

# EVALUASI PENGALAMAN PENGGUNA LAZADA MENGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

<sup>1</sup>Muhammad Ridwan, <sup>2</sup>Samsudin, <sup>3</sup>Bayu Rianto, <sup>4</sup>Zulrahmadi

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

<sup>4</sup>Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri

Tembilahan Hulu Kab.Indragiri Hilir, Prov Riau, Indonesia

Email: [muhammadridwann134@gmail.com](mailto:muhammadridwann134@gmail.com), [samsudinsadek@gmail.com](mailto:samsudinsadek@gmail.com), [zulrahmadi@gmail.com](mailto:zulrahmadi@gmail.com)

## ABSTRAK

Dalam memastikan pengalaman dan kepuasan pengguna aplikasi Lazada di Kabupaten Indragiri Hilir, diperlukan evaluasi atas aplikasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Lazada di Kabupaten Indragiri Hilir menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Untuk mengetahui bagaimana pengguna dalam menggunakan Lazada dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Tahapan penelitian meliputi studi literatur, pengumpulan data, analisis data dan kesimpulan. Penelitian ini menyebarkan kuesioner yang akan diisi kepada 40 responden, kemudian data diolah dengan *usability testing* dengan menggunakan metode *System Usability Scale*. Hasil evaluasi pada penelitian ini yaitu hasil penilaian dari responden diperoleh total skor nilai SUS sebesar 2527,5 dengan nilai rata-rata yang dihasilkan adalah 63,187, dapat disimpulkan bahwa dari sisi *Acceptability*, *Grade scale* dan *Adjective rating* diperoleh hasil bahwa tingkat *Acceptability range* pengguna terhadap aplikasi Lazada berada pada grade *Marginal High*, tingkat *Grade scale* berada pada kategori D, dan tingkat *Adjective rating* berada pada kategori *OK* maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Lazada masih perlu untuk dievaluasi dan dikembangkan kembali agar dapat memberikan pengalaman yang lebih kepada penggunaannya

**Kata Kunci:** Evaluasi, Aplikasi, *System Usability Scale*

## ABSTRACT

*In ensuring the experience and satisfaction of Lazada application users in Indragiri Hilir Regency, an evaluation of the application is needed. This research aims to evaluate the user experience of Lazada in Indragiri Hilir Regency using the System Usability Scale (SUS) method. To find out how users use Lazada and what can be done to improve the quality of user experience. The research stages include literature study, data collection, data analysis and conclusions. This research distributes questionnaires that will be filled out to 40 respondents, then the data is processed by usability testing using the System Usability Scale method. The results of the evaluation in this study are the results of the assessment of the respondents obtained a total SUS value score of 2527.5 with the resulting average value of 63.187, it can be concluded that in terms of Acceptability, Grade scale and Adjective rating the results obtained that the Acceptability range of users of the Lazada application is at a Marginal High grade, the Grade scale level is in the D category, and the Adjective rating level is in the OK category, it can be concluded that the Lazada application still needs to be evaluated and developed again in order to provide more experience to its users.*

**Keywords:** Evaluation, Aplikasi, *System Usability Scale*

## I. PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi *e-commerce* telah mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia, dengan meningkatnya jumlah pengguna smartphone dan penetrasi internet yang luas. Lazada, sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Indonesia, menawarkan berbagai produk dan layanan yang mencakup berbagai kebutuhan konsumen. Evaluasi pengalaman pengguna aplikasi Lazada di Kabupaten Indragiri Hilir menjadi fokus dalam penelitian ini untuk memahami sejauh mana aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna lokal. Kabupaten Indragiri Hilir merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Riau. Kabupaten Indragiri Hilir memiliki 20 kecamatan[1], yang memiliki potensi besar dalam penggunaan teknologi *e-commerce*. Dengan demikian, evaluasi pengalaman pengguna Lazada di kabupaten ini sangat penting untuk mengetahui bagaimana pengguna mengalami menggunakan aplikasi Lazada dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

Menurut data dari Trusted Company, Lazada sudah menerima banyak keluhan dari pelanggannya. Menurut penelitian dari Trusted Company yang dirangkum oleh Norhermaya, menunjukkan bahwa masih banyak yang harus diperbaiki pihak Lazada untuk terus memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumennya. Apabila hal ini tidak diperbaiki akan banyak konsumen yang beralih ke situs jual beli online yang lainnya. Melihat fenomena tersebut, diperlukan sebuah analisis yang menyeluruh untuk mengetahui mengenai keputusan konsumen terhadap kualitas suatu jasa. Perusahaan harus mengetahui mengenai persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas jasa yang ditawarkan, apakah kualitas produk yang ditawarkan sesuai atau melebihi harapan konsumen. Menurut penelitian yashinta, bahwa Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan[2].

Berdasarkan permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah evaluasi *usability* terhadap platform ini. Istilah *usability* disebutkan pertama kali pada ISO 9241-11 (1998) yang menjelaskan bahwa *usability* menunjuk pada tingkat sebuah produk yang dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan efektif (*effectiveness*), efisien (*efficiency*), dan memuaskan (*satisfaction*) dalam sebuah konteks penggunaan. Pengukuran terhadap *usability* diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu *usability* berfungsi untuk

mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah produk[3][4].

*Usability* dapat diukur dengan menganalisis pendapat dari pengguna akhir aplikasi dan menggunakan persepsi dari *expert* atau ahli yang sudah berpengalaman pada bidang *usability* untuk memperkuat hasil analisis. Oleh karena itu, evaluasi yang relevan dengan cara pengukuran *usability* tersebut dapat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi beberapa produk dan layanan, seperti hardware (perangkat keras), software (perangkat lunak), situs web dan aplikasi mobile. Dengan menggunakan metode tersebut, pengguna dapat mengetahui tingkat *usability* aplikasi tersebut dengan perspektif pengguna akhir aplikasi yang mengandalkan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi[5]. SUS dapat digunakan untuk menilai kelayakan berbagai produk dan layanan. Dengan menggunakan metode SUS, responden dapat dengan cepat dan mudah menyelesaikan pertanyaan kuesioner[6]. Pengujian *usability* ini akan dilakukan pada sejumlah total 40 orang responden.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna Lazada di Kabupaten Indragiri Hilir menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Untuk mengetahui bagaimana pengguna dalam menggunakan Lazada dan apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna Lazada dan meningkatkan kesadaran pengguna terhadap pentingnya kualitas sistem dalam penggunaan teknologi *e-commerce*.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* dapat dilihat dari table sebagai berikut:

**Table 1** Studi Literatur

No	Judul Penelitian	Penerbit	Hasil Penelitian
1	Evaluasi <i>Usability</i> Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode <i>Usability</i>	Irfanda Mahardhika Hidayat Kusumawardhana, Niken Hendrakusma Wardani, Andi Reza Perdanakusuma	Hasil penelitian ini adalah Rekomendasi perbaikan aplikasi yang diberikan dapat peningkatan pada metrik <i>learnability</i> dari 68% menjadi 88%,

			peningkatan pada metrik <i>efficiency</i> dari 0,01 <i>goals/sec</i> menjadi 0,05 <i>goals/sec</i> , penurunan pada metrik error dari 30% menjadi 5% dan peningkatan pada metrik <i>satisfaction</i> dari 62,67 menjadi 74,25.			bahwa aplikasi SIKOJA berada pada Rentang “ <i>Marginal High</i> ”, dengan Nilai “D”, serta Rating “OK”. Dengan cukup banyaknya responden yang belum pernah menggunakan aplikasi tersebut sebesar 112 Orang (50,679%) maka diperlukan sosialisasi yang lebih gencar kepada masyarakat Kota Jambi oleh Diskominfo Kota Jambi tentang keberadaan dan manfaat aplikasi tersebut. Dari hasil observasi juga didapati bahwa informasi pada kolom Berita Kota Jambi yang disediakan oleh aplikasi SIKOJA cukup rutin di perbaharui. Kata Kunci: Evaluasi Kegunaan, SIKOJA, SUS, Android, IOS.
2	Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS)[7]	Arista Pratama, Asif Faroqi, Eka Prakarsa Mandyartha	Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Frostid termasuk dalam <i>range OK</i> dengan hasil <i>score</i> 59.7. Hasil perhitungan kategori satu variabel dan dua variabel keduanya menunjukkan hasil perhitungan dengan <i>range</i> yang berada pada kategori <i>OK</i> dan <i>Good</i> .			
3	Evaluasi Kegunaan Aplikasi Sistem Informasi Kota Jambi (SIKOJA) dengan Metode Sistem Usability Scale (SUS)[9]	Willy Riyadi, Irawan, Marrylinteri Istoningtyas	Berdasarkan hasil evaluasi tingkat kegunaan terhadap 109 orang (49,321%) dari 221 orang narasumber yang mengisi kuesioner dan pernah menggunakan aplikasi SIKOJA didapat nilai rata-rata skor SUS sebesar 65,459 dari skala maksimal 100, dapat disimpulkan			
4	Evaluasi Usability pada Learning Management System Open Learning Menggunakan System Usability Scale[10]	Azizah Fatmawati				Hasil pengujian menunjukkan skor penilaian berada pada angka 61.03. Aplikasi memiliki nilai <i>usability</i> cukup, dengan keterangan <i>Acceptability marginal, grade scale D</i> dan <i>adjective rating</i>

---

				<p>Ok. Berdasarkan nilai akhir <i>System Usability Scale</i> (SUS) dapat disimpulkan bahwa LMS <i>Open Learning</i> secara kebergunaan masih diterima oleh mahasiswa dan berfungsi dengan baik.</p>	<p>umum namun dengan beberapa perbaikan seperti lebih meningkatkan penggunaan fitur yang lebih baik agar berjalan dengan semestinya dan meningkatkan tampilan user interface yang lebih mudah dipahami dan digunakan bagi pengguna baru sehingga peningkatan <i>usability</i> yang baik dalam menggunakan aplikasi OVO.</p>
5	Evaluasi <i>Usability</i> pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS)[11]	Hillal Al Rosyid, Dioviyanto Putra Rakhmadani, Shintia Dwi Alike	Al	<p>Hasil Pada penelitian ini di lakukan evaluasi menggunakan metode SUS yaitu untuk mengukur tingkat kelayakan aplikasi di sisi pengguna agar aplikasi dapat bermanfaat dan dapat mengatasi kebutuhan pengguna dengan baik. Dan berdasarkan pengujian data yang sudah diolah didapatkan nilai rata-rata <i>usability</i> aplikasi OVO memperoleh skor 69,23. Skor tersebut menunjukkan bahwa aplikasi OVO memiliki tingkat <i>usability</i> sudah dalam kategori OK dimana adalah rata-rata nilai <i>usability</i> aplikasi OVO adalah lebih dari sama dengan 68 yang artinya masih bisa diterima secara</p>	

---

## II. METODELOGI PENELITIAN

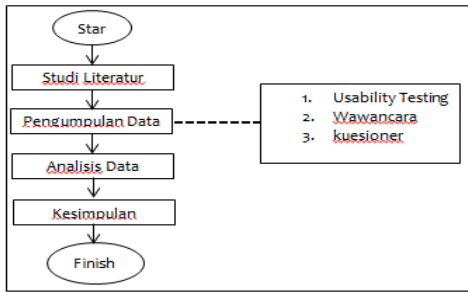
Metodologi penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan selama penelitian. Jenis dari penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif.

### 1. Objek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada pengguna aplikasi Lazada di daerah kabupaten Indragiri hilir. Objek yang dijadikan bahan evaluasi adalah aplikasi Lazada. Lazada merupakan salah satu daribanyaknya platform belanja online yang ada di Indonesia. Namun Lazada masih tertinggal dibandingkan 2 raksasa *e-commerce* lainnya, yaitu Shopee dan Tokopedia. Dalam survei mengenai persaingan industri *e-commerce* selama akhir tahun 2021 menyebutkan bahwa Lazada menempati tempat ke 3 berdasarkan 4 indikator penilaian [12]

### 2. Tahapan Penelitian

Pada tahapan penelitian dapat dilihat dari gambar 1



**Gambar 1** Tahapan Penelitian

Berdasarkan gambar 1 tapan awal penelitian ini adalah mengumpulkan studi literature yang relevan dan terkini tentang objek penelitian yang serupa. Langkah ini memebantu untuk mendapatkan landasan teori yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam mengevaluasi aplikasi Lazada. Langkah selanjutnya adalah pengumpulan data dengan cara melakukan uji coba kegunaan (*usability testing*) di mana aplikasi yang diteliti ddiberikan kepada sekelompok pengguna aplikasi untuk dievaluasi. Hasil dari uji coba ini membantu dalam mengevaluasi sejauh mana pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Lazada. Langkah selanjutnya adalah analisis data. Data dihitung berdasarkan hasil *usability* yaitu berupa kuesioner. *System Usability Scale* dihitung menggunakan rumus yang telah ditetapkan. Tahapan akhir dari penelitian ini adalah memberikan kesimpulan berdasarkan analisis data yang telah ditetapkan

3. *Usability Testing*

Adapun pendekatan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi *usability*, yaitu dengan menggunakan metode *usability testing*. *Usability testing* merupakan salah satu cara untuk mengevaluasi suatu produk atau layanan dengan mengujinya kepada pengguna yang diwakilkan. Untuk itu, terdapat langkah-langkah yang perlu dilakukandalam *usability testing* yang terdiri dari empat langkah, yaitu antara lain (1) mengidentifikasi target pengujian; (2) membuat *usability testing task*; (3) melakukan *usability testing*; dan (4) analisis *usability testing* .

4. *System Usability Scale*

*System Usability Scale* (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu, dan biaya. Hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode SUS akan dikonversi ke dalam sebuah nilai, yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan apakah sebuah aplikasi layak atau

**Table 2** Pertanyaan *System Usability Scale* (SUS)

No	Pertanyaan	Skala
1	Saya berfikir akan menggunakan aplikasi ini lagi	1 s/d 5
2	Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan	1 s/d 5
3	Saya merasa system ini mudah digunakan	1 s/d 5
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan aplikasi ini	1 s/d 5
5	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya	1 s/d 5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada aplikasi ini	1 s/d 5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat.	1 s/d 5
8	Saya merasa aplikasi ini membingungkan	1 s/d 5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini.	1 s/d 5
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum menggunakan aplikasi ini	1 s/d 5

Analisi SUS menggunakan skala penilaian 1 s/d 5 yaitu sangat tidak setuju (STS) dengan bobot 1, tidak setuju (TS) dengan bobot 2, ragu-ragu (RG) dengan bobot 3, setuju (S) dengan bobot 4, sangat setuju (SS). dengan bobot 0 – 4 dari 10 pertanyaan yang diberikan. Pertanyaan dibagi menjadi 2 yaitu pertanyaan negatif dan pertanyaan positif. Adapun ketentuan perhitungan SUS sebagai berikut:

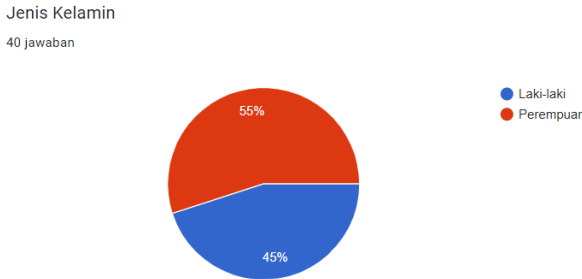
- Untuk setiap pertanyaan ganjil 1,3,5,7 dan 9 nilai didapat dari skala penelitian dikurang 1 (x-1).
- Untuk setiap pertanyaan genap 2,4,6,8 dan 10 nilai didapat dari 5 dikurang skala penelitian (5-x).
- Hasil penjumlahan dari nilai *score* dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai SUS[14][15]

**III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

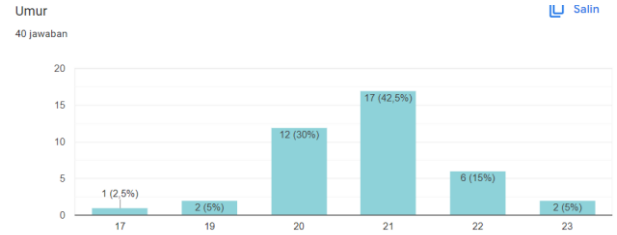
Pada penelitian ini hanya menggunakan kuisisioner dengan cara membagikan kuesioner SUS yang harus diisi responden, kemudian data tersebut diolah sehingga menghasilkan output yaitu pengujian *usability* dengan menggunakan metode *System Usability Scale*

penggunaan *Microsoft Excel* memudahkan dalam mengumpulkan dan mengolah data dari responden yang terdiri dari 40 orang, dengan perincian 22 laki-laki dan 28 perempuan, untuk mengevaluasi aplikasi Lazada yang digunakan oleh pengguna aplikasi tersebut.

Dapat dilihat dari gambar 1 bahwa jumlah responden sebanyak 40 orang di antaranya 18 laki-laki (45%) dan 22 perempuan (55%)



Gambar 2 Jenis Kelamin Responden



Gambar 3 Umur Responden

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa jumlah responden sebanyak 40 orang di antaranya 1 orang berumur 17 tahun, 2 orang berumur 19 tahun, 20 orang berumur 20 tahun, 17 orang berumur 21 tahun, 6 orang berumur 22 tahun dan 2 orang berumur 23 tahun.

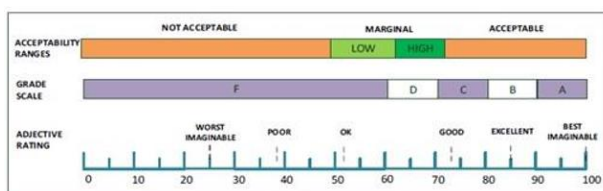
Table 3. Skor Hasil Hitung Penilaian SUS

No	Responden	Skor Hasil Hitung Penilaian SUS										Jumlah	Nilai jumlah*2,5
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
1	R1	3	3	4	3	3	2	3	4	4	3	32	80
2	R2	3	0	3	1	3	1	4	0	4	0	19	47,5
3	R3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	35	87,5
4	R4	2	1	3	2	4	1	4	0	2	2	21	52,5
5	R5	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	22	55
6	R6	3	2	2	0	3	1	2	1	4	1	19	47,5
7	R7	2	1	1	1	3	2	4	2	4	2	22	55
8	R8	2	1	3	1	3	0	4	0	3	0	17	42,5
9	R9	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	28	70
10	R10	3	2	2	1	1	1	2	0	4	1	17	42,5
11	R11	2	0	4	1	1	3	2	2	3	2	20	50
12	R12	3	2	4	0	0	0	3	1	2	1	16	40
13	R13	3	2	2	1	4	0	3	1	2	2	20	50
14	R14	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	31	77,5
15	R15	3	0	3	1	2	1	2	1	1	2	16	40
16	R16	2	1	3	0	2	1	4	1	2	2	18	45
17	R17	2	2	3	1	4	3	2	3	2	1	23	57,5
18	R18	3	1	2	1	1	1	2	2	0	0	13	32,5
19	R19	2	2	3	2	3	0	4	2	3	0	21	52,5
20	R20	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	19	47,5
21	R21	3	0	3	0	3	2	2	0	4	0	17	42,5
22	R22	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	32	80



23	R23	2	1	2	2	3	2	3	4	3	2	24	60
24	R24	3	0	4	1	4	1	4	1	4	1	23	57,5
25	R25	2	3	1	2	3	3	3	1	2	2	22	55
26	R26	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	22	55
27	R27	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	31	77,5
28	R28	1	3	1	0	3	3	3	2	3	3	22	55
29	R29	4	2	2	3	3	1	3	2	3	1	24	60
30	R30	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	29	72,5
31	R31	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37	92,5
32	R32	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	30	75
33	R33	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	36	90
34	R34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
35	R35	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	31	77,5
36	R36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
37	R37	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	34	85
38	R38	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	31	77,5
39	R39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
40	R40	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	37	92,5
<b>Rata-skor SUS</b>												<b>63,1875</b>	

Berdasarkan hasil penilaian dari 40 responden diperoleh total nilai Skor SUS sebesar 2527,5 dengan nilai rata-rata yang dihasilkan adalah 63,187. Setelah mendapatkan hasil akhir dari penilaian responden, langkah selanjutnya adalah menentukan grade hasil penilaian. Dalam Metode SUS memiliki 3 aspek dalam menentukan nilai terhadap skor yang telah diperoleh dari responden yaitu *Acceptability Ranges* yang terdiri dari 3 kategori *Not Acceptable* dengan *range* nilai 0-50, *Marginal (low* dengan *range* nilai 51-62 dan *high* 63-70), 70-100 *Acceptable*. *Grade scale* dengan skala penilaian yang dibagi menjadi 4 kategori yaitu  $A \geq 80,3$ ,  $74 \leq B \leq 80,3$ ,  $68 \leq C < 74,3$ ,  $51 \leq D < 68$ , dan  $F < 51$ . Serta *Adjective rating* dengan *Worst Imaginable* 0-25, *Poor* 26-37, *OK* 38-52, *Good* 53-72, *Excellent* 73-85 dan *Best Imaginable* 86. Sebagaimana dapat dilihat pada gambar 2 berikut :



Gambar.2 Penentuan hasil penilaian

Dari hasil penghitungan nilai tingkat kebergunaan dapat diketahui bahwa nilai atau skor dari evaluasi aplikasi Lazada mendapatkan nilai 63,187. Dari nilai

atau skor tersebut, dapat diukur sesuai ketentuan penilaian SUS seperti yang diperlihatkan pada Gambar 2. Untuk itu, dapat diketahui tingkat kebergunaan (*usability*) aplikasi dari tiga sisi yaitu: 1) *Acceptability* menilai aplikasi Lazada aspek penerimaan aplikasi oleh pengguna, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi dikategorikan *Acceptable*, 2) *Grade scale* menilai aplikasi dari aspek tingkat kualitas, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Lazada berada pada *grade scale* D. 3) *Adjective rating* menilai aplikasi dari aspek yang menentukan rating kebergunaan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi Lazada dikategorikan *OK*.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan metode SUS terhadap aplikasi lazada di Kabupaten Indragiri Hilir terhadap 30 responden, diperoleh hasil skor rata-rata melalui kuesioner dengan skor 63,187, dapat disimpulkan bahwa dari sisi *Acceptability*, *Grade scale* dan *Adjective rating* diperoleh hasil bahwa tingkat *Acceptability range* pengguna terhadap aplikasi Lazada berada pada grade *Marginal High*, tingkat *Grade scale* berada pada kategori D, dan tingkat *Adjective rating* berada pada kategori *OK* maka dapat disimpulkan bahwa aplikasi Lazada masih perlu untuk dievaluasi dan dikembangkan kembali agar dapat memberikan pengalaman yang lebih kepada penggunaannya.

#### REFERENSI

- [1] A. I. Alfassa, “Statistika Kependudukan Untuk Rencana Kebijakan Kependudukan Daerah,” *DEMOS J. Demogr. Ethnogr. Soc. Transform.*, vol. 2, no. 2, pp. 76–85, 2022, doi: 10.30631/demos.v2i2.1316.
- [2] J. N. Utamajaya, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Lazada Masyarakat Penajam Menggunakan Metode Pieces Framework,” pp. 1–9, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i2.4091.
- [3] N. Imani, A. I. Alfassa, and A. M. Yolanda, “Analisis Cluster Terhadap Indikator Data Sosial Di Provinsi Nusa Tenggara Timur Menggunakan Metode Self Organizing Map (Som),” *J. Gaussian*, vol. 11, no. 3, pp. 458–467, 2023, doi: 10.14710/j.gauss.11.3.458-467.
- [4] D. Setiawan and S. L. Wicaksono, “Evaluasi Usability Google Classroom Menggunakan System Usability Scale,” pp. 1–10, 2020.
- [5] E. Usability *et al.*, “ACC . ONE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE ( SUS ) DAN USABILITY TESTING Tugas Akhir Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi Veni Manik”.
- [6] M. Defriani, M. G. Resmi, and I. Jaelani, “Uji Usability Dengan Metode Cognitive Walkthrough Dan System Usability Scale (SUS) Pada Situs Web STT Wastukencana,” *INTECOMS J. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 30–39, 2021, doi: 10.31539/intecom.s.v4i1.2072.
- [7] “Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” p. 6052.
- [8] A. Pratama, A. Faroqi, and E. P. Mandyartha, “Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale ( SUS ),” pp. 1–9, 2021.
- [9] S. Komputer, W. Riyadi, and M. Istoningtyas,
- [10] J. U. I. Novtek, P. O. S. Eri, and V. Ol, “Evaluasi Usability pada Learning Management System OpenLearning Menggunakan System Usability Scale,” pp. 1–17, 2021.
- [11] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alike, “Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale ( SUS ),” pp. 1–9, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.
- [12] J. Ilmiah *et al.*, “Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale,” pp. 0–8, 2021.
- [13] A. Sidik, F. T. Informasi, U. Islam, and K. Muhammad, “Penggunaan System Usability Scale ( SUS ) Sebagai Evaluasi Website Berita Mobile,” pp. 1–7, 2018.
- [14] W. Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, “Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus),” *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 3, pp. 152–161, 2020, doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [15] V. S. Souissay, R. I. Rokhmawati, and H. M. Az-zahra, “Perbaikan User Interface dan Analisis Perbandingan Hasil pada Website Lazada . co . id dengan menggunakan Usability Testing dan System Usability Scale ( SUS ) Questionnaire,” pp. 1–9, 2019.