

Analisa Usability Pengguna Website Shopee Menggunakan Metode McCall

Rendy syahputra

Teknik Informatika , Universitas Sam Ratulangi , Indonesia.
Email : rendymoslem@gmail.com

Abstrak

E-commerce adalah proses dimana konsumen dan transaksi bisnis-ke-bisnis menggunakan perantara komputer, atau jaringan komputer, untuk menjual dan membeli produk secara elektronik. Shopee merupakan salah satu e-commerce terbesar di Indonesia. Berdasarkan survei Ipsos, Shopee merupakan situs e-commerce dengan pengunjung tertinggi pada akhir 2021. Metode McCall digunakan pada penelitian ini untuk menganalisis usability dengan mengukur tingkat dimana pengguna tertentu dapat menggunakan produk untuk mencapai tujuan yang dapat lebih efektif dan efisien memuaskan pengguna situs web aplikasi Shopee. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner dengan 30 responden dalam pengumpulan data. Kuesioner berisi 13 pernyataan untuk mengukur aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna Website Shopee. Kuesioner disebar secara random. Hasil analisis menunjukkan bahwa atribut usability secara keseluruhan mendapat skor di atas 70 persen (skor rata-rata di atas 4). Dari sini dapat disimpulkan bahwa website Shopee memiliki skor usability yang baik.

Keywords: Shopee, McCall, E-commerce, Website Shopee, Usability.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah mempengaruhi berbagai bidang kehidupan, salah satunya di bidang perdagangan. Dalam bidang ini, perdagangan telah mengalami banyak perubahan pada proses pembelian, penjualan, dan pemasaran produk. Proses perdagangan ini dikenal sebagai e-commerce atau perdagangan elektronik. E-Commerce merupakan kegiatan perdagangan yang dilakukan melalui media elektronik. Konsep yang diusung e-commerce yaitu konsep yang memungkinkan penjual dan pembeli tidak perlu bertemu secara langsung. Pembeli dapat berdagang di kota yang berbeda tanpa bertemu dan dapat berkomunikasi melalui media internet. E-Commerce memacu munculnya beberapa toko online seperti Shopee, Tokopedia, Bukalapak, Lazada, Blibli, dan lain-lain [1]. Berdasarkan survei

dari Ipsos menunjukkan hasil bahwa Shopee menempati peringkat pertama dalam 4 penilaian indikator, mengungguli nama-nama besar lainnya seperti Tokopedia dan Lazada. Selain makin banyak pengguna pada penghujung tahun 2021, Shopee paling banyak dikunjungi lewat aplikasi dengan kisaran kunjungan 33,27 juta pengguna [2]. 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 [5].

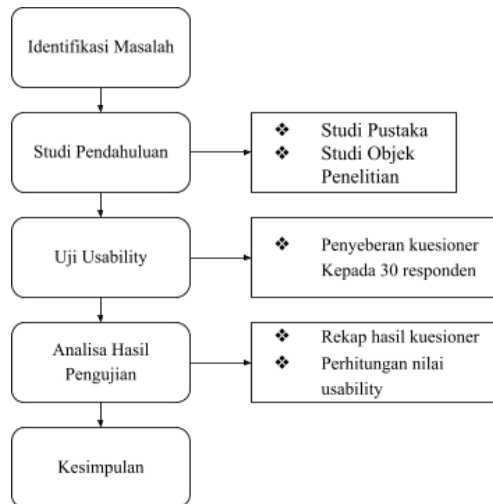
Pada penelitian ini dilakukan analisis usability pada website Shopee dengan menggunakan metode McCall. Metode McCall merupakan metode yang mengukur atau mengevaluasi kualitas perangkat lunak yang menggabungkan 11 faktor dari Product Operation (Correctness, Reliability, Efficiency, Integrity, Usability), Product Revision (Maintainability, Flexibility, Testability), dan Product Transition (Portability, Reusability, Interoperability). Usability disini termasuk dalam kategori Product Operation [3].

Usability [6] adalah pengujian seberapa bermanfaat sebuah kebergunaan website bagi pengguna dengan berfokus pada kemudahan penggunaan, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan ketika digunakan pada sebuah website. Pengukuran usability ditentukan oleh dua faktor, yaitu: Operability dan Training. Operability adalah kesesuaian sistem operasi untuk end-user [7]. Training adalah bagaimana produk perangkat lunak membantu pengguna baru untuk menggunakan sistem [8].

Penelitian ini menggunakan usability testing untuk mengukur seberapa jauh pengguna tertentu dapat menggunakan produk, serta mencapai tujuan pembuatan website aplikasi Shopee lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap pengguna. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan kerangka McCall. Instrumen penelitian berupa kuesioner sebagai cara untuk pengumpulan data yang selanjutnya akan dianalisis menggunakan kriteria kualitas McCall.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Penelitian

A. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah website Shopee yang akan dianalisis usability-nya dengan cara menyebarkan kuesioner. Jumlah responden yang dijadikan sampel sebanyak 30 orang yang ditentukan secara random dari kuesioner yang disebar secara acak.

B. Pengumpulan Data

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner yang terdiri dari 13 komponen pernyataan yang mewakili kelima aspek usability yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Setiap pernyataan dalam kuesioner dievaluasi menggunakan Skala Likert yang merupakan skala psikometrik paling sering digunakan pada studi penelitian. Terdapat lima pilihan skala yaitu: 1 = Sangat Kurang Setuju (SKS), 2 = Kurang Setuju (KS), 3 = Netral (N), 4 = Setuju (S), 5 = Sangat Setuju (SS). Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara acak menggunakan media Google Forms. Pengguna mengisi kuesioner yang dibagikan kepada mereka berdasarkan pengalaman mereka (apa yang mereka lihat dan rasakan) menggunakan situs web Shopee.

C. Analisa Data

Pengolahan data ini mencakup semua aspek analisis kegunaan metode McCall. Analisis dilakukan pada setiap faktor untuk menentukan hasil dan menyimpulkan apakah situs web ini memenuhi standar kualitas yang baik menurut metode McCall.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner yang diisi responden, menampilkan beberapa data yang kemudian dianalisis menggunakan Skala Likert. Terdapat 5 pilihan yang digunakan dalam perhitungan Skala Likert pada setiap kuesioner.

3.1. Menghitung Total Skor Responden Setiap Pernyataan

Penghitungan ini dilakukan dengan menggunakan persamaan (1):

$$T \times P \quad (1)$$

dimana,

T = Total Responden

P = Pilihan Angka Skor Likert

3.2. Interpretasi Skor Penghitungan

Untuk memperoleh hasil Interpretasi, pertama kita perlu mengetahui skor (Y) tertinggi dan skor (X) terendah, untuk item penilaian dengan persamaan (2) dan (3):

$$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden} \quad (2)$$

$$X = \text{skor terendah likert} \times \text{jumlah responden} \quad (3)$$

Berdasarkan data responden diperoleh hasil yaitu:

- Jumlah skor tertinggi untuk item “SANGAT SETUJU” adalah $5 \times 30 = 150$.
- Jumlah skor terendah untuk item “SANGAT KURANG SETUJU” adalah $1 \times 30 = 30$.
- Penilaian responden untuk interpretasi website Shopee adalah nilai yang dihasilkan menggunakan persamaan indeks% (4).

$$\text{Indeks\%} = \text{Skor Total} / Y \times 100 \quad (4)$$

Pada Tabel 1 ditampilkan kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval[4].

Jawaban	Keterangan	Angka
0% - 19,99%	Sangat Kurang setuju	1
20% - 39,99%	Kurang Setuju	2
40% - 59,99%	Netral	3
60% - 79,99%	Setuju	4
80%- 100%	Sangat Setuju	5

Tabel 1. Persentase Nilai

3.3. Penyelesaian Akhir

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5)

$$\text{Persentase Nilai} = \text{Total Skor} / Y \times 100 \quad (5)$$

Pernyataan 1 : Website Shopee mudah untuk dioperasikan saat anda melakukan transaksi online

Dengan menggunakan persamaan (1), didapati:

- Responden dengan jawaban SS = $9 \times 5 = 45$
- Responden dengan jawaban S = $14 \times 4 = 56$
- Responden dengan jawaban N = $2 \times 3 = 6$
- Responden dengan jawaban KS = $3 \times 2 = 6$
- Responden dengan jawaban SKS = $2 \times 1 = 2$
- Total Skor = 115

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 115/150 \times 100 = 76,7\%$$

Pernyataan 2 : Website Shopee memiliki tampilan menarik dan mudah dipahami

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $12 \times 5 = 60$
- Responden dengan jawaban S = $10 \times 4 = 40$

- Responden dengan jawaban N = $5 \times 3 = 15$
- Responden dengan jawaban KS = $1 \times 2 = 2$
- Responden dengan jawaban SKS = $2 \times 1 = 2$
- Total Skor = 119

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 119/150 \times 100 = 79,33\%$$

Pernyataan 3 : Website Shopee memiliki sistem yang aman, sehingga dapat meyakinkan bagi anda untuk melakukan transaksi belanja online.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $6 \times 5 = 30$
- Responden dengan jawaban S = $13 \times 4 = 52$
- Responden dengan jawaban N = $7 \times 3 = 21$
- Responden dengan jawaban KS = $3 \times 2 = 6$
- Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
- Total Skor = 110

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 110/150 \times 100 = 73,3 \%$$

Pernyataan 4 : Secara keseluruhan, saya puas dengan kemudahan penggunaan website Shopee.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $6 \times 5 = 30$
- Responden dengan jawaban S = $14 \times 4 = 56$
- Responden dengan jawaban N = $6 \times 3 = 18$
- Responden dengan jawaban KS = $3 \times 2 = 6$
- Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
- Total Skor = 111

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 111/150 \times 100 = 74\%$$

Pernyataan 5 : Website Shopee cepat dalam menangani masalah, seperti saat web sulit diakses karena terlalu banyak pengunjung yang mengakses secara bersamaan.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $2 \times 5 = 10$
- Responden dengan jawaban S = $6 \times 4 = 24$
- Responden dengan jawaban N = $16 \times 3 = 48$
- Responden dengan jawaban KS = $6 \times 2 = 12$
- Responden dengan jawaban SKS = $0 \times 1 = 0$
- Total Skor = 104

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 104/150 \times 100 = 69,33\%$$

Pernyataan 6 : Anda Merasa Mudah dalam bernavigasi dalam website untuk mencari barang yang anda butuhkan.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $9 \times 5 = 45$
- Responden dengan jawaban S = $13 \times 4 = 52$
- Responden dengan jawaban N = $6 \times 3 = 18$
- Responden dengan jawaban KS = $2 \times 2 = 4$
- Responden dengan jawaban SKS = $0 \times 1 = 0$
- Total Skor = 119

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 119/150 \times 100 = 79,33\%$$

Pernyataan 7 : Tampilan pada menu website pada Shopee mudah untuk dikenali

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $9 \times 5 = 45$
- Responden dengan jawaban S = $12 \times 4 = 48$
- Responden dengan jawaban N = $6 \times 3 = 18$

- Responden dengan jawaban KS = $2 \times 2 = 4$
 - Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
 - Total Skor = 116
- penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:
Persentase Nilai = $116/150 \times 100 = 77,33\%$

Pernyataan 8 : Informasi mengenai produk yang tersedia di web Shopee mudah untuk dicari.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $6 \times 5 = 30$
 - Responden dengan jawaban S = $13 \times 4 = 52$
 - Responden dengan jawaban N = $9 \times 3 = 27$
 - Responden dengan jawaban KS = $2 \times 2 = 4$
 - Responden dengan jawaban SKS = $0 \times 1 = 0$
 - Total Skor = 113
- penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:
Persentase Nilai = $113/150 \times 100 = 75,33\%$

Pernyataan 9 : Tampilan dan tata letak menu website Shopee mudah untuk diingat

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $7 \times 5 = 35$
 - Responden dengan jawaban S = $13 \times 4 = 52$
 - Responden dengan jawaban N = $7 \times 3 = 21$
 - Responden dengan jawaban KS = $3 \times 2 = 6$
 - Responden dengan jawaban SKS = $0 \times 1 = 0$
 - Total Skor = 114
- penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:
Persentase Nilai = $114/150 \times 100 = 76\%$

Pernyataan 10 : Saat menggunakan website shopee, anda merasa Pusat Layanan website Shopee akan membantu Anda menyelesaikan masalah anda

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $2 \times 5 = 10$
- Responden dengan jawaban S = $11 \times 4 = 44$
- Responden dengan jawaban N = $13 \times 3 = 39$
- Responden dengan jawaban KS = $4 \times 2 = 8$
- Responden dengan jawaban SKS = $0 \times 1 = 0$
- Total Skor = 101

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 101/150 \times 100 = 67,33\%$$

Pernyataan 11 : Fungsi atau kegunaan yang ditawarkan oleh web Shopees sesuai dengan yang seharusnya.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $5 \times 5 = 25$
- Responden dengan jawaban S = $16 \times 4 = 64$
- Responden dengan jawaban N = $6 \times 3 = 18$
- Responden dengan jawaban KS = $2 \times 2 = 4$
- Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
- Total Skor = 112

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh :

$$\text{Persentase Nilai} = 112/150 \times 100 = 74,7\%$$

Pernyataan 12 : Transaksi Pembayaran yang tersedia di website Shopeemudah untuk diakses dan digunakan.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $11 \times 5 = 55$
- Responden dengan jawaban S = $14 \times 4 = 56$
- Responden dengan jawaban N = $3 \times 3 = 9$
- Responden dengan jawaban KS = $1 \times 2 = 2$
- Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
- Total Skor = 123

Penyelesaian akhir ini akan dihitung dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 123/150 \times 100 = 82\%$$

Pernyataan 13 : Keamanan pembayaran sudah terjamin, jika terjadi masalah saat pembelian produk.

Dengan menggunakan persamaan (1), diperoleh:

- Responden dengan jawaban SS = $9 \times 5 = 45$
- Responden dengan jawaban S = $8 \times 4 = 32$
- Responden dengan jawaban N = $10 \times 3 = 30$
- Responden dengan jawaban KS = $2 \times 2 = 4$
- Responden dengan jawaban SKS = $1 \times 1 = 1$
- Total Skor = 112

penyelesaian dengan menggunakan persamaan (5) , diperoleh:

$$\text{Persentase Nilai} = 112/150 \times 100 = 74,7\%$$

3.4. Analisa Usability

Perhitungan hasil data kuesioner dari 30 responden dirangkum seperti pada tabel 2. Nilai pada kolom Keterangan diperoleh mengacu pada Tabel 1.

Pernyataan ke-	Persentase nilai	Keterangan	Angka
ASPEK SISTEM (SYSTEM)			
1	76,7%	S	4
2	79,33%	S	4
3	73,3%	S	4

4	74%	S	4
5	69,33%	S	4
ASPEK PENGGUNA (<i>USER</i>)			
6	79,33%	S	4
7	77,33%	S	4
8	75,33%	S	4
9	76%	S	4
ASPEK INTERAKSI (<i>INTERACTION</i>)			
10	67,33%	S	4
11	74,7%	S	4
12	82%	SS	5
13	74,7%	S	4

Tabel 2. Rekap Nilai *Usability*

Dari tabel diatas bisa dilihat aspek sistem yang berisi pernyataan 1 sampai 5 semuanya berketerangan setuju, artinya dari aspek sistemnya website shopee cukup baik, begitu pula pada aspek *user* yang juga berketerangan setuju. Adapun dari aspek interaksi antara sistem dan user juga baik. Artinya website shopee ini cukup baik.

4. KESIMPULAN

Dari hasil pengujian *usability* menunjukkan bahwa secara menyeluruh atribut memiliki *usability* dengan rata -rata skor diatas 70% dengan kode angka diatas 3, sehingga website Shopee dapat dikatakan mempunyai nilai aspek *usability* dan saat ini telah banyak digunakan oleh user untuk melakukan kegiatan belanja online maupun transaksi lainnya. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan pengguna dapat memanfaatkan

website Shopee untuk mempermudah melakukan transaksi online sehari - hari.

REFERENSI

- [1] Rie. 2019. E-Commerce.
<https://bpptik.kominfo.go.id/2014/12/19/645/e-commerce>
(diakses pada 14 Juni 2022)
- [2] Rochman, Fathur. 2022. Shopee jadi *E-Commerce* Terbanyak Digunakan Selama Akhir Tahun 2021.
<https://www.antaranews.com/berita/2677053/shopee-jadi-e-commerce-terbanyak-digunakan-selama-akhir-2021> (diakses pada 13 Juni 2022)
- [3] Andria, Andria, K. Kusri, and A. Amborowati. 2017. "Evaluasi Kualitas Web Portal STT Dharma Iswara Madiun Menggunakan Metode McCall", *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, Vol.4, No.2, pp.33-43.
- [4] Reformasi, AA. Iklima Ernis I. 2019. "Analisa *Usability* Pengguna Website Tokopedia Menggunakan Metode McCall," *Jurnal Multinetic*, Vol.5, No.2, pp. 120-124
- [5] 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.
- [6] Pudjoatmodjo, B. R. wijayanto. 2016. "Tes Kegunaan (Usability Testing) pada Aplikasi Kepegawaian dengan Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus: Dinas Pertanian Kabupaten Bandung)," *Jurnal System Semnastekno Mediaonline*, Vol. 4, No.1, pp. 37-42.
- [7] Mulyanto, A. 2016. "Pengujian Sistem Informasi Akademik Menggunakan McCall's Software Quality Framework," *Jurnal Informatika Sunan Kalijaga*, Vol.1, No.1, pp.
- [8] Wahyudi, T. Fitra, A. Bachtiar. Mochamad Chandra Saputra. 2018. "Analisis Pengujian *Usability* untuk Membandingkan Kemudahan Transaksi pada Bukalapak dan Lazada," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi*, Vol.2, No.5, pp. 1940-1946
- [9] Gutama, D. H. (2018, July). Evaluasi Usability dan User satisfaction E-learning SMK Pembangunan Nasional. In *Proceeding Seminar Nasional Sistem Informasi dan*

Journal Sistem Informasi, dan Teknologi Informasi

Vol. 2, No 1, April 2023

<https://journal-siti.org/index.php/siti/>

Published By HPTAI

Teknologi Informasi (Vol. 1, No. 1, pp. 498-503).