

Analisis Pengalaman Pengguna Shopee: Evaluasi Dengan UMUX dan UMUX-Lite

Syifa' Septiana Dwi Inayah^{1*}, Rosalina Alda², Bintang Ahmada Farhan Adama³, Ariq Cahya Wardhana⁴

^{1,2,3,4}Program Studi Rekayasa Perangkat Lunak, Institut Teknologi Telkom Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah
Email: ^{1*}20104047@ittelkom-pwt.ac.id, ²20104066@ittelkom-pwt.ac.id, ³20104020@ittelkom-pwt.ac.id, ⁴ariq@ittelkom-pwt.ac.id

(Naskah masuk: 31 Jan 2024, direvisi: 6 Mar 2024, diterima: 7 Mar 2024)

Abstrak

Shopee telah menjadi pemimpin *E-Commerce* di Asia Tenggara dengan lebih dari 237 juta pengunjung pada bulan September 2023. Platform ini masih dihadapkan pada tantangan terkait kesesuaian desain dengan kebutuhan pengguna dan kesulitan pengguna dalam memahami aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi desain aplikasi *Shopee*, dengan fokus pada pengalaman pengguna. Hasil survei menunjukkan bahwa fitur yang sering digunakan adalah memesan barang, pembelian pulsa, dan *Shopee Food*. Oleh karena itu, pengujian difokuskan pada tiga fitur tersebut dengan menggunakan metode evaluasi *UMUX* dan *UMUX-Lite*, yang menghasilkan wawasan kuantitatif dan kualitatif. Dengan skor *UMUX* 80,83 dan *UMUX-Lite* 80, penilaian diberikan dalam kategori B. Namun, terdapat saran perbaikan untuk *Shopee Food*, termasuk peningkatan desain *icon* dan tampilan menu, serta penyederhanaan navigasi. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan di Platform *Shopee*.

Kata Kunci: *Shopee*, *E-Commerce*, *UMUX*, *UMUX-Lite*, Pengalaman Pengguna.

Shopee User Experience: Evaluation with UMUX and UMUX-Lite

Abstract

With high popularity in Southeast Asia, Shopee maintains its position as a leader in e-commerce, with over 237 million visitors as of September 23. Despite achieving success, the research focuses on user complaints. The survey results indicate that frequently used features include ordering goods, purchasing credit, and Shopee Food. Therefore, testing is concentrated on these three features. The evaluation methods of UMUX and UMUX-Lite provide both quantitative and qualitative insights. Figures 4 to 7 highlight challenges in task J1, but most can be addressed. With UMUX scores of 80.83 and UMUX-Lite scores of 80, the assessment falls into the 'B' category, signifying good performance. Nevertheless, there are improvement suggestions for task J1 concerning Shopee Food, such as enhancing icon design and menu display, as well as streamlining navigation.

Keywords: *Shopee*, *E-Commerce*, *UMUX*, *UMUX-Lite*, Pengalaman Pengguna.

I. PENDAHULUAN

E-commerce adalah sebuah bisnis digital yang melakukan transaksi jual beli secara tidak langsung dan dapat dilakukan transaksi secara daring atau melalui internet [1]. Dengan adanya bantuan dari Teknologi Informasi yang berkembang secara pesat dapat memudahkan para penjual maupun pelanggan dalam menjalankan aktivitas bisnis. Perdagangan elektronik telah menjadi tonggak utama dalam dunia belanja

online. *E-commerce* memungkinkan konsumen untuk menjelajahi dan melakukan pembelian secara efisien melalui internet. Salah satu pemimpin di ranah *e-Commerce* adalah Platform *Shopee*, yang telah mencapai popularitas luar biasa di Asia Tenggara.

Shopee adalah salah satu bisnis *E-commerce* yang menyediakan berbagai macam penjualan produk mulai dari *fashion* hingga peralatan rumah tangga dan sebagainya untuk menunjang kebutuhan masyarakat yang menggunakan *E-*

commerce [2]. *Shopee* menawarkan fitur inovatif, keamanan transaksi, dan pengalaman pengguna yang unggul. Keberhasilan sebuah platform *e-Commerce* tidak hanya tergantung pada kenyamanan dan aksesibilitas global, tetapi juga pada kepuasan pengguna. *Shopee* telah menjadi platform *E-Commerce* yang sangat diminati khususnya di kawasan Asia Tenggara [3]. Di Indonesia jumlah pengguna *Shopee* meningkat pesat hingga masuk ke dalam kategori *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak, tercatat pada September 2023 *Shopee* memperoleh 237 juta kunjungan dan mengalami peningkatan sekitar 38% dibandingkan dengan posisi awal tahun [4]. Dengan banyaknya pengunjung *Shopee*, tak sedikit pengguna yang sering mengeluhkan sisi negatif dari *Shopee* sehingga banyak muncul argumen tentang *E-commerce Shopee* baik dari segi kualitas maupun kegunaannya [5]. Oleh karena itu, evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pengguna menjadi kunci untuk memahami dinamika interaksi antara pengguna dan platform.

Dalam penelitian ini untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dalam menggunakan Platform *E-commerce Shopee* adalah menggunakan metode *UMUX (Usability Metric for User Experience)* dan pendekatannya yang lebih ringkas, *UMUX-Lite (Usability Metric for User Experience Lite)*, menjadi krusial. *UMUX* merupakan alternatif lebih pendek dari *SUS* yang memiliki 4 pertanyaan dengan pertanyaan bernomor ganjil memiliki nada positif dan pertanyaan bernomor genap memiliki nada negatif [6]. *UMUX-Lite* dikembangkan oleh peneliti James R Lewis pada tahun 2013 dan menjelaskan bahwa kuesioner *UMUX-Lite* memiliki 2 pertanyaan dengan skala *likert* 7 poin dari 1 bernilai sangat tidak setuju hingga 7 bernilai sangat setuju dengan rentang nilai 0 - 100 [7].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam pengalaman pengguna di platform *e-Commerce Shopee* menggunakan kedua metode tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan lebih lanjut. Perbedaan signifikan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan metode *UMUX* dan *UMUX-Lite*, yang belum secara luas digunakan dalam konteks evaluasi pengalaman pengguna di platform *Shopee*. Dengan fokus pada metode evaluasi yang baru, penelitian ini menawarkan pendekatan yang inovatif untuk memahami dinamika interaksi pengguna dengan platform *e-Commerce*, dan dengan demikian, berpotensi memberikan kontribusi yang berharga pada pemahaman tentang pengalaman pengguna di industri ini.

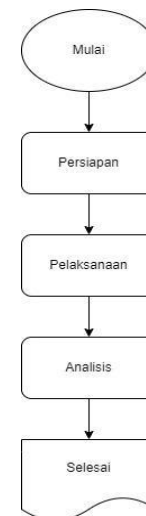
II. METODE PENELITIAN

Dalam era digital, platform *E-Commerce* telah menjadi bagian integral dari kehidupan konsumen. Pengalaman pengguna yang baik di platform *E-Commerce* adalah kunci kesuksesan dalam menjaga pelanggan dan meningkatkan konversi. Salah satu aspek penting dalam mengukur pengalaman pengguna adalah melalui evaluasi *usability*. Pada

penelitian ini, akan fokus pada platform *E-Commerce Shopee* dan menggunakan metode *UMUX (Usability Metric for User Experience)* dan *UMUX-Lite* untuk melakukan analisis pengalaman pengguna.

UMUX dan *UMUX-Lite* memiliki skala yang sama walaupun berbeda dalam praktiknya. Struktur statistik *UMUX* dan *UMUX-Lite* dapat dipengaruhi oleh campuran nada positif/negatif, namun *UMUX-Lite* hanya berisi pernyataan positif [8]. Sebagai ukuran undimensi, *UMUX* dan *UMUX-Lite* memiliki hasil analisis yang berbeda baik *UMUX* maupun *UMUX-Lite* yang diinterpretasikan sebagai ukuran undimensi. *UMUX* lebih luas dari *Single Ease Questions (UEQ)*, namun lebih pendek dari *SUS*.

Gambar 1 menunjukkan diagram alir dari metode penelitian yang akan dijalankan, yang mencakup langkah-langkah rinci evaluasi *usability* dan pengumpulan data dari pengguna *Shopee* untuk menginformasikan pemahaman mendalam tentang kualitas pengalaman pengguna di platform tersebut.



Gambar 1. Tahapan *Usability Testing*

A. Persiapan

Dalam tahap persiapan, penelitian ini dimulai dengan menetapkan tujuan yang jelas terkait evaluasi pengalaman pengguna di platform *E-Commerce Shopee*. Metode evaluasi *usability*, yaitu *UMUX* dan *UMUX-Lite*, dipilih sebagai pendekatan utama. Proses ini juga melibatkan identifikasi parameter dan kriteria pengukuran untuk menilai kualitas pengalaman pengguna yang diinginkan.

B. Pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan, upaya rekrutmen responden dilakukan dengan melibatkan pengguna aktif *Shopee*. Proses ini dimulai dengan menyusun dan menyebarkan survei pra-evaluasi kepada sejumlah pengguna platform untuk mengidentifikasi calon responden yang memiliki wawasan berharga terkait pengalaman dengan *Shopee*. Survei ini mencakup pertanyaan terkait kebiasaan penggunaan,

preferensi, dan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan *E-Commerce*.

Setelah merekrut responden berdasarkan pra-evaluasi, langkah selanjutnya adalah melibatkan responden dalam pengujian fitur yang sudah dipilih. Proses ini dimulai dengan penjelasan kepada responden tentang tujuan pengujian dan fitur-fitur tertentu yang akan dievaluasi. Responden kemudian diarahkan untuk mengerjakan *task* yang diberikan oleh moderator.

Pada tahap ini, peneliti juga menghitung dan mencatat tanggapan responden terhadap setiap fitur yang diuji, baik melalui observasi langsung maupun wawancara. Selain itu, data perilaku responden, seperti waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan *task*, kesalahan yang terjadi, dan tingkat kepuasan setelah menggunakan fitur.

C. Analisis

Setelah selesai tahap pelaksanaan, langkah terakhir adalah analisis. Analisis dilakukan terhadap data yang terkumpul selama evaluasi *usability* untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang kualitas pengalaman pengguna di Platform *Shopee*. Hasil analisis ini akan menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan atau peningkatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah awal yang dilakukan oleh penulis dalam persiapan *Usability Testing* dapat dinyatakan sebagai hasil data yang telah terkumpul dari responden.

A. Persiapan

Tahap awal pada penelitian ini adalah melakukan persiapan. Dalam konteks ini, persiapan melibatkan langkah-langkah tertentu yang perlu diambil untuk memastikan kelancaran penelitian. Berikut ini adalah langkah-langkah persiapan yang dilakukan oleh penulis:

1. Persiapan dan Perancangan Pengujian

Tahap awal pada penelitian ini adalah melakukan persiapan dan perancangan pengujian dengan melibatkan pengguna *Shopee* sebagai responden. Untuk mendapatkan respons dari pengguna *Shopee*, penulis menyebarkan kuesioner dengan jumlah 44 responden melalui *Google Form* dengan daftar pertanyaan yang terdapat pada Tabel 1. Pertanyaan dibawah ini merupakan uji coba kepada sejumlah responden awal untuk memastikan bahwa pertanyaan tersebut dapat dipahami dengan jelas untuk memberikan informasi yang dapat dipahami dengan jelas, validalitas dan reliabilitas dapat ditingkatkan berdasarkan hasil uji coba yang sudah dilakukan. Berikut adalah langkah-langkah persiapan dan perancangan pengujian yang dilakukan oleh penulis:

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Survei

No.	Pertanyaan Survei
1.	Apakah anda pengguna <i>E-commerce Shopee</i> ?

2.	Aplikasi lain sejenis <i>Shopee</i> apa yang anda gunakan?
3.	Apakah Anda menggunakan <i>Shopee</i> sampai saat ini?
4.	Seberapa sering anda menggunakan <i>E-commerce Shopee</i> ?
5.	Tujuan Anda mengakses <i>E-commerce Shopee</i> ?

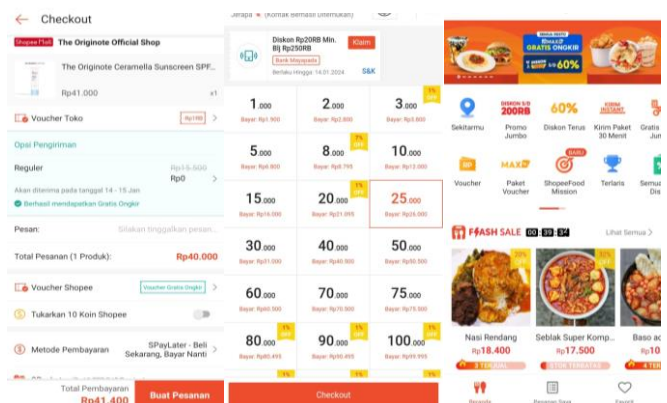
Berdasarkan hasil survei kepada responden, fitur yang sering digunakan pada aplikasi *Shopee* mencakup fitur memesan barang, pembelian pulsa, dan layanan *Shopee Food*. Oleh karena itu, pengujian akan difokuskan hanya pada ketiga fitur tersebut. Rincian lokasi dan jadwal pengujian akan dijabarkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Jadwal dan Teknik Pengujian

Kategori	Detail
Lokasi	<i>Google Meet</i>
Tanggal	2 Desember 2023
Waktu Pengujian	14.00 - 16.00 WIB
Teknik Pengujian	Daring (<i>Online</i>)

2. Observasi Aplikasi

Setelah berhasil mendapatkan partisipan pengujian, langkah berikutnya adalah melakukan observasi secara pasif terhadap aplikasi *Shopee* dengan dilakukan survei seperti terlihat pada Gambar 2. Proses observasi ini melibatkan pengamatan secara *detail* terhadap interaksi pengguna dengan aplikasi, khususnya pada tiga fitur utama yang akan difokuskan, yaitu memesan barang, pembelian pulsa, dan layanan *Shopee Food*. Observasi pasif dilakukan dengan memberikan survei kepada partisipan untuk mengumpulkan data tentang pengalaman pengguna. Observasi langsung ini bertujuan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana pengguna berinteraksi dengan fitur-fitur tersebut, mengidentifikasi potensi masalah atau hambatan, serta menilai kepuasan pengguna selama penggunaan aplikasi *Shopee*. Hasil observasi ini akan menjadi dasar untuk merancang skenario *task* yang akan dijalankan oleh partisipan selama sesi pengujian.



Gambar 2 Observasi Aplikasi

3. Merekrut Responden Pengujian

Pada tahap ini, responden akan dipilih untuk mendapatkan responden yang sesuai dengan kebutuhan pengujian dengan menggunakan teknik sampling yaitu *purposive sampling*. Proses pemilihan responden didasarkan pada kriteria pengguna aplikasi, tingkat intensitas penggunaan harian dan mingguan, serta frekuensi penggunaan fitur-fitur tertentu. Sebanyak 5 responden dipilih dan akan dilakukan pengujian secara daring.

4. Membuat Task Pengguna

Setelah melakukan observasi aplikasi dan merekrut responden untuk pengujian, langkah selanjutnya adalah membuat task pengguna berdasarkan fitur-fitur yang sudah dipilih sebelumnya.

Tabel 3. Task Skenario Pengguna

No.	Task	Skenario
1.	Melakukan pembelian barang	User akan diberi <i>task</i> berupa: 1. User menuju halaman <i>Home</i> 2. User mengklik tombol <i>Search</i> 3. User mengetik barang yang ingin dicari 4. User mengklik barang yang ingin dibeli 5. User mengklik tombol keranjang 6. User mengklik memasukkan barang ke keranjang 7. User mengklik tombol <i>checkout</i> 8. User memilih <i>voucher</i> 9. User memilih metode pembayaran. 10. User mengklik tombol <i>Buat pesanan</i>
2.	User melakukan pembelian pulsa	User akan diberikan <i>task</i> berupa: 1. User menuju halaman <i>Home</i> 2. User memilih fitur pembelian pulsa 3. User mengisi nomor telepon 4. User memilih nominal pulsa 5. User mengklik tombol <i>checkout</i> 6. User memilih metode pembayaran 7. User mengklik <i>bayar sekarang</i>
3.	Memesan makanan	User akan diberikan <i>task</i> berupa:

No.	Task	Skenario
1.	User memilih fitur	<i>Shopee Food</i>
2.	User memilih makanan yang ingin dipesan	
3.	User mengklik tombol <i>icon plus</i>	
4.	User mengklik tombol <i>checkout</i>	
5.	User memilih metode pembayaran	
6.	User mengklik tombol <i>pesan sekarang</i>	

Tabel 3 berisi rangkuman dari beberapa fitur yang melibatkan interaksi pengguna dengan platform. Terdapat tiga skenario utama yang dicakup dalam tabel ini, yaitu melakukan pembelian barang, pembelian pulsa, dan pemesanan makanan. Dalam skenario "Melakukan pembelian barang," pengguna diarahkan untuk menjelajahi dan membeli berbagai barang yang tersedia di platform. Skenario "User melakukan pembelian pulsa" memfokuskan pada proses pembelian pulsa, termasuk pemilihan nominal dan metode pembayaran. Sementara itu, dalam skenario "Memesan makanan," pengguna diajak untuk menjelajahi opsi menu dan menyelesaikan proses pemesanan makanan, mencakup pemilihan menu, pengaturan pesanan, dan metode pengiriman. Melalui tabel ini, penelitian bertujuan untuk mendapatkan wawasan mendalam tentang respons dan pengalaman pengguna dalam konteks tugas-tugas ini, memungkinkan evaluasi menyeluruh terhadap kegunaan dan tampilan antarmuka.

5. Mempersiapkan Peralatan Pengujian

Setelah merancang skenario *task*, langkah berikutnya adalah menyiapkan peralatan yang akan digunakan selama sesi pengujian. Peralatan ini mencakup kombinasi *hardware* dan *software*, serta berbagai matriks dan pertanyaan pengujian, seperti *UMUX* dan *UMUX-Lite*. Berikut beberapa alat yang telah disiapkan:

a. *UX Metrics*

UX Metrics digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur aktivitas tugas yang telah dilakukan oleh pengguna selama sesi pengujian berlangsung. Tujuan dari penggunaan *UX Metrics* adalah memberikan panduan penilaian dalam proses pengujian.

b. *UMUX* dan *UMUX-Lite*

UMUX (Usability Metric for User Experience) merupakan alternatif lebih pendek dari *SUS* yang memiliki 4 pertanyaan dengan pertanyaan nada positif dan pertanyaan nada negatif seperti terlihat pada Tabel 4. *UMUX-Lite*, versi yang lebih singkat dari *UMUX*, menyediakan pengukuran yang cepat namun tetap akurat terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 4. Daftar Pertanyaan UMUX

No.	Pertanyaan UMUX
1.	Seberapa mudah Anda menyelesaikan proses checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan di <i>Shopee</i> ?
2.	Apakah penggunaan sistem checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan ini menghadirkan pengalaman yang membuat frustrasi?
3.	Seberapa mudah sistem checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan ini untuk digunakan?
4.	Berapa banyak waktu yang harus Anda habiskan untuk memperbaiki hal-hal dengan sistem checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan?

Pembobotan dalam *UMUX score* dengan 4 item pertanyaan dan menggunakan skala *likert 7* poin. Untuk perhitungan skor dari setiap item pertanyaan dapat dilihat pada persamaan (1).

$$UMUX = \frac{1}{24} \times [\sum_{n=1}^7 (U_{2n-1} - 1) + (7 - U_{2n})] \times 100 \quad (1)$$

Untuk menghitung skor *UMUX*, item ganjil diberi nilai (skor-1), sedangkan item genap diberi nilai (7-skor). Total skor dari seluruh item ini kemudian dibagi dengan 24 dan hasilnya dikalikan dengan 100.

Tabel 5. Daftar Pertanyaan UMUX-Lite

No.	Pertanyaan UMUX-Lite
1.	Sejauh mana kemampuan sistem checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan ini memenuhi kebutuhan Anda?
2.	Seberapa mudah sistem checkout barang, membeli pulsa dan memesan makanan ini untuk digunakan?

Tabel 5 berisi pertanyaan *UMUX-Lite* yang mengevaluasi tiga aspek utama, yaitu sistem checkout barang, pembelian pulsa, dan pemesanan makanan. Pertanyaan pertama mengeksplorasi sejauh mana kemampuan sistem ini memenuhi kebutuhan pengguna dalam ketiga kategori tersebut. Sedangkan, pertanyaan kedua mengevaluasi tingkat kemudahan penggunaan sistem tersebut dalam konteks checkout barang, pembelian pulsa, dan pemesanan makanan.

Perhitungan skor pada *UMUX-Lite* dapat dilihat pada persamaan (2).

$$UMUX - Lite = 0,65 \times \left[\frac{(UMUX - Lite_{item1} + UMUX - Lite_{item2} - 2)}{\times (100/12)} \right] + 22,9 \quad (2)$$

Di mana skor soal 1 adalah skor yang diberikan oleh responden untuk pertanyaan pertama sedangkan skor soal 2 adalah skor yang diberikan oleh responden untuk pertanyaan kedua.

c. Perangkat

Perangkat yang digunakan untuk melakukan pengujian adalah berupa *smartphone* yang memiliki spesifikasi seperti terlihat pada Tabel 6.

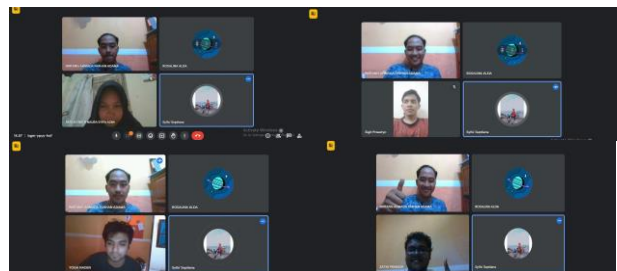
Tabel 6. Spesifikasi Perangkat

Komponen	Spesifikasi
RAM	4 GB
Sistem Operasi	<i>Android</i>
Jaringan	<i>4G LTE, Wi-Fi 802.11, Bluetooth 5.0, NFC</i>

Responden memiliki spesifikasi *smartphone* yang sama agar agar hasil pengujian dapat menggambarkan pengalaman pengguna yang seragam dan dapat dibandingkan dengan lebih akurat.

B. Pelaksanaan

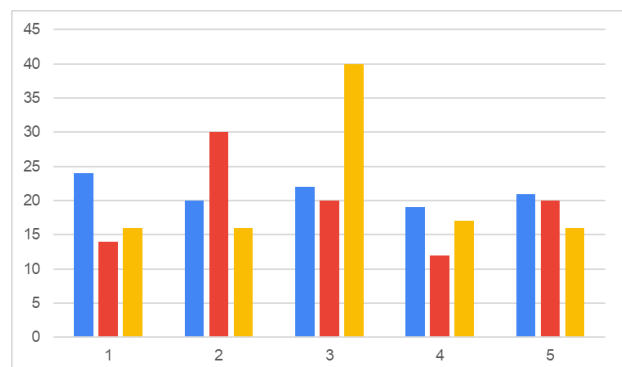
Pengujian dimulai dengan moderator menyampaikan agenda pengujian kepada responden. Fasilitator akan bertindak sebagai pencatat selama sesi pengujian. Setelah itu, responden melaksanakan tugas pengujian yang diberikan oleh moderator. Jumlah tugas yang diberikan kepada responden adalah 3. Setelah sesi pengujian, dilanjutkan dengan sesi pengisian kuesioner *UMUX* dan *UMUX-Lite* yang akan dipandu oleh moderator. Gambar 3 merupakan hasil dokumentasi pengujian kepada pengguna *Shopee*.



Gambar 3. Dokumentasi Pengujian

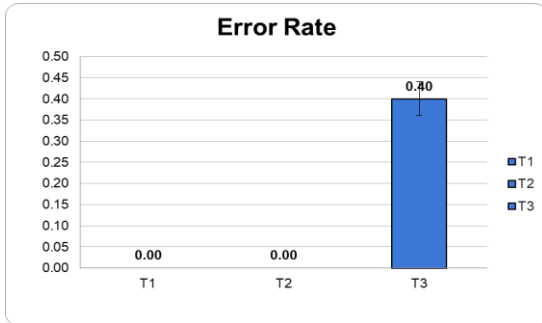
C. Analisis

Dengan merujuk pada data yang diperoleh dari pengujian, dilakukan analisis untuk menilai nilai kegunaan dari setiap fitur yang dievaluasi. Berikut adalah hasil analisisnya:



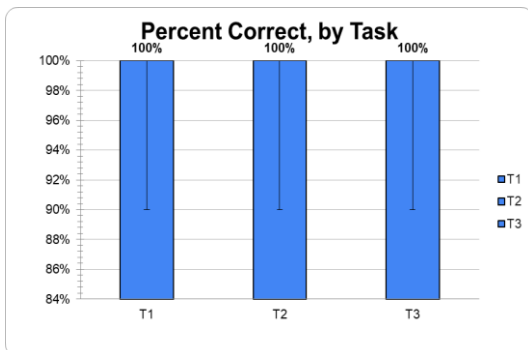
Gambar 4. Diagram Time On Task

Berdasarkan Gambar 4, diperoleh hasil *task* yang memiliki waktu pengujian paling lama berada pada *task* dengan kode J1 dengan perolehan waktu 40 detik. Untuk *task* dengan pengujian paling cepat ada pada *task* dengan kode F2 dengan waktu 12 detik.



Gambar 5. Diagram Task Error

Gambar 5 mengindikasikan bahwa kesalahan rata-rata yang dilakukan oleh responden terkonsentrasi pada *task* 3 dengan kode J1, dengan rata-rata jumlah kesalahan sebanyak 2.



Gambar 6. Diagram Task Success

Dari Gambar 6, terlihat bahwa hasil diagram kesuksesan tugas menunjukkan bahwa seluruh tugas yang diberikan kepada responden berhasil diselesaikan. Tidak ada kegagalan yang tercatat ketika responden menjalankan tugas yang diberikan selama sesi pengujian.



Gambar 7. Diagram Task Success Level

Dari Gambar 7, terlihat tingkat kesuksesan *task* yang menggambarkan adanya beberapa masalah yang muncul selama sesi pengujian. Meskipun responden mengalami beberapa kendala saat menjalankan *task* yang diberikan oleh

moderator, namun masalah tersebut berhasil diatasi sehingga *task* dapat diselesaikan.

Tabel 7. Saran Perbaikan

Task	Tujuan	Permasalahan	Saran Perbaikan
J1	Pengguna memesan makanan di <i>Shopee Food</i>	User bingung karena merasa lebih ribet memilih menu makanan	Peningkatan desain <i>icon</i> dan tampilan menu, serta penyederhanaan navigasi

Berdasarkan pengujian yang sudah dilakukan secara daring kepada 5 responden yang diberikan 3 *task* menghasilkan beberapa saran perbaikan yang diperoleh dari tanggapan saat pengujian dilaksanakan. Terdapat 1 *task* yang banyak menerima saran perbaikan karena sulitnya memesan makanan karena tampilan yang tidak *user friendly* yaitu fitur *Shopee Food* (Tabel 7).

Setelah pengujian selesai dilaksanakan, dilanjutkan dengan mengisi kuesioner *UMUX* dan *UMUX-Lite*. Kuesioner ini memiliki 6 butir pertanyaan yang terdiri dari 4 pertanyaan *UMUX* dan 2 pertanyaan *UMUX-Lite*. Hasil skor *UMUX* dan *UMUX-Lite* dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Hasil Skor *UMUX*

No	Q1	Q2	Q3	Q4	Hasil
1.	6	2	6	2	83,3
2.	7	3	5	3	75
3.	6	3	5	2	75
4.	7	3	6	3	79,1
5.	7	2	6	1	91,6

Hasil dari perhitungan *UMUX* yang diperoleh dari 5 responden mendapatkan skor rata-rata hasil adalah 80,82. Berdasarkan rating *UMUX* skor dengan 80,82 masuk pada kategori grade B yang artinya *acceptable, good*.

Tabel 9. Hasil Skor *UMUX-Lite*

No	Q1	Q2	Hasil
1.	5	6	75
2.	7	7	100
3.	5	6	75
4.	6	4	66,67
5.	5	7	83,33

Hasil dari perhitungan *UMUX-Lite* yang diperoleh dari 5 responden mendapatkan skor dengan rata-rata 80. Berdasarkan rating *UMUX-Lite* skor dengan 80 masuk pada kategori *letter grade B adjective rating good*.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa pengujian pengalaman pengguna yang dilaksanakan

daring menghasilkan dua jenis hasil, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Dalam segi kualitatif, penelitian memberikan saran perbaikan terutama pada fitur *Shopee Food*. Sementara itu, hasil kuantitatif dapat dilihat melalui Gambar 4 hingga Gambar 7. Responden mengalami kendala terutama pada task J1, meskipun sebagian besar masih dapat diselesaikan. Dari perhitungan *UMUX*, diperoleh skor 80,02, dan *UMUX-Lite* mendapatkan skor 80, yang berarti masuk ke kategori nilai B dengan penilaian baik. Hasil pengujian tersebut masih terbatas dengan jumlah 44 responden dan nilai tersebut bersifat subjektif. Dengan jumlah responden yang masih terbatas, perlu melakukan interpretasi terhadap hasil kuantitatif.

Saran perbaikan dari segi perhitungan pengalaman pengguna masih perlu di tingkatkan kembali, khususnya pada fitur *Shopee Food* dan task J1 peningkatan desain icon dan tampilan menu, serta penyederhanaan navigas. Oleh karena itu, perlu adanya pertimbangan untuk memperluas sampel responden dengan menggabungkannya dengan metode penelitian lainnya untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan.

REFERENSI

- [1] F. F. Alawiyah and D. S. Canta, "Evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi *Shopee* menggunakan metode user experience questionnaire (ueq)," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 344–350, 2022, doi: 10.47065/josh.v3i4.1574
- [2] Ardin, F. A, 2022, Analisis Perbandingan User Experience Aplikasi *Shopee* dan Tokopedia Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), *Skripsi*, Program Studi Sistem Informasi Bilingual S1, Univ. Sriwijaya
- [3] Curry, D, 2024, *Shopee* Revenue and Usage Statics (2024), <https://www.businessofapps.com/data/Shopee-statistics/>, diakses tgl 02 Januari 2024.
- [4] Ahdiat, A, 2023, Pengunjung *Shopee* Makin Banyak, Bagaimana E-Commerce Lain?, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/10/11/pengunjung-Shopee-makin-banyak-bagaimana-e-commerce-lain>, diakses tgl 02 Januari 2024
- [5] F. G. Sembodo, G. F. Fitriana, and N. A. Prasetyo, "Evaluasi usability website *Shopee* menggunakan system usability scale (sus)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 5, no. 2, pp. 146–150, 2021, doi: 10.30871/jaic.v5i2.3293.
- [6] Z. Zulfidiana, D. H. Yunardi, and V. Mutiawani, "Rancang bangun aplikasi pengujian usability berbasis web," *J-SIGN (Journal Informatics, Inf. Syst. Artif. Intell.*, vol. 1, no. 01, pp. 58–70, 2023, doi: 10.24815/j-sign.v1i01.31805.
- [7] W. Riyadi, "Evaluasi kegunaan payo kepasar dengan metode sistem usability scale (sus) dan *UMUX-Lite*," *J. Ilm. Media Sisfo*, vol. 17, no. 1, pp. 51–60, 2023, doi: 10.33998/mediasisfo.2023.17.1.90.
- [8] T. Wahyuningrum, "Mengukur usability perangkat lunak," no. 1596, p. 96, 2021.