dibawah kendali (tergantung pada) kita, ada hal-hal yang tidak dibawah kendali (tidak bergantung pada kita).” Henry Manampiring “Filosofi Teras”*

*“Indah itu tak selalu ada, Senang itu sementara. Jika senang, jangan terlalu .Jika sedih, jangan terlalu.” Lirik lagu pegang tanganku “Nosstress”*



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Atas karunia Allah SWT skripsi ini penulis persembahkan kepada :

### **Badarrudin dan Niken Suprpti**

Selaku orang tua penulis

### **Semua teman seperjuangan**

Khususnya untuk teman-teman kontrakan yang memberi dukungan dan mengajak bermain mobile legends sampai rank mythical glory

### **Elta Auddy Putri**

Yang selalu mendengarkan keluh kesah dan sabar menghadapi tingkah penulis.

Dan

**Almamater tercinta**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**Program Studi Informatika**

**Fakultas Sains dan Teknologi**

**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. Karena atas karunia dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir berjudul “Analisis *Usability* Testing Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* ( Studi Kasus : Aplikasi Shopee Food Driver)”. Tidak lupa Shalawat serta Salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, para sahabat. Semoga kita diakui sebagai Umat-Nya.

Tugas akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 di program studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini yaitu :

1. Ir. Aulia Faqih Rifa’I, M.Kom. sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu membimbing, memberikan arahan serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ir. Maria Ulfa Siregar, S.Kom.,. MIT, Ph.D. sebagai Ketua Program Studi Informatika yang telah memberikan dukungan selama perkuliahan di Informatika UIN Sunan Kalijaga.
3. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Badarudin & Ibu Niken Suprapti. Yang selalu mendoakan saya dan mendukung saya.
4. Teman-teman seperjuangan yang membantu dan mendukung saya
5. Perempuan yang menjadi pasangan saya yang senantiasa mendengarkan keluh kesah saya.

6. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT mengaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada mereka semua. Penulis tentu masih banyak terdapat kekurangan sehingga penulis mengharapkan masukan. Kritik maupun saran guna untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Yogyakarta, 20 Agustus 2024

Penulis,  
Miftakhul Hudha



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## INTISARI

Aplikasi berbasis teknologi menjadi sangat penting dalam era digital ini. Aplikasi yang terus berkembang dapat membantu berbagai aktivitas sehari-hari. Salah satu aplikasinya yaitu Shopee Food Driver. Untuk memastikan bahwa aplikasi ini memenuhi kebutuhan penggunanya dibutuhkan pengujian pada aplikasi. Maka dari itu peneliti tertarik mengangkat topik ini dengan tujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna (*Usability Testing*) aplikasi Shopee Food Driver serta fitur apa saja yang perlu diperbaiki dan dikembangkan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif & statistic deskriptif. Data diambil melalui survei yang berisi kuisisioner SUS kemudian dibagikan kepada 96 orang responden Driver Shopee Food di wilayah Yogyakarta. Selanjutnya data diolah menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode ini menggunakan 10 indikator pertanyaan yang disesuaikan sesuai kebutuhan data penelitian ini dan dua pertanyaan tambahan yang dimaksudkan untuk mengetahui rekomendasi untuk perbaikan pada aplikasi.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan Aplikasi Shopee Food Driver mendapat nilai skor SUS 61,8 dari perhitungan dengan metode *System Usability Scale (SUS)*. Menempatkannya dalam kategori “Bagus”. Penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi pengembang untuk fokus pada peningkatan algoritma dan sistem aplikasi serta fitur-fitur utama seperti peta dan sistem peringkat. Selain itu masih diperlukannya pemeliharaan pada fitur-fitur yang sudah baik agar kinerja aplikasi tidak menurun untuk kedepannya. Dengan demikian, perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kinerja aplikasi dan mempermudah mitra pengemudi dalam menjalankan tugasnya.

Kata kunci : *Aplikasi, Usability Testing, System Usability Scale (SUS)*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

Technology-based applications are crucial in this digital era. As apps continue to evolve, they assist with various daily activities. One such application is Shopee Food Driver. To ensure this application meets the needs of its users, usability testing is necessary. Therefore, researchers are interested in exploring this topic to evaluate the level of user satisfaction with the Shopee Food Driver application and to identify which features need improvement and further development.

This research employs a quantitative approach and descriptive statistics. Data were collected through a survey containing a System Usability Scale (SUS) questionnaire, which was distributed to 96 Shopee Food Driver respondents in the Yogyakarta area. The data were then processed using the SUS method. This method includes 10 question indicators tailored to the needs of this study, along with two additional questions aimed at gathering recommendations for application improvements.

The results of the study indicate that the Shopee Food Driver application received a SUS score of 61,8, placing it in the “Good” category. The study also provides recommendations for developers to focus on enhancing the application's algorithms and systems, as well as key features such as maps and the rating system. Additionally, ongoing maintenance is necessary for well-performing features to ensure that application performance does not decline in the future. These improvements are expected to enhance the overall performance of the application and make it easier for driver partners to carry out their tasks.

Keywords: Application, Usability Testing, System Usability Scale (SUS)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka.....	6
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Analisis.....	8

2.2.2	<i>Usability</i> .....	9
2.2.3	<i>Usability Testing</i> .....	9
2.2.4	Aplikasi Shopee Food Driver.....	9
2.2.5	System <i>Usability Scale (SUS)</i> .....	9
2.2.6	Aspek Penelitian.....	11
2.2.7	Analisis Isi Kuantitatif .....	12
BAB III METODE PENELITIAN .....		14
3.1	Alat dan Bahan .....	14
3.1.1	Alat Penelitian.....	14
3.1.2	Bahan Penelitian.....	15
3.2	Metode Penelitian.....	15
3.3	Tahapan Penelitian.....	17
3.3.1	Perancangan Penelitian .....	17
3.3.2	Pengumpulan Data .....	17
3.3.3	Analisis Data .....	18
3.3.4	Hasil dan Kesimpulan .....	18
3.4	Populasi dan Sampel Penelitian .....	18
3.4.1	Populasi Penelitian .....	18
3.4.2	Sample Peniltian .....	18
3.5	Instrumen Penelitian.....	20
3.6	Teknik Analisis Data.....	22
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	22
3.6.2	Analisis Isi.....	24
3.7	Uji Reliabilitas.....	27
3.8	Uji Validitas .....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1    Deskripsi Data .....	29
4.2    Analisis Hasil .....	29
4.2.1    Analisis Statistik Deskriptif .....	29
4.2.2    Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i> .....	35
4.2.3    Analisa Skor SUS.....	38
4.2.4    Analisa Saran Perbaikan .....	38
4.3    Hasil Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP .....	41
5.1    Kesimpulan.....	41
5.2    Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA .....	43
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan TIK di Indonesia .....	1
Gambar 3. 1 Alur penelitian .....	16
Gambar 3. 2 Derajat asimetris.....	24
Gambar 3. 3 Nilai kurtosis .....	24
Gambar 4. 1 Hasil Uji Validitas KMO dan Bartlett's .....	30
Gambar 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Gambar 4. 4 Hasil Distribusi Frekuensi.....	35

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kuesioner SUS .....	20
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	22
Tabel 3. 3 Kategori Saran Perbaikan .....	25
Tabel 4. 1 Uji Normalitas .....	31
Tabel 4. 2 Hasil Central Tendency .....	32
Tabel 4. 3 Hasil Standar Deviasi .....	32
Tabel 4. 4 Hasil Skewness.....	33
Tabel 4. 5 Hasil Kurtosis .....	34
Tabel 4. 6 Hasil Kuesioner SUS.....	35
Tabel 4. 7 Frekuensi Kategori Saran Perbaikan .....	38
Tabel 4. 8 Frekuensi Indikator Algoritma dan Sistem Aplikasi .....	39
Tabel 4. 9 Frekuensi Indikator Fitur dan Fungsionalitas Aplikasi .....	39
Tabel 4. 10 Frekuensi Indikator Tidak ada kendala .....	39
Tabel 4. 11 Hasil Pembahasan.....	39

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia tiap tahun semakin meningkat dan inovatif. Hal ini diperkuat dengan data dari lembaga BPS (Badan Pusat Statistik) yang menunjukkan indeks perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi di Indonesia dari tahun 2018-2022. Berikut indeks statistiknya ditampilkan di gambar 1.1.



**Gambar 1. 1** Grafik Perkembangan TIK di Indonesia

Dari grafik diatas menunjukkan perkembangan TIK di Indonesia setiap tahun mengalami kenaikan. Lembaga Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) telah menyatakan bahwa pengguna internet Indonesia di tahun 2024 sudah mencapai angka 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023. Dengan fakta tersebut, Indonesia sekarang disebut berada dalam Era Digital. Era digital merupakan suatu masa dimana sebagian masyarakat menggunakan sistem digital di kehidupan sehari-harinya[1]. Dengan bertambahnya indeks pertumbuhan TIK di Indonesia membuat sebagian besar industry semakin inovatif dalam mengembangkan bisnisnya terutama di era digital ini. Tentunya agar tetap mengikuti zaman dan tidak ditinggalkan pelanggannya.

Salah satu bidang industri yang dinilai berkembang pesat di era digital ini adalah *E-commerce*. *E-commerce (Electronic commerce)* secara umum merujuk pada suatu aktivitas komersial dimana semua transaksi berupa pemrosesan data yang dapat digitalisasikan [2]. Dengan adanya *E-commerce*, konsumen tidak perlu melakukan aktivitas pembelian secara fisik karena bisa secara online. Sehingga membuat pengalaman berbelanja menjadi praktis dan efisien bagi konsumen. Karena itu, *E-commerce* menjadi salah satu pilihan utama dalam berbelanja yang banyak diminati oleh konsumen.

Salah satu perusahaan *E-commerce* yang menangkap peluang besar ini adalah Shopee. Perusahaan ini dibentuk di tahun 2009 dan salah satu anak Perusahaan dari *SEA GROUP*. Shopee adalah platform digital untuk melakukan transaksi jual beli secara online melalui aplikasi dan website dan dapat secara mudah diakses melalui SmartPhone. Sejarah Shopee masuk di Indonesia dimulai pada Desember 2015 bersama dengan 6 negara Asia lainnya yaitu : Malaysia, Thailand, Taiwan, Vietnam, dan Filipina [3].

Pada tahun 2020 terjadi pandemi di Indonesia. Disebabkan oleh wabah virus COVID-19 yang berasal dari China. Lantas penanganan dari pemerintah salah satunya yaitu memberlakukan sistem PPKM (Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat). Yang berakibat pada melemahnya sektor UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) terutama dalam usaha kuliner. Karena masyarakat dibatasi aktivitasnya sehingga minat untuk datang ke restoran/warung berkurang.

Dengan kondisi seperti ini pada bulan April 2020, Shopee merilis fitur pada sistem aplikasinya yang dinamakan Shopee Food. Shopee Food merupakan layanan pesan antar makanan yang bisa dipesan melalui online. Pihak Shopee mulai merekrut mitranya pada bulan November 2020, sebelumnya Shopee Food masih bekerja sama dengan Gojek dan Grab dalam jasa pesan antar makanan ke *customer* (katadata.co.id, 2021). Driver yang menjadi bagian dari Tim Shopee disebut Mitra Shopee Food. Dalam pelaksanaannya Mitra Shopee Food menggunakan aplikasi sendiri berbeda dari pengguna Shopee biasanya, aplikasi ini dirancang khusus dari pihak Shopee yang bernama Shopee Food Driver.

Aplikasi Shopee Food Driver inilah yang digunakan oleh Mitra Shopee Food untuk bekerja melayani jasa pesan antar makanan ke customer. Namun dalam pengembangannya, aplikasi ini masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaannya. Didukung juga dengan penilaian pada Google Play Store menunjukkan bahwa aplikasi Shopee Food Driver masih mendapatkan penilaian dengan skor 3,2. Dengan nilai segitu aplikasi Shopee Food Driver masih berada di skor menengah dan belum maksimal dalam penggunaannya. Dampaknya akan terasa pada Driver langsung sebagai pengguna utama aplikasi ini. Diharapkan dengan tingginya nilai kepuasan pengguna pada Aplikasi Shopee Food Driver akan memudahkan Mitra Shopee Food Driver untuk bekerja.

Untuk membantu Mitra Shopee Food Driver, peneliti melakukan pengujian kegunaan aplikasi atau dikenal dengan *Usability Testing*. Pengujian ini akan menggunakan metode kuantitatif. Dengan menggunakan instrument *System Usability Scale (SUS)* sebagai alat evaluasi aplikasi. Alasan peneliti menggunakan instrument *System Usability Scale (SUS)* adalah karena dinilai cepat dan dapat diandalkan untuk mengevaluasi suatu sistem [4]. Penelitian Sauro (2011) serta penelitian Tullis and Stetson (2004) menunjukkan bahwa *System Usability Scale (SUS)* merupakan alat pengujian *usability* yang valid dan reliabel.

Tujuan dilakukan pengujian ini untuk mengukur kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Food Driver terhadap aplikasi. Selain itu, untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pengujian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan atau peningkatan dalam aplikasi tersebut.

Harapan dengan diadakan pengujian ini dapat membantu pengembang dalam meningkatkan kinerja Aplikasi Shopee Food Driver. Dengan kinerja aplikasi yang bagus akan membuat nilai kepuasan terhadap aplikasi menjadi tinggi. Tentunya juga akan membantu Driver Mitra Shopee Food dalam pekerjaannya yang sangat mengandalkan aplikasi ini.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas. Berikut merupakan rumusan masalah yang akan diselesaikan peneliti :

1. Bagaimana Analisis hasil pengujian kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Food Driver?
2. Apa saja fitur yang perlu diperbaiki dan dikembangkan dalam Aplikasi Shopee Food Driver?

Diharapkan dengan hasil penelitian ini akan membantu pengembang untuk memperbaiki aplikasi ini lebih baik dan tentunya juga untuk menunjang kinerja dari Mitra Shopee Food Driver.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan Rumusan Masalah yang sudah dirancang, selanjutnya data penelitian akan diambil dari beberapa ruang lingkup. Berikut merupakan beberapa ruang lingkup yang diambil :

1. Objek yang diamati adalah Aplikasi Shopee Food Driver
2. Responden pada penelitian ini merupakan pengguna Aplikasi Shopee Food Driver di Wilayah Yogyakarta.
3. Jumlah sampel penelitian berjumlah 96 orang dengan minimal pengalaman kerja lebih dari sama dengan 3 bulan.
4. Pengumpulan data dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner.
5. Kuesioner disebarakan secara online dan offline. Penyebaran kuesioner dilakukan melalui tatap muka dan tidak secara langsung dengan responden.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini tentunya sesuai untuk menjawab dari rumusan masalah yang sudah dirancang yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Food Driver dan mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki di dalam Aplikasi Shopee food Driver.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini antara lain:

1. Dapat membantu pihak pengembang untuk mengetahui hasil evaluasi melalui *usability* testing pada aplikasi Shopee Food Driver. Serta mengukur sejauh mana tingkat kecepatan, tingkat kesalahan, tingkat kemudahan, dan tingkat kepuasan pengguna aplikasi Shopee Food Driver.
2. Membantu para Mitra Shopee Food untuk menunjang kinerjanya sebagai Driver. Dengan aplikasi yang tinggi tingkat kepuasan penggunaannya berarti menunjukkan aplikasi itu sangat baik digunakan dan memiliki fungsionalitas sesuai dengan harapan para Driver Shopee Food.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari penelitian yang telah dilakukan, sudah menunjukkan tujuan dari penelitian ini. Maka dari itu tahapan terakhir dari penelitian ini yaitu membuat kesimpulan. Penarikan kesimpulan akan diambil dari penelitian yang telah dilakukan pada tahapan-tahapan sebelumnya. Berikut ini disajikan kesimpulan pada penelitian ini.

1. Nilai kepuasan pengguna Aplikasi Shopee Food Driver mendapatkan hasil skor 61,8. Menempatkannya pada kategori “bagus” pada kinerja aplikasi. Dengan nilai itu juga, memasukkan aplikasi ini pada kelas “D” pada kualitas aplikasi. Dan untuk tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi sudah bisa diterima.
2. Dengan kategori tersebut aplikasi ini berarti masih belum maksimal dan masih bisa dikembangkan lebih baik lagi. Nilai skor SUS yang tinggi akan dapat menandakan bahwa performa aplikasi berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan harapan penggunanya.

#### **5.2 Saran**

Mempertimbangkan hasil analisa dari Bab IV ada beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut pada Aplikasi Shopee Food Driver. Saran-saran di bab ini dibuat untuk menjawab masalah yang ditemukan, terutama soal fitur-fitur yang masih perlu ditingkatkan. Tujuannya adalah agar aplikasi ini bisa lebih memenuhi kebutuhan dan harapan para penggunanya, serta membantu Mitra Shopee Food Driver bekerja dengan lebih lancar dan efisien.

1. Peningkatan Algoritma dan Sistem Aplikasi:

Hasil analisis menunjukkan bahwa 44% responden mengusulkan agar algoritma dan sistem aplikasi diperbaiki. Ini menandakan bahwa masih ada masalah yang cukup besar dalam operasional aplikasi, terutama pada sistem orderan yang paling sering dikeluhkan. Jadi, disarankan untuk melakukan evaluasi lebih mendalam pada *sistem* pemrosesan order dan

memperkuat stabilitas algoritma agar aplikasi bisa berjalan lebih mulus dan responsif.

2. Penyempurnaan Fitur dan Fungsionalitas Aplikasi:

Selain itu sebanyak 38% responden merasa bahwa fitur dan fungsionalitas aplikasi perlu ditingkatkan. Salah satu yang paling sering dikeluhkan adalah fitur peta (map) yang sering kurang akurat dalam menunjukkan lokasi. Selain itu, fitur ulasan dan layanan bantuan juga masih perlu diperbaiki agar pengguna bisa mendapatkan pengalaman yang lebih baik. Disarankan untuk menggunakan teknologi yang lebih canggih di fitur peta, serta membuat layanan bantuan lebih interaktif dan responsif.

3. Pemeliharaan terhadap area yang sudah berfungsi baik:

Dan terakhir 17% responden menganggap fitur pada aplikasi ini sudah berjalan dengan baik. Meskipun beberapa fitur sudah berfungsi dengan baik, alangkah baiknya tetap perlu terus memantau dan merawatnya secara berkala. Jangan sampai fitur-fitur yang sudah bagus dibiarkan begitu saja tanpa perhatian, karena kualitasnya bisa menurun seiring waktu. Dengan melakukan pemantauan dan pemeliharaan yang rutin, diharapkan fitur-fitur tersebut tetap berfungsi optimal dan memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna, tanpa adanya gangguan atau penurunan kualitas di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rahayu, P., Tinggi, S., Islam, A., Ulama, N., & Lampung, K. (n.d.). PENGARUH ERA DIGITAL TERHADAP PERKEMBANGAN BAHASA ANAK.
- [2] Riswandi, D. (2019). TRANSAKSI ON-LINE (E-COMMERCE): PELUANG DAN TANTANGAN DALAM PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM. In *Jurnal Econetica*: Vol. Vol.1 (Issue No.1, p. 1).
- [3] Purnamasari, P., Aprilia, D., Ahda Kamila, N., & Irvia, R. (2024). STRATEGI PEMASARAN SHOPEE DALAM LINGKUP BISNIS INTERNASIONAL Universitas Pelita Bangsa (Vol. 28, Issue 7).
- [4] Setiawati, A., Rahim, A., & Kisbianty, D. (2018). Pengembangan dan Pengujian Aspek *Usability* pada Sistem Informasi Perpustakaan (Studi Kasus : STIKOM Dinamika Bangsa Jambi) (Vol. 13, Issue 1).
- [5] Ramadhan, D. W., Soedijono, B., & Pramono, E. (n.d.). PENGUJIAN *USABILITY* WEBSITE TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* (STUDI KASUS: WEBSITE TIME EXCELINDO). <https://excelindo.co.id>
- [6] Galuh Sembodo, F., Fadila Fitriana, G., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi *Usability* Website Shopee Menggunakan *System Usability Scale (SUS)*. In *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)* (Vol. 5, Issue 2). <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [7] Alvian Kosim, M., Restu Aji, S., & Darwis, M. (2022). PENGUJIAN *USABILITY* APLIKASI PEDULILINDUNGI DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* 1). *Jurnal Sistem Informasi Dan Sains Teknologi*, 4(2).
- [8] Saputra, A. (n.d.). Penerapan *Usability* pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* (*Usability Implementation in PENTAS Application Using the System Usability Scale (SUS) Method*) (Vol. 1, Issue 3).

- [9] Kaya, A., Ozturk, R., & Altin Gumussoy, C. (2019). *Usability Measurement of Mobile Applications with System Usability Scale (SUS)* (pp. 389–400). [https://doi.org/10.1007/978-3-030-03317-0\\_32](https://doi.org/10.1007/978-3-030-03317-0_32)
- [10] Agnafia, D. N. (2018). ANALISIS KEMAMPUAN BERPIKIR KRITIS SISWA DALAM PEMBELAJARAN BIOLOGI (Vol. 5, Issue 1).
- [11] Adirasyid, R. H., Muslimah Az-Zahra, H., & Setiawan, N. Y. (2019). Evaluasi *Usability* Situs Web Resmi Pemerintah Kabupaten Sidoarjo Menggunakan Metode *Usability* Testing dan Evaluasi Heuristic (Vol. 3, Issue 9). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [12] Azis, N. (2018). PERANCANGAN APLIKASI ENKRIPSI DEKRIPSI MENGGUNAKAN METODE CAESAR CHIPER DAN OPERASI XOR. In IKRAITH-INFORMATIKA.
- [13] Salamah, I. (n.d.). EVALUASI *USABILITY* WEBSITE POLSRI DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM *USABILITY* SCALE (Vol. 8). [www.polsri.ac.id](http://www.polsri.ac.id).
- [14] Wibowo Soejono, A., Setyanto, A., & Fatah Sofyan, A. (n.d.). Evaluasi *Usability* Website UNRIYO Menggunakan System *Usability* Scale (Studi Kasus: Website UNRIYO). [www.respati.ac.id](http://www.respati.ac.id)
- [15] Pudjoatmodjo, B., & Wijaya, R. (n.d.). TES KEGUNAAN (USABILTY TESTING) PADA APLIKASI KEPEGAWAIAN DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILTY SCALE (STUDI KASUS : DINAS PERTANIAN KABUPATEN BANDUNG).
- [16] Az-Zahra, H. M., Pinandito, A., & Tolle, H. (2016). *Usability* evaluation of mobile application in culinary recommendation system. APWiMob 2015 - IEEE Asia Pacific Conference on Wireless and Mobile, 89–94. <https://doi.org/10.1109/APWiMob.2015.7374938>
- [17] Zaluchu, S. E. (n.d.). STRATEGI PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF DI DALAM PENELITIAN AGAMA. Januari, 28(1), 28–38.
- [18] N. F. Amin, S. Garancang, and K. Abunawas, “KONSEP UMUM POPULASI DAN SAMPEL DALAM PENELITIAN,” Jun. 2023.

- [19] Riduwan, & Akdon. (2010). *Rumus dan Data dalam Aplikasi Statistika: Untuk Penelitian (Administrasi Pendidikan, Bisnis, Pemerintah, Sosial, Kebijakan, Ekonomi, Hukum, Manajemen, Kesehatan)*. Bandung: Alfabeta.
- [20] R. Yuniarti, “KESALAHAN MAHASISWA PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK DALAM MENYELESAIKAN SOAL STATISTIKA DESKRIPTIF DAN STATISTIKA INFERENSIAL,” *Jurnal Sains Matematika dan Statistika*, vol. 8, no. 1, p. 46, Feb. 2022, doi: 10.24014/jsms.v8i1.13312.
- [21] A. Arsi, “LANGKAH-LANGKAH UJI VALIDITAS REALIBILITAS INSTRUMEN DENGAN MENGGUNAKAN SPSS Dosen Pembimbing :Herianto 2 Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, Indonesia.”
- [22] Manajemen, B. Aliansi, R. Slamet dan, and S. Wahyuningsih, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS TERHADAP INSTRUMEN KEPUASAN KERJA.”
- [23] U. Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen Yulia Utami, P. Muslim Rasmanna, Y. Utami, and S. Pelita Nusantara Medan, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24.
- [24] Tabularasa and P. Unimed, “VALIDITAS DAN RELIABILITAS SUATU INSTRUMEN PENELITIAN.”
- [25] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, “SYSTEM *USABILITY* SCALE VS HEURISTIC EVALUATION: A REVIEW,” *Jurnal SIMETRIS*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [26] A. Antika and E. Yulianingsih, “Analisa Sistem e-learning Pada Universitas PGRI Palembang Dengan Metode *System Usability Scale (SUS)*,” *SMATIKA JURNAL*, vol. 13, no. 01, pp. 53–61, Jun. 2023, doi: 10.32664/smatika.v13i01.721.
- [27] Eriyanto, *Analisis isi: Pengantar metodologi untuk penelitian ilmu komunikasi dan ilmu-ilmu sosial lainnya*. Kencana Prenada Media Group, 2011.
- [28] W. M. Adipura, “Metodologi Riset Komunikasi: Panduan untuk Melakukan Penelitian Komunikasi,” Yogyakarta: Balai Kajian dan Pengembangan Informasi Yogyakarta dan Pusat Kajian Media dan Budaya Populer, 2008.
- [29] James J. Cochran, Jeffrey D. Camm, Thomas A. Williams, Dennis J. Sweeney, and David R. Anderson, *STATISTICS FOR BUSINESS AND ECONOMICS*. 2014.
- [30] Prof. Dr. Sugiyono, “METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D,” 2013.