

TUGAS AKHIR

PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI *MARKETPLACE* MENGGUNAKAN *METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* (STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada
Program Studi Teknik Informatika**



OLEH :

HABEL LANDUN

221611197

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2025**

TUGAS AKHIR

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI
MARKETPLACE MENGGUNAKAN *METODE SYSTEM
USABILITY SCALE* (SUS)
(STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)**



**OLEH :
HABEL LANDUN
221611197**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA TORAJA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI
MARKETPLACE MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM*
USABILITY SCALE (SUS)
(STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)**

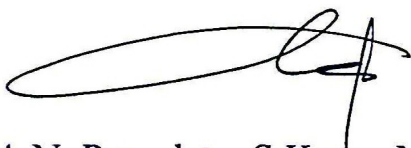
Disusun Oleh :

HABEL LANDUN
221611197

Tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi syarat-syarat dalam menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Telah diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing I



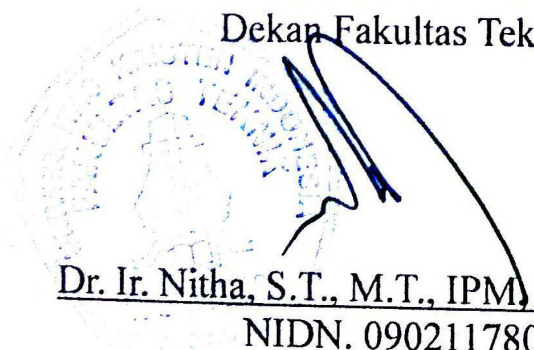
Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0918058802

Pembimbing II



Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.
NIDN. 0908019004

Disahkan Oleh
Dekan Fakultas Teknik



Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng.
NIDN. 0902117802

Mengetahui
Ketua Program Studi
Teknik Informatika



Melki Garonga, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0906038601

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Dengan Judul :

**PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI
MARKETPLACE MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM*
USABILITY SCALE (SUS)
(STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)**

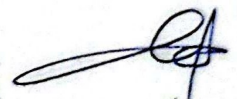
Disusun Oleh :

HABEL LANDUN
221611197

Telah dipertahankan di depan dewan penguji tugas akhir
pada Tanggal 22 Bulan Agustus Tahun 2025

SUSUNAN DEWAN PENGUJI TUGAS AKHIR

Ketua : Gidion A.N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom.

()

Sekretaris : Ir. Juprianus Rusman, S.Kom., M.T.

()

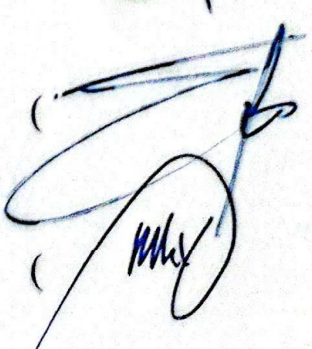
Anggota : 1. Ir. Samrius Upa', S.Kom., M.Kom.

()

2. Ir. Eko Suropto Pasinggi, S.T., M.Eng.

()

3. Melki Garonga', S.Kom., M.Kom.

()

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HABEL LANDUN

Stambuk : 221611197

Judul Tugas Akhir : PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI *MARKETPLACE* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) (STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang diserahkan kepada Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja merupakan gagasan, rumusan dan penelitian sendiri yang tidak dibuat melanggar ketentuan duplikasi, plagiarism dan autoplagiarisme. Saya memahami tentang adanya larangan tersebut dan jika dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik serta sanksi lainnya yang berlaku di Universitas Kristen Indonesia Toraja.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Toraja Utara, 1 Juni 2025
Yang membuat pernyataan,

HABEL LANDUN

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian dengan berjudul **"PERBANDINGAN *USER EXPERIENCE APLIKASI MARKETPLACE* MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)(STUDI KASUS: TIKTOK SHOP DAN SHOPEE)".** Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari upaya untuk memahami tingkat kemudahan penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap beberapa aplikasi marketplace populer di Indonesia.

Penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang telah membesarkan, menuntun, mendoakan, membiayai, serta memberikan motivasi dan semangat.
2. Bapak Dr. Oktovianus Pasoloran, S.E., M.Si., Ak., CA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia Toraja.
3. Dr. Ir. Nitha, S.T., M.T., IPM, ASEAN Eng., selaku Ketua Dekan Fakultas Teknik Universitas Kristen Indonesia Toraja.
4. Melki Garonga', S.Kom., M.Kom., Selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Kristen Indonesia Toraja yang telah memberikan motivasi untuk terus berjuang.
5. Bapak Gidion A. N. Pongdatu, S.Kom., M.Kom., dan Ir.Juprianus Rusman,S.Kom., M.T. selaku dosen pembimbing penulis yang telah

meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan dan memberi masukan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir.

6. Teman-teman satu angkatan dan teman-teman satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Untuk Risma Tirangka, Skripsi ini merupakan persembahan istimewa untuk orang yang saya cintai. Terima kasih atas dukungan, kebaikan, perhatian, dan kebijaksanaan. Terima kasih karena memberi tahu saya cara hidup dengan jujur dan bahagia.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang user experience dan usability testing.

Akhir kata, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dan memberikan kontribusi positif bagi penelitian selanjutnya.

Makale, 14 Desember 2024

HABEL LANDUN

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terkait	5
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 User Experience (UX).....	11
2.2.2 Aplikasi Marketplace	11
2.2.3 Usability	11
2.2.4 System Usability Scale (SUS).....	12
2.2.5 Aplikasi marketplace Shoope	12
2.2.6 Aplikasi marketplace Tiktokshop	13

2.3 Kerangka Pikir	13
BAB III METOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Waktu Penelitian dan Lokasi Penelitian.....	14
3.3.1. Waktu Penelitian	14
3.3.2 Lokasi Penlitian.....	14
3.2 Intrumentasi (Bahan dan Alat) Penelitian	14
3.3 Tahapan Penelitian	15
3.2.1 Pengumpulan Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Hasil	19
4.1.1 Pengumpulan Data	19
4.1.2 Pernyataan Kuesioner.....	20
4.1.3 Karakteristik Responden	22
4.1.4 Perhitungan System Usability Scale (SUS)	22
4.2 Pembahasan.....	34
4.2.2 Perhitungan Skor rata-rata System Usability Scale (SUS)	34
4.2.3 Interpretasi Berdasarkan Skala SUS	35
4.2.4 Hasil Perhitungan Data Pernyataan Tambahan	38
4.2.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	39
4.2.6 Uji Validalitas	39
4.2.7 Uji Reliabilitas	41
4.2.8 Perbandingan.....	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran	47

REFERENSI	48
LAMPIRAN.....	50
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir	13
Gambar 2.2 Flowchart Penelitian.....	15
Gambar 4.1: Interpretasi skor SUS	36
Gambar 4.2: Perbandingan Skor SUS.....	43
Gambar 4.3: Perbandingan Skor rata-rata pertanyaan Tambahan.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Skala Likert 5 poin.....	20
Tabel 4.2: 10 pernyataan kuesioner.....	21
Tabel 4.3: Karakteristik responden.....	22
Tabel 4.4: Hasil skor untuk pernyataan Tiktok Shop	23
Tabel 4.5: Hasil skor untuk pernyataan Shopee	26
Tabel 4.6: Skor SUS Responden setelah total dikali 2,5.....	29
Tabel 4.7: Total Jumlah Skor	34
Tabel 4.8: Total skor SUS	36
Tabel 4.9: Skor rata-rata Pernyataan Tambahan.....	38
Tabel 4.10: Hasil Uji validitas pernyataan Tiktok Shop.....	40
Tabel 4.11: Hasil Uji validitas pernyataan Shopee	41
Tabel 4.12: Hasil uji reliabilitas kuesioner TikTok Shop.....	41
Tabel 4.13: Hasil uji reliabilitas kuesioner Shopee.....	42

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital telah mendorong munculnya berbagai aplikasi marketplace. Namun, setiap aplikasi memiliki tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dan pengalaman pengguna (*user experience*) yang berbeda, sehingga diperlukan evaluasi untuk menilai kualitasnya. Penelitian ini bertujuan membandingkan tingkat *usability* antara aplikasi TikTok Shop dan Shopee dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Shopee memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 65,775, sedangkan TikTok Shop memperoleh rata-rata 65,65. Kedua aplikasi masuk dalam kategori “Acceptable” dengan grade C, yang berarti masih dapat diterima oleh pengguna. Meskipun perbedaan nilai keduanya relatif kecil, Shopee lebih unggul dalam aspek navigasi dan kestabilan fitur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua aplikasi memiliki tingkat *usability* yang hampir sama, namun Shopee memberikan pengalaman pengguna yang sedikit lebih baik dibandingkan TikTok Shop. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi marketplace serta referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang *usability testing* dan *user experience*.

Kata kunci: User Experience, Marketplace, TikTok Shop, Shopee, System Usability Scale (SUS).

ABSTRACT

The advancement of digital technology has driven the emergence of various marketplace applications. However, each application offers different levels of usability and user experience, making it necessary to evaluate their quality. This study aims to compare the usability levels between TikTok Shop and Shopee using the System Usability Scale (SUS) method. A quantitative approach was employed by distributing questionnaires to 100 respondents selected through purposive sampling. The results show that Shopee obtained an average SUS score of 65.775, while TikTok Shop scored an average of 65.65. Both applications fall into the “Acceptable” category with a grade of C, indicating that they are still considered acceptable by users. Although the difference between the two scores is relatively small, Shopee performs slightly better in terms of navigation and feature stability. Therefore, it can be concluded that both applications have nearly the same level of usability, but Shopee provides a slightly better user experience compared to TikTok Shop. This research is expected to serve as input for marketplace application developers as well as a reference for future studies in the field of usability testing and user experience.

Keywords: *User Experience, Marketplace, TikTok Shop, Shopee, System Usability Scale (SUS).*