

Analyzing Tiktok Shop User Experience with System Usability Scale Method

Analisa Pengalaman Pengguna Aplikasi Media Sosial Tiktok Shop Menggunakan System Usability Scale

Flendio M. Tambajong, Rizal Sengkey, Sary D. E. Paturusi

Dept. of Electrical Engineering, Sam Ratulangi University Manado, Kampus Bahu St., 95115, Indonesia

e-mails : marselino045@gmail.com, rizalsengkey@unsrat.ac.id, sarypaturusi@unsrat.ac.id

Received: 12 January 2024; revised: 15 February 2024 ; accepted: 20 March 2024

Abstract — This research is motivated by measuring the level of satisfaction with the TikTok Shop social media application using the System Usability Scale method. This is very important to do so that weaknesses in the application can be found that can be corrected to improve the user experience. This will allow TikTokShop to be better at serving users and increase user interest in using this application as an online sales social media platform based on test results using this system usability scale method. Through the testing stages using the system usability scale method, it can be concluded that the level of user satisfaction can be concluded from the research results taken from 105 respondents who obtained a SUS score of 74, and the SUS score scale ranges are acceptable, high ranges, grade scale in class C, and adjective ratings in the Good category, showing that the Tiktok Shop social media application is above the average usability standard that has been set.

Key words— System Usability Scale; Tiktok Shop; User Experience;

Abstrak — penelitian ini dilatar belakangi oleh pengukuran tingkat kepuasan terhadap aplikasi media sosial tiktok Shop dengan menggunakan metode System usability scale. Hal ini sangat penting untuk dilakukan agar dapat di temukan kelemahan-kelemahan pada aplikasi tersebut yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini akan memungkinkan Tiktokshop untuk menjadi lebih baik dalam melayani pengguna dan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini sebagai platform media sosial penjualan online berdasarkan hasil pengujian dengan metode system usability scale ini. melalui tahapan pengujian dengan menggunakan metode system usability scale dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pengguna dapat di ambil kesimpulan hasil penelitian yang di ambil dari 105 orang responden memperoleh skor sus sebesar 74, dan ranges skala score sus yaitu acceptable, ranges high, grade scale pada kelas C, dan dan adjective ratings pada kategori Good, menunjukkan aplikasi Media sosial Tiktok Shop ini telah berada di atas standar nilai rata-rata usability yang telah di tetapkan.

Kata kunci — System Usability Scale; Tiktok Shop; User Experience;

I. PENDAHULUAN

Pada saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi semakin pesat. Salah satu bentuknya adalah adanya aplikasi penjualan online melalui media sosial, seperti Tiktokshop. Aplikasi ini memungkinkan penggunaanya untuk menjual produk secara online melalui platform Tiktok.

Namun, tidak semua aplikasi penjualan online melalui media

sosial dapat memberikan pengalaman pengguna (user experience) yang baik. Beberapa aplikasi mungkin sulit digunakan, lambat, atau memiliki fitur yang kurang lengkap. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan ketidakpuasan pada pengguna, sehingga berpotensi mengurangi minat mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk mengatasi hal ini, diperlukan analisa pengalaman pengguna pada aplikasi penjualan online melalui media sosial Tiktokshop. Dalam analisa ini, akan digunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi media sosial Tiktokshop. Metode SUS merupakan metode yang telah terbukti efektif dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah produk atau layanan.

Dengan melakukan analisa pengalaman pengguna pada aplikasi media sosial Tiktokshop menggunakan metode SUS, diharapkan dapat ditemukan kelemahan-kelemahan pada aplikasi tersebut yang dapat diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini akan memungkinkan Tiktokshop untuk menjadi lebih baik dalam melayani pengguna dan meningkatkan minat pengguna untuk menggunakan aplikasi ini sebagai platform penjualan online.

A. Penelitian terkait

1) Analisa Perbandingan Positioning Aplikasi Musik Digital berdasarkan Pendekatan Pengalaman Pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbandingan persepsi pengguna terhadap aplikasi musik digital I-Tunes, Joox, Melon dan Spotify dengan menggunakan pendekatan pengalaman pengguna. Penelitian membutuhkan sebanyak 100 responden pada setiap aplikasi musik digital. Sehingga untuk mendapatkan sebanyak 400 responden, peneliti menggunakan google form dalam menyebarkan kuesioner kepada pengguna atau yang pernah menggunakan aplikasi musik digital I-Tunes, Joox, Melon dan Spotify. [1]

2) Analisa Usability Pada Website Platform Marketplace Edukasi Menggunakan Metode Heuristic Evaluation System Usability Scale

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengalaman pengguna Mulai Merintis, kemudian memberikan rekomendasi antarmuka website Mulai Merintis. Mulai Merintis adalah sebagai sebuah platform marketplace edukasi kreatif yang

dibuat khusus untuk orang yang ingin belajar dan mengajar dalam bidang bisnis, pengembangan diri dan lainnya. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakan website. Analisis antarmuka dilakukan dengan metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale. Dalam Heuristic Evaluation yang dilakukan oleh tiga evaluator, ditemukan 38 pelanggaran terhadap 10 prinsip Nielsen yang kemudian dipilih 10 masalah prioritas untuk diselesaikan. Berdasarkan hasil metode System Usability Scale didapatkan bahwa pada 206 pengguna Mulai Merintis, skor rata-rata yang didapatkan adalah: 66,2. Hasil yang didapatkan dari metode System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation (HE) digunakan sebagai dasar untuk pembuatan Mockup. [2]

3) Dampak user interface terhadap user experience pada system informasi manajemen Kesehatan berbasis web

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis user experience pada situs e-commerce Shopee Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara terhadap 10 responden yang pernah menggunakan situs e-commerce Shopee Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa user experience pada situs e-commerce Shopee Indonesia masih perlu ditingkatkan terutama dalam hal navigasi, kecepatan loading, dan tampilan produk yang lebih menarik. [3]

4) Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce (Studi Komparasi Terhadap Pengalaman Pengguna Shopee, Lazada, dan Tokopedia)

Pada penelitian ini, dilakukan sebuah studi komparasi mengenai usability desain user interface pada beberapa aplikasi ecommerce dengan menggunakan analisa System Usability Scale (SUS). Studi komparasi ini diaplikasikan pada 3 aplikasi ecommerce dengan jumlah pengunjung tertinggi yaitu Shopee, Lazada dan Tokopedia. Hasil yang didapatkan dari studi komparasi usability pada beberapa aplikasi tersebut menunjukkan bahwa usability dari ketiga aplikasi ecommerce ini masuk dalam range OK dan GOOD, dimana Shopee memiliki nilai yang paling tinggi dibandingkan Lazada dan Tokopedia. [4]

5) Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)

Dalam penelitian ini ingin diketahui tingkat kenyamanan pengguna dari segi User Experience. Maka dalam penelitian ini dilakukan evaluasi pengalaman pengguna PaTik Bali. Evaluasi dilakukan dengan metode User Experience Questionnaire (UEQ). Kelengkapan aspek, yaitu attractiveness, pragmatic quality dan hedonic quality menjadi keunggulan User Experience Questionnaire (UEQ). Selain itu, sudah disediakan Data Analyst Tool dalam format excel untuk memudahkan pengukuran User Experience Questionnaire (UEQ). Evaluasi dilakukan pada suatu populasi yang berjumlah 34 data. Evaluasi User Experience Questionnaire (UEQ) memiliki penilaian yang baik. Daya tarik memiliki nilai rata-rata 1.8, kejelasan memiliki nilai 1.7, Efisiensi memiliki nilai 1.6, Ketepatan memiliki nilai 1.7, Stimulasi memiliki nilai 2, dan Kebaruan memiliki nilai

1.3. Hasil analisa untuk kualitas pragmatic dan hedonis pun memiliki penilaian yang baik masing-masing memiliki nilai rata-rata 1.72 dan 1.73. Dan analisa benchmark juga memberikan nilai 1.73 yang dikatakan baik. Analisa dengan menggunakan UEQ menunjukkan user experience dari pengguna PaTik Bali dapat dikatakan baik dengan nilai rata-rata diatas.[5]

6) Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)

Penelitian ini memberikan analisis perbandingan user experience dengan skenario testing dan menggunakan user experience questionnaire (UEQ). Skenario testing dilakukan kepada 8 orang responden yang dibagi menjadi 2 kelompok pengguna aplikasi berdasarkan empat parameter yaitu task completed, error during task performance, time per completed task, number of clicks during task performance. User experience questionnaire (UEQ) memiliki 6 aspek skala pengukuran yaitu attractiveness, perspicuity, efficiency, dependability, stimulation, novelty. Kuesioner tersebut dibagikan kepada 30 responden. Hasil dari pengujian skenario testing menunjukkan aplikasi Jakone Mobile lebih unggul pada parameter error during task performance, time per completed task, dan number of clicks during task performance. Sedangkan aplikasi BCA Mobile unggul pada parameter task completed. [6]

7) Pendekatan Metode User-Centered Design dan System Usability Scale dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui melakukan redesign dan evaluasi antarmuka website diseminasi sensus pertanian. Berdasarkan evaluasi awal, skor SUS yang diperoleh yaitu sebesar 60,05 poin. Setelah dilakukan perancangan ulang, hasil akhir evaluasi yang diperoleh menunjukkan bahwa desain solusi yang dihasilkan dari perancangan ulang sistem menggunakan pendekatan UCD lebih baik dari desain awal sistem.[7]

8) Kajian usability aplikasi canva (studi kasus pengguna mahasiswa desain)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui usability dari aplikasi Canva dengan tujuan mengetahui pengalaman pengguna dalam hal ini mahasiswa terhadap aplikasi tersebut karena ditemukan ketidakpuasan pada saat menggunakan aplikasi Canva. Metode kualitatif-kuantitatif digunakan untuk mendiskripsikan secara detail hasil wawancara langsung dan hasil angket yang diberikan. Analisa aplikasi menggunakan poin Usability yakni berkaitan dengan learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction untuk mengetahui pengalaman pengguna dan dipadukan dengan metode Important Performance Analysis (IPA). Dari analisa yang dilakukan pada aplikasi Canva diketahui bahwa untuk meningkatkan usability, kemudahan aksesibilitas serta kepuasan pengguna ketika menemukan error dan memperbaiki error harus diperbaiki. Selain itu, aplikasi Canva perlu

memperbaiki alur dan akurasi waktu saat penggunaan aplikasi. Poin usability yang perlu dipertahankan adalah kemudahan saat mengenali simbol-simbol, dan sistem serta efisiensi navigasi. [8]

B. User Experience (UX)

Menurut (Adani, 2022) User Experience adalah pengalaman pengguna dalam proses interaksi dengan aplikasi atau perangkat lunak untuk memberikan kemudahan bagi pengguna. Pengalaman tersebut dapat dilihat dari mudahnya dalam menggunakan produk digital tersebut. Serta, mampu untuk memaksimalkan segala aspek mulai dari fitur, desain, dan konten yang dapat membantu pengguna untuk mencapai tujuan saat berinteraksi dengan aplikasi. [9]

C. Tiktok Shop

Fitur Tiktok Shop terdapat pada aplikasi Tiktok di perkenalkan pada tanggal 17 april 2021 dengan berbagai fitur yang inovatif. TiktokShop adalah sebuah aplikasi media sosial perbelanjaan online yang menawarkan berbagai macam produk fashion, kecantikan, dan lifestyle. TiktokShop memiliki fitur-fitur seperti pencarian produk, keranjang belanja, dan sistem pembayaran elektronik. Pada tahun 2022, Tiktok mengumumkan fitur baru yang disebut Tiktok Shop, yang memungkinkan pengguna untuk berbelanja langsung dari aplikasi Tik Tok. Tiktok Shop terintegrasi ke dalam platform berbasis video Tik Tok. Pengguna dapat menjelajahi berbagai produk dan layanan langsung dari aplikasi Tiktok tanpa harus keluar dari platform.

D. Media Sosial

Media sosial adalah bentuk komunikasi yang terjadi di dalam kelompok sosial menggunakan perangkat telekomunikasi, [10] Media sosial mengacu pada komunikasi online di antara orang-orang yang saling terhubung dan saling tergantung dalam jaringan sosial, di mana informasi dan pengaruh dapat dibagi secara efektif. [11] Contoh media sosial yang populer antara lain Facebook, Twitter, Instagram, Tik Tok, YouTube, dan banyak lagi. Media sosial memungkinkan pengguna untuk terhubung dengan orang-orang dari seluruh dunia, berbagi pemikiran dan ide, mengikuti berita dan tren terbaru, serta membangun komunitas online yang berpusat pada minat atau topik tertentu

E. Google form

Google Form adalah layanan formulir online yang disediakan oleh Google. Ini memungkinkan pengguna untuk membuat formulir online untuk berbagai keperluan, seperti survei, kuesioner, pendaftaran, dan sebagainya. Pengguna dapat dengan mudah membuat pertanyaan, mengatur opsi jawaban, dan mengumpulkan respons secara terstruktur.

F. System Usability Scale (SUS)

System usability scale (SUS) dalam menentukan hasil perhitungan penilaian terdapat tiga sudut pandang yaitu acceptability, grade scale, dan adjective rating. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. System Usability Scale (SUS) adalah metode penilaian tingkat usability

atau kemudahan penggunaan suatu sistem atau aplikasi. SUS memiliki kuesioner 10 pertanyaan dan 5 pilihan jawaban. Pilihan jawaban terdiri dari sangat tidak setuju sampai sangat setuju. SUS memiliki skor minimal dari 0 sampai skor maksimal 100. dimana skor semakin tinggi menunjukkan tingkat usability yang semakin baik. System usability scale (SUS) dalam menentukan hasil perhitungan penilaian terdapat tiga sudut pandang yaitu acceptability, grade scale, dan adjective rating. Acceptability terdapat tiga tingkatan yang terdiri dari not acceptable, marginal (rendah dan tinggi), dan acceptable. Sedangkan grade scale terdiri dari A, B, C, D dan F. Untuk adjective rating lebih banyak tingkatan yaitu worst imaginable, poor, ok, good, excellent dan best imaginable.

Kuesioner tersebut memiliki 5 poin skala Likert “Sangat tidak setuju(STS)”, “Tidak setuju(TS)”, “Netral(N)”, “Setuju(S)”, dan “Sangat setuju(ST)”. Kuesioner ini terdiri dari sepuluh pertanyaan yang diuji berdasarkan subyektif atau perasaan dari seorang pengguna. dalam memberikan tanggapan jika pengguna ragu menemukan jawaban yang cocok maka responden harus mengisi titik tengah dari skala likert yaitu netral.

Dalam perhitungan SUS terdapat 5 skala kontribusi yang berkisar 0 hingga 4. Dimana dalam proses perhitungannya memiliki aturan yaitu untuk item pernyataan yang bernomor 1,3,5,7, dan 9 (ganjil) skor kontribusinya adalah skala tanggapan dikurangi 1. Untuk jawaban pertanyaan yang bernomor 2, 4, 6, 8 dan 10 (genap), skor kontribusinya yaitu 5 dikurang dengan skala dari tanggapan. Kemudian jumlah yang didapat dari proses perhitungan tersebut dikalikan dengan 2.5 untuk mendapatkan nilai akhir untuk sistem usability. Skor 0 hingga 100 merupakan kisaran skor keseluruhan SUS. Pernyataan diatas dapat dilihat dalam bentuk rumus perhitungan SUS seperti berikut : $Skor\ SUS = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) \times 2.5$ Rata-rata skor dari kuesioner SUS diperoleh dari skor total semua responden yang kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan tanggapan.

II. METODE

A. Prosedur Penelitian

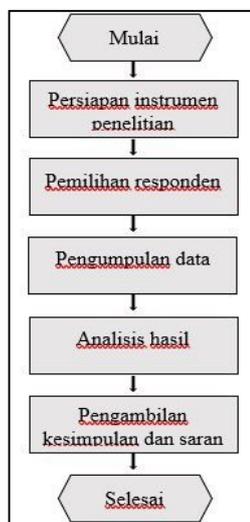
studi literatur, observasi, penyebaran kuisisioner, pengumpulan data, pengujian kuesioner, dan pengujian metode yang di gunakan pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Pendekatan kuantitatif adalah suatu metode penelitian ilmiah yang mengumpulkan dan menganalisis data numerik untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam pendekatan ini, peneliti menggunakan alat pengukuran standar untuk mengumpulkan data, seperti kuesioner, tes, atau pengamatan sistematis. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis secara statistik untuk mencari pola atau hubungan antara variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif dengan metode System Usability Scale (SUS) untuk menilai tingkat usability pada aplikasi media sosial TiktokShop. Tujuan penggunaan instrumen dalam penelitian ini yaitu untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem yang dibangun.

TABEL I
ITEM SOAL KUESIONER

NO	PERTANYAAN
Q1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
Q2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
Q3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
Q4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
Q5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
Q6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada system ini)
Q7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
Q8	Saya merasa sistem ini membingungkan
Q9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
Q10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

B. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner System Usability Scale (SUS). Instrumen yang dipakai pada penelitian ini adalah kuesioner siap pakai atau siap untuk digunakan. Jenis Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah kuesioner Sistem Usability Scale (SUS). Yang mana kuesioner merupakan teknik pengumpulan data secara tidak langsung. Maksud tidak langsung disini adalah peneliti tidak bertanya jawab dengan responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner online yang berisi pertanyaan mengenai pengalaman pengguna pada aplikasi media sosial TiktokShop. Dengan adanya teknik secara tidak langsung dari peneliti kepada responden, maka peneliti membuat sejumlah pertanyaan yang harus direspon dan dijawab oleh responden.



Gambar 1. Tahapan penelitian

Angket yang telah disediakan oleh peneliti akan diberikan ke pengguna tiktokshop untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang telah dibuat. Dalam penelitian ini pengguna diberi kebebasan dalam memberikan jawaban atau respon sesuai dengan persepsinya. Bentuk kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert adalah suatu bentuk skala pada umumnya digunakan di dalam kuesioner dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei suatu penelitian.

C. Pengolahan data

Setelah data kuesioner terkumpul, langkah selanjutnya adalah pengolahan data kuesioner. Pengolahan data kuesioner dilakukan dengan cara menghitung skor SUS untuk masing-masing responden. Skor SUS dihitung dengan mengikuti prosedur yang telah ditetapkan dalam metode SUS. Setiap jawaban pada kuesioner diberi bobot tertentu dan dijumlahkan untuk menghasilkan skor akhir.

Kuesioner SUS memiliki 5 poin skala likert yakni Sangat Tidak Setuju, Tidak setuju, Netral, Setuju dan Sangat tidak setuju untuk menjawab 10 pertanyaan diatas sesuai dengan penilaian responden. Untuk menghitung skor SUS dilakukan dengan cara menjumlahkan tiap nilai responden dari tiap pertanyaan. Untuk pertanyaan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7 dan 9) dikurangi 1. Untuk pertanyaan bernomor genap (2, 4, 6, 8 dan 10) yaitu 5 dikurangi nilai yang didapatkan dari item pertanyaan. Kemudian dijumlahkan dan dikali 2.5

D. Pengujian instrumen

1) Uji validitas

uji validitas dengan teknik Product Moment Pearson caranya yaitu mengkorelasikan skor item dengan skor total item, kemudian diperoleh nilai r hitung sedangkan nilai r tabel diperoleh dari nilai rtabel ($r = n-2$) pada taraf signifikan 0,05 atau tingkat kepercayaan 95%, yang berarti suatu sistem dikatakan valid apabila berkorelasi signifikan terhadap skor total pada tingkat kepercayaan 95%.

2) Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian instrumen untuk mendapatkan tingkat ketahanan serta kehandalan suatu instrumen dalam pengumpulan data. Pengujian reliabilitas juga dapat menunjukkan sejauh mana informasi dapat dipercaya. Data yang dilakukan uji reabilitas adalah data yang valid yang telah lolos dari pengujian validitas. Metode yang biasanya digunakan untuk menguji kehandalan yaitu teknik ukur ulang atau teknik sekali ukur. dalam penelitian ini untuk menguji reabilitas peneliti menggunakan teknik sekali ukur yaitu alpha Cronbach. Berikut bentuk rumus alpha. Instrumen bisa dikatakan mempunyai tingkat reliabilitas/reliabel yang baik apabila nilai α cronbach's sebesar 0.70 atau lebih.

E. Teknik analisis data

Teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif. Data yang diperoleh dari kuesioner akan diolah menggunakan pemrograman R untuk menghitung skor

SUS dan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan. Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- Menghitung skor pada masing-masing pertanyaan kuesioner SUS.
- Menjumlahkan skor pada masing-masing pertanyaan kuesioner SUS.
- Mengalikan total skor dengan 2,5.
- Mengkonversi hasil perhitungan ke dalam skala 0 hingga 100.
- Menganalisis hasil perhitungan skor SUS dengan menggunakan interpretasi standar skor SUS.

F. Interpretasi hasil

Setelah data dianalisis, langkah terakhir adalah melakukan interpretasi hasil. Hasil analisis data akan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tiktoshop dan menentukan apakah perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum penelitian

dalam penelitian ini mengambil populasi seluruh pengguna dari aplikasi Tiktok Shop. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuesioner dengan cara membagi link google form kepada 107 responden. Dari penyebaran tersebut terdapat yang memberikan respon di antaranya berusia 17 tahun ke atas sampai dengan usia 50 tahun dengan lama menggunakan aplikasi Tiktok Shop diantaranya 65 orang lebih dari 1 tahun, 25 orang lebih dari 6 bulan, dan 15 orang lebih dari 1 bulan.

B. Pengolahan data

1) Uji validitas

Uji validitas adalah kemampuan sebuah instrumen pengukuran untuk mengukur variabel atau konstruk yang dimaksudkan.[12] Pengujian validitas menggunakan pemrograman R digunakan nilai r tabel sebagai taraf signifikan 5%, dan dengan jumlah responden 107, maka nilai r tabel (a = n-2) pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1606. Ini membantu menentukan apakah item dinyatakan sah atau tidak jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel dengan nilai 0,1606, dan sebaliknya jika nilai r hitung lebih rendah dari r tabel. Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel II.

2) Uji reliabilitas

Setelah butir-butir instrumen diuji validasi maka selanjutnya dilakukan uji tingkat kehandalan jika instrumen yang digunakan mampu menghasilkan data yang hampir sama meski dilakukan di jadwal yang berbeda. Pengujian ini dilakukan menggunakan Pemrograman R. Kriteria pengujian uji reliabilitas r hitung > r tabel dengan taraf Signifikansi >0,05 maka dinyatakan alat ukur tersebut reliabel dan apabila r hitung < r tabel dengan taraf Signifikansi.

Reliabilitas adalah ukuran sejauh mana suatu instrumen pengukuran atau alat memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan ketika diaplikasikan berulang kali pada suatu

sampel atau kondisi yang sama [13] Kuesioner dikatakan reliabel jika Cronbrach Alpha >0.6. Berdasarkan hasil uji reabilitas menggunakan pemrograman R pada gambar 3 didapatkan nilai Cronbach's Alpha 0,86 yang berarti >0,6 sehingga semua instrumen tersebut dikatakan reliabel dan konsisten sebagai alat pengumpulan data penelitian.

Kategori koefisien reliabilitas Guilford (1965):

0,80 < r ≤ 1,00 : reliabilitas sangat tinggi

0,60 < r ≤ 0,80 : reliabilitas tinggi

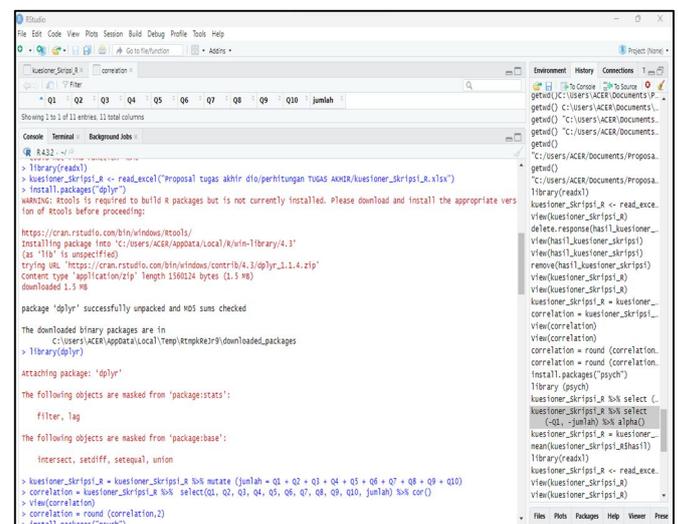
0,40 < r ≤ 0,60 : reliabilitas sedang

0,20 < r ≤ 0,40 : reliabilitas rendah

0,00 < r ≤ 0,20 : reliabilitas sangat rendah

**TABEL II
HASIL UJI VALIDITAS KUESIONER**

Item	R HITUNG	r Tabel (n-2)	Status	Item
Q1	0,668639	0,1606	VALID	Q1
Q2	0,610636	0,1606	VALID	Q2
Q3	0,761464	0,1606	VALID	Q3
Q4	0,470909	0,1606	VALID	Q4
Q5	0,798241	0,1606	VALID	Q5
Q6	0,627258	0,1606	VALID	Q6
Q7	0,680007	0,1606	VALID	Q7
Q8	0,756283	0,1606	VALID	Q8
Q9	0,713881	0,1606	VALID	Q9
Q10	0,713306	0,1606	VALID	Q10
Item	r Hitung	r Tabel (n-2)	Status	Item



Gambar 2 code R uji validitas

```

RStudio
File Edit Code View Plots Session Build Debug Profile Tools Help
Source Environment Help
Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - ~/R
https://cran.rstudio.com/bin/windows/Rtools/
Installing package into 'C:/Users/ACER/AppData/Local/R/win-library/4.3'
(as 'lib' is unspecified)
trying url 'https://cran.rstudio.com/bin/windows/contrib/4.3/psych_2.4.1.zip'
content type 'application/zip' length 3488276 bytes (3.3 MB)
downloaded 3.3 MB
package 'psych' successfully unpacked and MD5 sums checked
The downloaded binary packages are in
C:/Users/ACER/AppData/Local/Temp/Rtmpqqpqi/downloaded_packages
> library('psych')
> kuesioner_skripsi_R %>% select (-Q1, -jumlah) %>% alpha()

Reliability analysis
call: alpha(x = )

raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N ase mean sd median_r
0.85 0.86 0.87 0.41 6.1 0.022 2.9 0.59 0.41

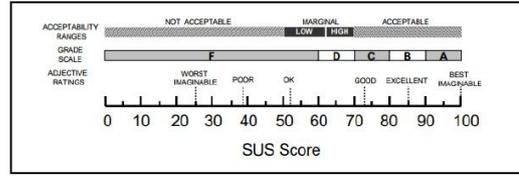
95% confidence boundaries
Lower alpha upper
Feldt 0.80 0.85 0.89
duhachek 0.81 0.85 0.89

Reliability if an item is dropped:
raw_alpha std.alpha G6(smc) average_r S/N alpha se var.r med.r
Q2 0.84 0.85 0.86 0.42 5.7 0.023 0.018 0.44
Q3 0.83 0.83 0.84 0.39 5.0 0.026 0.016 0.40
Q4 0.86 0.87 0.87 0.45 6.5 0.021 0.011 0.45
Q5 0.82 0.83 0.84 0.38 4.9 0.026 0.017 0.40
Q6 0.84 0.85 0.86 0.42 5.8 0.024 0.018 0.45
Q7 0.83 0.84 0.85 0.40 5.4 0.023 0.017 0.40
Q8 0.82 0.83 0.85 0.39 5.1 0.026 0.020 0.38
Q9 0.83 0.84 0.85 0.40 5.4 0.025 0.018 0.40
Q10 0.83 0.85 0.86 0.41 5.5 0.025 0.021 0.43
    
```

Gambar 3 code R uji reliabilitas

TABEL III
HASIL UJI RELIABILITAS KUESIONER

KOEFISIEN RELIABILITAS	INTERPRETASI
0,8631	SANGAT RELABEL/SANGAT TINGGI



Gambar 5 Skala skor SUS

C. Uji system usability scale

Nilai akhir perhitungan System Usability Scale dari tanggapan 105 responden adalah 74, sesuai dengan pedoman interpretasi SUS, seperti yang di tunjukan pada tabel v. Hasil nilai rata-rata yang di peroleh selanjutnya di korelasikan dengan skala skor sus untuk mengetahui tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi media sosial Tiktok Shop ini.

Skor 74 tersebut diinterpretasikan dalam tiga versi penilaian, yaitu:

- Interpretasi dengan acceptability ranges:
- Merujuk pada gambar 4.1, maka skor 74 masuk kedalam range Acceptable.
- Merujuk pada Gambar 4.4, maka skor 74 termasuk kedalam range High.
- Interpretasi dengan grade scale seperti Gambar 4.1, skor 74 masuk ke dalam grade scale C.
- Interpretasi dengan adjective rating seperti Gambar 4.1, skor 74 masuk kedalam rating Good.

D.Rekomendasi

Berdasarkan hasil yang di dapatkan dari penelitian ini beberapa responden banyak memilih netral pada tiap pertanyaan kuesioner yang di bagikan, Berikut adalah beberapa rekomendasi dan masukan untuk meningkatkan UX pada aplikasi Tiktok Shop:

1) Navigasi yang kompleks :

Memastikan navigasi dalam aplikasi mudah dipahami dan mudah diakses. Ikon dan label yang jelas, terstruktur untuk memandu pengguna ke berbagai bagian aplikasi. Jika navigasi tidak dibuat dengan baik, pengguna mungkin kesulitan menggunakan aplikasi. Beberapa pengguna baru kesulitan menggunakan fitur-fitur aplikasi dalam menemukan produk atau berpindah antar bagian aplikasi. Beberapa navigasi atau submenu yang rumit dapat membingungkan pengguna. Beberapa fitur utama seperti fitur chat, riwayat pesanan, dan beberapa fitur lainnya harus mengklik ikon 3 baris di sebelah kanan atas.

2) Desain Ikon dan Tombol yang Lebih Jelas:

Memberikan desain antarmuka yang bersih dengan tata letak fitur yang terorganisir dengan baik, menghindari kerumitan yang tidak perlu, dan memastikan elemen-elemen desain yang lebih jelas dan intuitif. Pada aplikasi tiktok shop ini, fitur seperti riwayat pesanan, pesan, voucher, dan fitur lainnya terletak di luar navigasi, dan pengguna harus mengklik icon tiga baris untuk memunculkan fitur.

3) Atur Feed Beranda:

Mengelola feed beranda dengan hemat. Personalisasi konten

```

RStudio
File Edit Code View Plots Session Build Debug Profile Tools Help
kuesioner_Skripsi_R
Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 jumlah hasil
1 4 1 3 4 4 3 4 3 4 3 33 82.5
2 3 2 3 3 3 2 3 3 3 3 26 65.0
3 4 3 4 2 3 1 3 3 4 2 29 72.5
4 4 3 4 3 4 3 3 3 4 3 34 85.0
5 3 3 4 3 3 3 2 3 4 2 30 75.0
6 3 3 3 2 1 3 3 2 3 26 65.0
7 3 3 3 3 3 2 2 3 3 2 27 67.5
8 4 4 4 4 4 1 4 4 4 4 37 92.5
9 3 3 3 2 3 2 2 2 2 2 25 62.5
10 4 4 4 1 3 2 4 3 3 1 29 72.5
11 4 3 4 3 4 0 4 3 3 4 32 80.0
12 3 4 3 3 3 0 3 3 3 2 27 67.5
13 3 3 3 3 3 2 3 3 3 2 28 70.0
14 3 3 3 3 3 2 3 3 2 3 28 70.0
15 4 3 4 3 4 3 3 3 2 1 30 75.0
16 2 2 3 4 3 2 2 3 3 0 24 60.0
17 3 3 3 3 2 2 2 2 3 2 25 62.5
18 3 3 3 2 3 3 3 3 2 2 28 70.0
19 3 3 3 4 3 2 3 3 3 2 29 72.5
Showing 1 to 19 of 105 entries, 12 total columns

Console Terminal Background Jobs
R 4.3.2 - ~/R
Q9 0.02 0.07 0.18 0.39 0.34 0
Q10 0.02 0.17 0.33 0.25 0.23 0
> kuesioner_skripsi_R = kuesioner_Skripsi_R %>% mutate ( hasil = jumlah * 2.5)
> mean(kuesioner_Skripsi_R$hasil)
[1] 74.38095
>
    
```

Gambar 4 code R hasil perhitungan metode sus

berdasarkan preferensi pengguna, seperti kategori favorit, produk yang sering dilihat, atau transaksi sebelumnya, untuk memberikan pengalaman yang lebih relevan. Dengan menggunakan algoritma personalisasi untuk menyesuaikan konten dan produk yang ditampilkan kepada pengguna berdasarkan preferensi mereka, interaksi sebelumnya, dan perilaku belanja.

4) Pemfilteran dan Pencarian yang Tidak Efektif:

Jika fitur pencarian atau pemfilteran tidak berfungsi dengan baik, pengguna mungkin kesulitan menemukan produk yang sesuai dengan preferensi mereka. Hasil pencarian yang tidak relevan atau filter yang sulit digunakan dapat menghambat pengalaman belanja. aplikasi tiktok shop ini tidak memiliki fitur filter pencarian, hal ini memungkinkan menurunkan Tingkat pengalaman pengguna pada aplikasi tiktok shop. Dengan menambahkan Desain fitur pencarian yang kuat dengan hasil instan dan saran yang relevan. Tambahkan filter pencarian untuk memudahkan pengguna menemukan produk yang diinginkan.

5) Kurangnya Personalisasi:

Jika aplikasi tidak dapat memberikan pengalaman yang dipersonalisasi, pengguna mungkin kehilangan minat. Personalisasi dapat meningkatkan relevansi rekomendasi produk dan membuat pengguna merasa lebih terhubung dengan platform.

Dengan merancang UX yang baik, Tiktok Shop dapat memberikan pengalaman belanja yang menarik dan memuaskan, serta membangun loyalitas pelanggan. berfokus pada peningkatan keamanan, moderasi konten yang lebih ketat, dan pengembangan fitur yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan kepercayaan pelanggan. Selalu terbuka terhadap umpan balik pengguna dan terus tingkatkan aplikasi berdasarkan pengalaman nyata pengguna.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

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. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi media sosial Tiktok Shop ini dapat diterima oleh penggunanya dan telah berada diatas standar nilai rata-rata usability yang telah ditetapkan.

B. Saran

Langkah selanjutnya yang disarankan untuk pengembangan Aplikasi media sosial Tiktok Shop ini adalah melakukan pengkajian lebih lanjut mengenai aspek-aspek yang membuat rendahnya tingkat kepuasan pada aplikasi sosial media Tiktok Shop baik dari segi fitur maupun segi antar muka sehingga

dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

KUTIPAN

- [1] R. Kusumah, M. Ariyanti, and S. Sumrahadi, "Analisa Perbandingan Positioning Aplikasi Musik Digital berdasarkan Pendekatan Pengalaman Pengguna," *eProceedings of Management*, vol. 4, no. 3, 2017.
- [2] I. M. S. Mertha, I. P. Satwika, and A. A. I. I. Paramitha, "Analisa Usability Pada Website Platform Marketplace Edukasi Menggunakan Metode Heuristic Evaluation System Usability Scale," *Jurnal Krisnadana*, vol. 1, no. 1, 2021, doi: 10.58982/krisnadana.v1i1.80.
- [3] R. Sumarlin, R. Auli, and D. N. Angraini, "DAMPAK USER INTERFACE TERHADAP USER EXPERIENCE PADA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KESEHATAN BERBASIS WEB," *Desain Komunikasi Visual, Manajemen Desain dan Periklanan (Demandia)*, vol. 6, no. 1, 2021, doi: 10.25124/demandia.v6i1.2724.
- [4] A. Muqoddas, A. F. Yogananti, and H. Bastian, "Usability User Interface Desain pada Aplikasi Ecommerce (Studi Komparasi Terhadap Pengalaman Pengguna Shopee, Lazada, dan Tokopedia)," *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, vol. 6, no. 1, 2020, doi: 10.33633/andharupa.v6i1.3194.
- [5] I. N. S. W. Wijaya, P. P. Santika, I. B. A. I. Iswara, and I. N. A. Arsana, "Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ)," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 8, no. 2, 2021, doi: 10.25126/jtiik.2020762763.
- [6] R. Yuwono, A. Wibowo, S. H. Wijoyo, and R. I. Rokhmawati, "Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi Mobile Banking di Indonesia Dengan Menggunakan Usability a dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi pada JakOne Mobile dan BCA Mobile)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 3, no. 6, 2019.
- [7] M. P. Eugenia, M. Abdurrofi, B. Almahenzar, and A. Khoirunnisa, "Pendekatan Metode User-Centered Design dan System Usability Scale dalam Redesain dan Evaluasi Antarmuka Website," *Seminar Nasional Official Statistics*, vol. 2022, no. 1, 2022, doi: 10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1454.
- [8] E. A. Rahmasari and A. F. Yogananti, "KAJIAN USABILITY APLIKASI CANVA (STUDI KASUS PENGGUNA MAHASISWA DESAIN)," *ANDHARUPA: Jurnal Desain Komunikasi Visual & Multimedia*, vol. 7, no. 01, 2021, doi: 10.33633/andharupa.v7i01.4292.
- [9] M. R. Adani, *User Experience (UX): Pengertian, Tujuan, Metode, dan Penerapannya*. 2022.
- [10] R. Rogers and S. Lewthwaite, "Teaching Digital Methods: Interview with Richard Rogers," *Disena*, vol. 2019, no. 14, 2019, doi: 10.7764/disena.14.12-37.

- [11] A. J. A. M. van Deursen and J. A. G. M. van Dijk, “The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access,” *New Media Soc*, vol. 21, no. 2, 2019, doi: 10.1177/1461444818797082.
- [12] P. E. Spector, “Do Not Cross Me: Optimizing the Use of Cross-Sectional Designs,” *J Bus Psychol*, vol. 34, no. 2, 2019, doi: 10.1007/s10869-018-09613-8.
- [13] L. J. Cronbach, “About Alpha of Cronbach,” *Psychometric Society*, vol. 334, no. 1951, 2016.

TENTANG PENULIS



Penulis bernama lengkap Flendio Marselino Tambajong lahir di Desa Elusan, Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten, Minahasa Selatan, pada 17 Februari 2001. Merupakan anak pertama dari empat bersaudara dari pasangan Vicki Tambajong (Ayah) dan Ivana Sumual S.Farm (Ibu). Penulis memulai pendidikan di TK Dharma Wanita Elusan (2005-2006), kemudian melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SD Gmim Elusan (2012-2015). Selanjutnya menempuh pendidikan di SMP Nasional Elusan (2011-2014), melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Amurang (2016-2018). Pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan tingkat sarjana (S1) di salah satu perguruan tinggi negeri di Sulawesi Utara, yaitu Universitas Sam Ratulangi Manado, dengan mengambil Jurusan Teknik Elektro, Program Studi Informatika.