

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dengan 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi TikTok Shop dan Shopee, dengan pendekatan kuantitatif dan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Dari hasil penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tingkat Usability TikTok Shop dan Shopee Rata-rata skor SUS yang diperoleh TikTok Shop adalah 65,65, sedangkan Shopee sedikit lebih tinggi yaitu 65,775. Keduanya berada dalam kategori "Marginal Acceptable", usability kedua aplikasi dinilai cukup dapat diterima oleh pengguna, meskipun belum ideal. Pengguna umumnya dapat menggunakan fitur-fitur dasar dengan baik, namun masih terdapat beberapa aspek—seperti navigasi yang kurang intuitif, konsistensi tampilan, atau aksesibilitas fitur penting—yang masih perlu ditingkatkan.

Perbandingan Pengalaman Pengguna Selisih skor antara kedua aplikasi hanya 0,125 poin, yang menunjukkan bahwa tingkat pengalaman pengguna pada keduanya hampir sebanding. Dari sudut pandang pengguna, baik TikTok Shop maupun Shopee memberikan pengalaman yang mirip dalam hal kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan pemahaman terhadap fitur. Dengan demikian, tidak ditemukan perbedaan signifikan dalam hal usability. Oleh karena itu, pengembangan lanjutan sebaiknya difokuskan pada inovasi pengalaman pengguna yang lebih unik dan berdaya saing.

Validitas dan Reliabilitas Instrumen Dari 15 butir pernyataan dalam kuesioner yang diuji, 10 item dipilih sesuai standar SUS dan seluruhnya terbukti valid dan reliabel. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki konsistensi yang baik serta mampu menggambarkan persepsi pengguna secara akurat. Dengan demikian, data yang diperoleh layak dijadikan dasar untuk evaluasi usability .

5.2 Saran

Berikut beberapa rekomendasi berdasarkan temuan dalam penelitian ini, yang ditujukan untuk pengembang, peneliti, dan pengguna aplikasi marketplace:

Untuk Pengembang TikTok Shop dan Shopee Disarankan agar pengembang meningkatkan kualitas antarmuka pengguna (UI) dan alur interaksi (UX) agar lebih sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh segmen pengguna. Evaluasi rutin terhadap aspek usability juga perlu dilakukan dengan pendekatan berbasis user-centered design, yang menyesuaikan desain dengan kebutuhan pengguna nyata.

Untuk Peneliti Berikutnya Studi ini dapat menjadi rujukan awal untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji usability aplikasi digital secara komparatif.

Untuk Pengguna Aplikasi Partisipasi dalam memberikan masukan, saran, dan ulasan terhadap aplikasi sangat penting dalam proses pengembangan. Dengan menyampaikan pendapat secara aktif, pengguna turut berkontribusi dalam menciptakan pengalaman belanja online yang lebih nyaman, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan merek.