

Pengujian Usability Website E-Commerce OLX Menggunakan System Usability Scale (SUS)

Pujo Hari Saputro

Universitas Sam Ratulangi

Email : pujoharisaputro@unsrat.ac.id

Abstrak

Di era globalisasi ini banyak sekali toko-toko online maupun pasar-pasar online berbasis *website* atau aplikasi yang mempermudah penjual dan pembeli dalam bertransaksi secara online. Banyak sekali toko-toko online di Indonesia, salah satunya OLX. OLX pasti memiliki pengguna atau sering digunakan banyak kalangan masyarakat untuk transaksi jual-beli. Untuk memastikan apakah *website* toko online ini sesuai dengan harapan pengguna, maka dilakukan pengujian. Pengujian yang digunakan yaitu *Usability* dengan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Pengujian *usability* merupakan bagian dari proses peningkatan kepuasan pengguna itu sendiri. Selain itu, pengujian *usability* juga bertujuan untuk mengukur tingkat kebergunaan (*usability*) dari *website* OLX. Pengujian *usability* ini menggunakan kuisioner SUS (*system usability scale*) dengan 10 pernyataan didalamnya dan jawabanya menggunakan *Skala Likert*. Setelah dilakukan pengujian pada *website* OLX didapat hasil akhir dengan nilai 70.25. Dengan kondisi tersebut *website* OLX mendapatkan *grade scale* dalam kelompok C, tingkat *acceptability* termasuk *acceptable* dan nilai *adjective ratings*-nya 5.34% mendekati *good*.

Kata kunci : OLX, website, usability, system usability scale, skala likert

1. INTRODUCTION

Website merupakan halaman yang berfungsi untuk berbagi informasi melalui jaringan internet. Banyak sekali macam-macam *website*, antara lain yaitu *website* toko online (*e-commerce*), *website* sekolah, *website* perusahaan, *website* instansi pemerintah bahkan ada juga *website* pribadi dan *website* portofolio. *Website-website* tersebut digunakan untuk memberikan informasi, sebagai media pembelajaran, sebagai media jual-beli dan tentunya masih banyak lagi. Dengan adanya teknologi yang semakin maju di Indonesia, membuat proses jual-beli bisa dilakukan secara online menggunakan toko online berbasis *website* maupun aplikasi. Pengguna *website* untuk sarana jual-beli ini sangat banyak. Mulai dari kalangan anak-anak, remaja, dewasa hingga bapak-bapak atau ibu-ibu. Banyaknya toko online di Indonesia membuat semakin banyak pilihan toko

online yang dapat digunakan oleh para masyarakat yang ingin berbelanja secara online.

Salah satu toko online yang ada di Indonesia yaitu OLX. OLX merupakan toko online yang dimiliki oleh OLX Group.. *Website OLX* di Indonesia juga banyak penggunanya. Hal itu dikarenakan memudahkan para penjual dan pembeli melakukan transaksi. Pembeli tinggal memesan barang apa saja yang dicari melalui OLX ini dari penjual dan nantinya penjual akan mengirim barang yang telah dibeli, setelah pembeli membayarnya. Pembeli juga dapat berkomunikasi dengan penjual melalui fitur chatting, jika pembeli ingin menanyakan barang yang lain atau masih belum percaya dengan barang yang akan dibeli.

Website saat ini merupakan komponen kunci kelangsungan hidup organisasi pada kompetisi global. Apalagi OLX merupakan *website* toko online yang memiliki banyak pesaingnya. *Usability* merupakan salah satu faktor penentu kesuksesan *website*. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena memberikan penilaian versi pengguna *website OLX* sebagai alternatif untuk mengukur kualitas *website*. Menciptakan rasa kenyamanan saat mengunjungi *website* ketika melihat produk akan mendorong keputusan pembelian pada pengunjung sehingga diperlukan pengujian agar kedepan antar muka sistem dapat diperbaiki lebih baik dari sebelumnya. [2]

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi *usability website* toko online OLX. Evaluasi ini dilakukan dengan menggunakan *system usability scale* (SUS). SUS merupakan evaluasi *website* dengan pengujian dilakukan oleh pengguna. Hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi acuan untuk dapat dijadikan sebagai perbaikan dan pengembangan *website* oleh pihak OLX Group.

2. METHODS

2.1. System Usability Scale

System Usability Scale adalah alat pengukur yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* sebuah sistem. Dibentuk oleh John Brooke pada tahun 1986, *system usability scale* dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada berbagai produk seperti hardware, software, mobile app, hingga *website*. [3],[4], [5].

System usability scale (SUS) ini memiliki keunggulan yaitu :

- Pengujian SUS ini mudah digunakan dan juga mudah diterima responden.
- Saat dilakukan untuk pengujian apakah sistem dapat berjalan dengan baik, pengujian terbukti valid dan sangat baik.

- Hasil tetap akurat walaupun digunakan untuk menguji penelitian skala kecil.

2.2. Metode Penyajian

Metode penyajian hasil penelitian yang digunakan metode deskriptif. Metode ini digunakan karena metode mengedepankan fakta atau fenomena terhadap sebuah kejadian pada proses penelitian. Metode ini juga mengedepankan persepsi peneliti dalam menjabarkan fakta dan fenomena tersebut.

2.3. Metode Pengumpulan data

Metode pengumpulan data pada proses penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner yang dibuat yaitu *sesuai dengan teknik system usability scale*. Kuesioner tersebut diisi oleh 10 orang pengguna *website OLX* yang telah dipilih oleh peneliti.

2.4. Metode Pengukuran

Untuk mengukur hasil evaluasi *website OLX* menggunakan teknik *system usability scale*, teknik tersebut memiliki 10 pernyataan yang telah diisi oleh pengguna menggunakan metode kuisisioner. Dari 10 pernyataan dibedakan dengan nomor ganjil dan genap. Pernyataan nomor ganjil merupakan pernyataan dengan nada yang positif sedangkan untuk nomor yang genap memiliki pernyataan yang bernada negatif. Seperti yang ada pada Tabel 1. Skala yang digunakan yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju dengan nilai 1 sampai 5. Sedangkan untuk aturan perhitungannya sendiri yaitu :

- Instrumen pernyataan dengan nomor ganjil dihitung dengan : nilai yang didapat dari responden dikurangi 1.
- Instrumen pernyataan dengan nomor genap dihitung dengan : nilai 5 dikurangi nilai yang didapat dari responden.
- Setelah perhitungan instrumen diatas lalu nilai dijumlahkan dan dikalikan 2.5
- Untuk yang terakhir menentukan rata-rata jawaban dari instrumen pengujian milik semua responden.

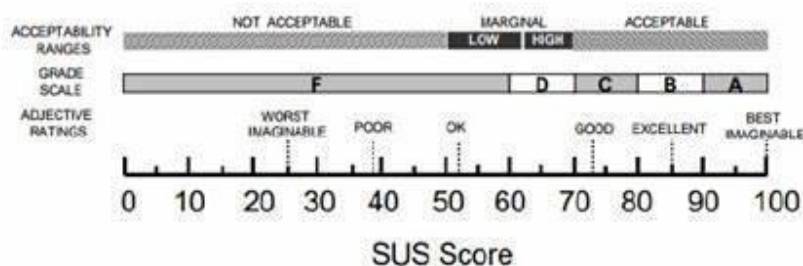
Acceptability, *Grade Scale* dan *Adjective rating* merupakan 3 penilaian yang dimiliki *System usability scale* (SUS). Untuk *Acceptability* memiliki tiga tingkatan yang terdiri dari *not acceptable*, *marginal* (rendah dan tinggi) dan *acceptable*. Sedangkan *grade scale* memiliki nilai A, B, C, D dan F. Dan untuk *adjective rating* memiliki

beberapa tingkatan diantaranya *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent* dan *best imaginable*. Penilaian tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.

KUESIONER SUS JOHN BROOKE

Tabel 1. Pernyataan John Brooke [1]

No	Pernyataan
1	Saya pikir bahwa saya akan ingin lebih sering menggunakan website ini
2	Saya pikir website ini tidak perlu dibikin serumit ini
3	Saya pikir website mudah untuk digunakan
4	Saya pikir saya perlu bantuan orang lain atau orang teknis untuk bisa menggunakan website ini
5	Saya menemukan berbagai fungsi di website ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian di dalam website ini
7	Saya bayangkan orang-orang akan lebih cepat bisa menggunakan website ini, karena website ini mudah dipelajari.
8	Saya menemukan website ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan website ini
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan website ini



Gambar 1. Penilaian System Usability Scale

3. RESULTS AND DISCUSSION

3.1. Responden

Pengujian *usability website OLX* ini dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dengan responden sebanyak 10 peserta. 10 peserta tersebut memberikan evaluasinya dengan mengisi kuisioner yang telah disediakan oleh peneliti. Penentuan responden untuk dijadikan responden didalam teknik evaluasi *system usability scale* ini dipilih oleh peneliti langsung berdasarkan orang yang pernah menggunakan dan yang sedang menggunakan *website OLX*.

3.2. Hasil Evaluasi

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden tersebut, maka didapat hasil jawaban responden seperti pada Tabel 2. Berdasarkan instrumen SUS seperti yang ada pada Tabel 1. Skala yang digunakan yaitu dari 1 sampai 5, untuk 1 menyatakan sangat tidak setuju dengan pernyataan instrumen dan 5 untuk menyatakan sangat setuju dengan pernyataan instrumen.

Tabel 2. Jawaban Responden

Resp	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0
1	3	2	5	1	3	4	5	1	3	1
2	4	3	4	3	4	2	3	1	4	4
3	4	4	5	5	5	5	5	1	3	3
4	3	2	5	2	4	3	4	2	4	2
5	5	1	5	1	4	4	4	2	3	2
6	5	1	5	1	5	3	4	1	3	2
7	3	3	5	1	4	3	3	3	4	2
8	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3
9	4	3	5	2	4	3	4	2	4	3
10	3	2	4	1	4	3	3	2	4	2

Telah didapat jawaban responden seperti yang ada pada Tabel 2 merupakan jawaban yang belum dilakukan perhitungan seperti yang sesuai pada teknik pengukuran menggunakan *system usability scale*. Langkah perhitungan yang dilakukan sebagai berikut.

- Instrumen nomor ganjil, untuk skala jawaban dikurangi 1.
- Instrumen nomor genap, dengan 5 dikurangi skala jawaban.
- Setelah dijumlahkan, hasil dikalikan 2.5 untuk mendapatkan nilai total setiap responden.
- Dan yang terakhir dicari hasil rerata dari semua jawaban responden yang telah dihitung.

Hasil akhir dari perhitungan evaluasi *website OLX* menggunakan metode SUS dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Akhir Perhitungan SUS

Resp	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	X 6	X 7	X 8	X 9	X1 0	Skor SUS
1	3	2	5	1	3	4	5	1	3	1	75
2	4	3	4	3	4	2	3	1	4	4	65
3	4	4	5	5	5	5	5	1	3	3	60
4	3	2	5	2	4	3	4	2	4	2	72.5
5	5	1	5	1	4	4	4	2	3	2	77.5
6	5	1	5	1	5	3	4	1	3	2	85
7	3	3	5	1	4	3	3	3	4	2	67.5
8	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	60
9	4	3	5	2	4	3	4	2	4	3	70
10	3	2	4	1	4	3	3	2	4	2	70
Rata-rata											70.25

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa hasil evaluasinya yaitu 70.25. Dan sesuai dengan ketentuan penilaian *system usability scale* (SUS) seperti Gambar 1. Maka didapatkan bahwa *website OLX* termasuk kedalam kelas C pada *grade scale*. Untuk *adjective ratings* skor SUS yang dibutuhkan untuk sebuah *website* termasuk dalam kategori *GOOD* adalah sebesar 74, sedangkan hasil perhitungan adalah 70.25, maka *adjective ratings* dapat dihitung sebagai berikut :

$$\text{Nilai} = \frac{(\text{Nilai Dituju} - \text{Nilai Sekarang})}{\text{Nilai Sekarang}} \times 100\% = \frac{(74 - 70.25)}{70.25} \times 100\% = 5.34\%$$

Dengan kata lain skor *adjective rating website OLX* adalah 5.34 % mendekati *GOOD*. Dan untuk *acceptability ranges* termasuk dalam kelas *ACCEPTABLE*. Dari keterangan yang didapat dapat disimpulkan bahwa *website OLX ACCEPTABLE* (dapat diterima) dengan rating 5.34% mendekati *GOOD*, dan pada peringkat C. Responden juga memberikan pendapat kekurangan dari *website OLX* ini yaitu tampilan *website* yang agak monoton dan fitur-fitur yang masih sedikit kurang lengkap. Untuk mencapai nilai yang lebih baik lagi *website OLX* dapat didesain lebih baik lagi, terutama untuk soal warna *website* lebih bervariasi agar tidak monoton. Dan fitur-fitur dapat ditambahkan lagi supaya lebih lengkap dan tidak kalah dengan *website-website* toko online lainnya.

4. CONCLUSION

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mendapatkan hasil evaluasi tampilan dan kinerja *website* toko online OLX yang dilakukan dengan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini menghasilkan evaluasi dengan skor 70.25. Dibuktikan dari hasil *grade scale* masuk dalam kelas C. Untuk skor *adjective rating* dapat dikatakan 5.34% mendekati *GOOD*. Sedangkan untuk *acceptability range* pada kelas *ACCEPTABLE*. Terdapat beberapa keluhan dari responden yaitu tampilan *website* yang agak monoton dan fitur-fitur yang masih sedikit kurang lengkap. Untuk itu disarankan agar membuat tampilan *website* lebih variatif lagi dan diberi penambahan atau pengembangan fitur-fitur yang belum ada.

REFERENCES

- [1] Ramadhan, Danar Wahyu. Bambang Soedijono dan Eko Pramono, "Pengujian Usability Website Time Excelindo Menggunakan System Usability Scale (Sus) (Studi Kasus: Website Time Excelindo)", *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, Vol. 04, No. 02, 2019.
- [2]] H. G. Deden, U. Izzatul, and H. S. Pujo "Analysis of the Effect of Website Sales Quality on Purchasing Decisions on e-commerce Websites," *International Journal of Informatics and Information System*, Vol. 4, No. 1, pp.71-81, 2021, doi:10.47738/ijis.v4i1.79.
- [3] <https://sis.binus.ac.id/2022/02/07/mengenal-system-usability-scale/> (Diakses tanggal 23 Juli 2022)
- [4] Kaya, Aycan, Reha Ozturk, and Cigdem Altin Gumussoy. "Usability measurement of mobile applications with system usability scale (SUS)." *Industrial Engineering in the Big Data Era: Selected Papers from the Global Joint Conference on Industrial Engineering and Its Application Areas, GJCIE 2018, June 21–22, 2018, Nevsehir, Turkey*. Springer International Publishing, 2019.
- [5] Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System usability scale vs heuristic evaluation: a review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65-74.