

Evaluasi web commerce UMKM Kingkong Macaroni dengan System Usability Scale guna meningkatkan pengalaman pengguna website

Ridho Pamungkas¹, Dimas Setiawan², Mei Lenawati³, Angga Riyandi Saputra⁴, Whisnu Rindra
Kurniawan⁵

^{1,2,3,4,5}Sistem Informasi, Universitas PGRI Madiun
Jln. Auri No 14-16, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia

¹ridho.pamungkas@unipma.ac.id

²dimas.setiawan@unipma.ac.id

³mei.lenawati@unipma.ac.id

⁴angga_2005102012@mhs.unipma.ac.id

⁵whisnu_2005102023@mhs.unipma.ac.id

Received on 20-11-2023, revised on 25-11-2023, accepted on 27-11-2023

Abstrak

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian global dan lokal. Dalam upaya untuk berkembang dan bersaing di era digital yang semakin kompleks, banyak UMKM telah beralih ke platform web commerce untuk meningkatkan visibilitas dan penjualan produk mereka. Namun, mereka sering menghadapi tantangan dalam memastikan bahwa transaksi di situs web mereka berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan yang mengganggu. Penelitian ini mengambil fokus pada peran System Usability Scale dalam mengidentifikasi hambatan transaksi di situs web commerce UMKM Kingkong Macaroni. System Usability Scale adalah metode penelitian yang efektif untuk memahami pengalaman pengguna dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi selama proses transaksi. Dalam penelitian ini, sekelompok pengguna web commerce diinstruksikan untuk melakukan transaksi di situs web Kingkong Macaroni, yang berfokus pada produksi dan penjualan macaroni keju. Pengguna diminta untuk mencari produk tertentu, menambahkannya ke keranjang belanja, dan menyelesaikan transaksi pembayaran. Selama proses tersebut, pengamatan dan tanggapan pengguna dicatat untuk mengidentifikasi masalah dan hambatan yang muncul. Setelah itu pengguna memberikan pendapat melalui kuesioner. Berdasarkan dari hasil jawaban angket atau kuesioner kepada total 35 perwakilan pengguna web commerce, telah menghasilkan nilai sebesar 81 yang berada pada kategori Grade B yang artinya masuk dalam range Acceptable.

Kata Kunci: kingkong macaroni, *system usability scale*, web commerce, umkm

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Ridho Pamungkas
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun
Jln. Auri No 14-16, Kota Madiun, Jawa Timur, Indonesia
Email: ridho.pamungkas@unipma.ac.id

I. PENDAHULUAN

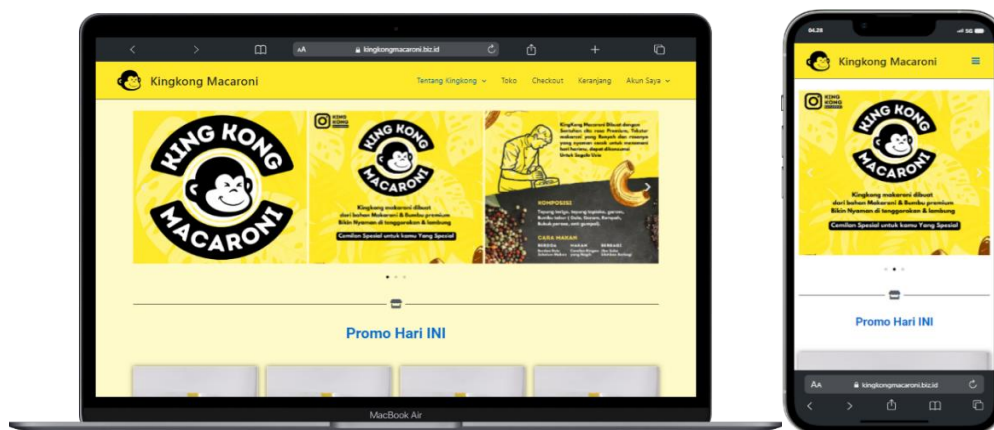
Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memainkan peran penting dalam perekonomian global dan lokal [1],[2]. UMKM sering kali menjadi tulang punggung ekonomi suatu negara dengan memberikan lapangan pekerjaan, mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, dan menciptakan produk-produk unik yang beragam. Namun, dalam era digital yang semakin berkembang, UMKM perlu menghadapi tantangan baru, termasuk persaingan yang semakin ketat dan perubahan perilaku konsumen yang cepat [3]. Salah satu cara

yang diadopsi oleh banyak UMKM untuk bersaing dan berkembang adalah dengan memasuki dunia web commerce. Website adalah salah satu jenis layanan yang paling umum digunakan di internet [4],[5]. Sebuah website harus menyediakan konten informasi yang berkualitas tinggi dan memberikan kenyamanan kepada pengguna biasa agar mereka dapat dengan mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan [5]. Dalam proses pembuatannya, menggunakan Framework Content Management System Wordpress dengan teknik Responsive Web Design (RWD) akan memungkinkan website dapat diakses dengan baik di semua perangkat, sehingga pengguna web commerce Kingkong Macaroni akan mendapatkan tampilan yang responsif [6], [7]. Web commerce atau e-commerce telah menjadi salah satu kekuatan utama dalam perdagangan global. Kemudahan akses, berbelanja dari mana saja, dan berbagai pilihan produk telah membuat e-commerce menjadi pilihan yang populer bagi konsumen. Dalam konteks ini, UMKM perlu memiliki keberadaan online yang kuat untuk mencapai lebih banyak konsumen dan bersaing dengan perusahaan besar. Namun, masuk ke dunia e-commerce bukanlah hal yang mudah, terutama bagi UMKM yang mungkin memiliki sumber daya terbatas dalam hal teknologi dan anggaran. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh UMKM dalam web commerce adalah memastikan bahwa transaksi di situs web mereka berjalan dengan lancar dan tanpa hambatan yang mengganggu. Proses transaksi yang tidak efisien atau tidak user-friendly dapat mengakibatkan konsumen meninggalkan situs web tanpa menyelesaikan pembelian, yang berpotensi mengurangi pendapatan UMKM.

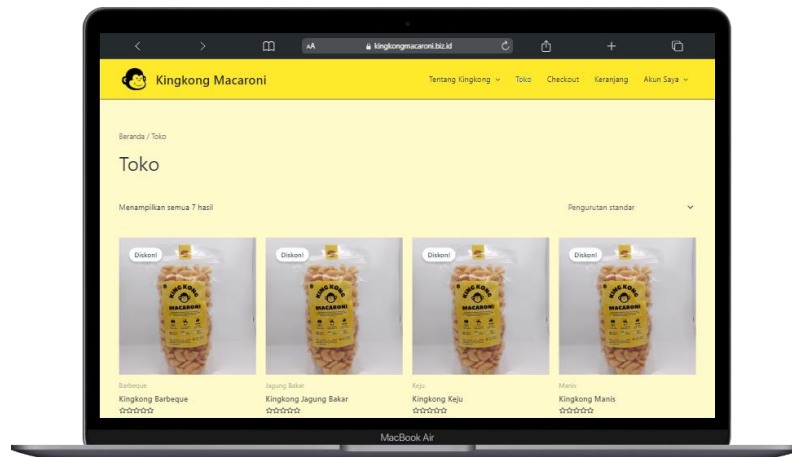
System Usability Scale telah menjadi alat yang penting dalam memahami pengalaman pengguna dan mengidentifikasi masalah yang mungkin terjadi selama proses transaksi di situs web commerce. System Usability Scale adalah metode penelitian yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana pengguna dapat menggunakan produk atau layanan dengan efektif dan efisien. Ini melibatkan pengguna dalam situasi nyata untuk mengukur sejauh mana produk atau layanan memenuhi tujuan mereka dan seberapa efisien pengguna dalam melakukannya. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki peran System Usability Scale dalam mengidentifikasi hambatan transaksi di situs web commerce UMKM Kingkong Macaroni. Kingkong Macaroni adalah salah satu UMKM yang berfokus pada produksi dan penjualan macaroni. Situs web commerce mereka memungkinkan pelanggan untuk melakukan pemesanan produk secara online. Namun, beberapa pelanggan mengalami kendala dalam proses transaksi, seperti kesulitan menemukan produk yang mereka inginkan, masalah dengan keranjang belanja, atau kesalahan saat membayar. System Usability Scale menjadi alat yang penting untuk memahami hambatan-hambatan ini dan mencari solusi yang memadai. Dari hasil evaluasi tersebut akan dapat membantu UMKM meningkatkan kualitas layanan mereka kepada pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur mengenai System Usability Scale dalam konteks bisnis kecil dan menengah serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana UMKM dapat mengatasi tantangan dalam web commerce melalui pendekatan yang berfokus pada pengguna.

II. METODE PENELITIAN

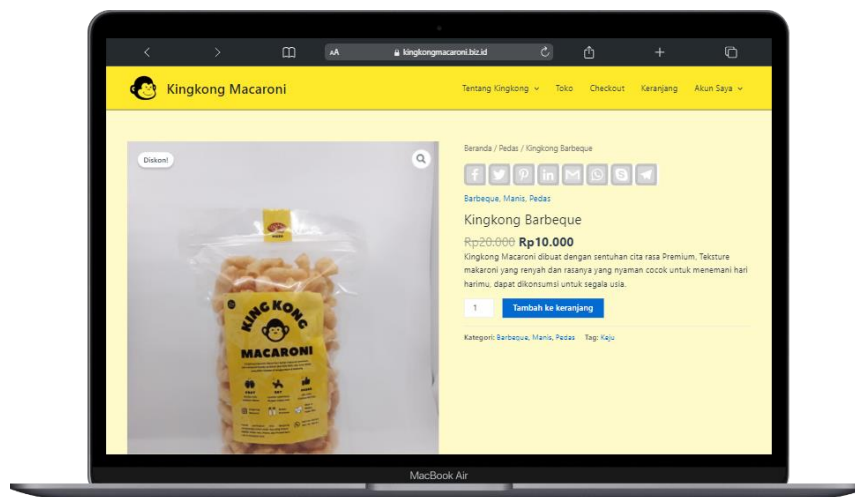
Web commerce UMKM Kingkong Macaroni berbasis *Content Management System Wordpress* dengan alamat domain <https://kingkongmacaroni.biz.id/> merupakan salah satu *digital branding* yang digunakan oleh UMKM Kingkong Macaroni. [Gambar. 1.](#), [Gambar. 2.](#), [Gambar. 3.](#), merupakan sebagian tampilan dari web commerce UMKM Kingkong Macaroni yang dipergunakan untuk berinteraksi dengan pelanggan dari UMKM tersebut



Gambar 1. Tampilan *Homepage* Kingkong Macaroni versi dekstop dan *smartphone*



Gambar 2. Tampilan Halaman toko Kingkong Macaroni versi dekstop



Gambar 3. Tampilan Halaman detail produk Kingkong Macaroni versi dekstop

Metode empiris dan inspeksi adalah dua kelompok metode usability. Metode empiris ini terdiri dari dua bagian: metode penyelidikan (seperti wawancara, kuesioner, dan survei) dan pengujian kegunaan formal. Penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) untuk menentukan kegunaan klaim penelitian tentang kegunaan (berpotensi atau tidak). SUS dipilih karena responden dapat melengkapi pernyataan dengan cepat dan mudah, hanya ada 10 pernyataan dalam survei, dan hasilnya adalah skor tunggal (0-100), yang membuatnya lebih mudah dipahami.

Analisis usability antarmuka pengguna web menggunakan metode kuantitatif, yaitu jenis penelitian yang menggunakan data dan statistik. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang diterima oleh *System Usability Scale* melalui layanan *Google Forms*. [Tabel 1](#) menunjukkan daftar pertanyaan kuesioner yang didasarkan pada instrumen dari sepuluh pernyataan yang ada di SUS.

Table 1. INSTRUMEN *System Usability Scale* [8]

No	Pernyataan
1	Anda akan sering menggunakan website ini
2	Website ini rumit
3	Website ini mudah digunakan
4	Anda membutuhkan bantuan teknisi untuk menggunakan website ini
5	Fitur dalam website ini berjalan dengan baik
6	Ada ketidak konsistenan dalam website ini
7	Orang awam (pengguna baru) akan mudah menggunakan website ini
8	Website ini sulit digunakan
9	Anda merasa sangat percaya diri menggunakan website ini
10	Perlu belajar dulu untuk menggunakan website ini

Setiap pernyataan diberi skor mulai dari 0-4. Skor untuk pernyataan positif dihitung dengan mengurangi bobot setiap pernyataan menjadi 1, misalnya $x_i - 1$, dan skor untuk pernyataan negatif dihitung dengan mengurangi bobot setiap pernyataan menjadi 5, misalnya $5 - x_i$. Kemudian poin untuk pernyataan positif dan negatif dijumlahkan. Skor SUS diperoleh dengan perkalian total skor dengan 2,5. Untuk menghitung rata-rata, gunakan persamaan berikut [9], [10], [11], [12]:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_n}{n} \quad (1)$$

Keterangan:

\bar{x} : Skor rata-rata

$\sum_{i=1}^n x_n$: Jumlah Skor SUS

n : Jumlah responden

Untuk setiap pernyataan, setiap responden memberikan skor berdasarkan skala Likert. Skala Likert adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan juga yang paling umum digunakan dalam studi survei. Menurut [Tabel 2](#) berikut, peringkat tersebut berdasarkan skala 1-5.

Table II. SKALA SKOR PENILAIAN

1	2	3	4	5
Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak Setuju (TS)	Ragu (R)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebanyak 35 orang yang dipilih secara acak telah menerima kuesioner dengan sepuluh pertanyaan. Semua orang yang menerimanya menyelesaikannya, dan hasilnya dinilai menggunakan skala yang digunakan. Hasil survei disajikan dalam [Tabel 3](#).

Table III. HASIL REKAPITULASI SKOR RESPONDEN

No	Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli									
				Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q1 0
1	Responden 1	21	Laki-Laki	5	2	4	2	4	1	5	1	5	1
2	Responden 2	22	Laki-Laki	5	2	5	2	4	1	5	2	4	1
3	Responden 3	23	Laki-Laki	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
4	Responden 4	24	Laki-Laki	5	2	4	1	5	2	4	2	5	2
5	Responden 5	25	Laki-Laki	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
6	Responden 6	21	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	1	4	1
7	Responden 7	22	Laki-Laki	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
8	Responden 8	23	Laki-Laki	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
9	Responden 9	24	Laki-Laki	5	3	4	2	4	1	4	4	3	2

No	Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli									
				Q 1	Q 2	Q 3	Q 4	Q 5	Q 6	Q 7	Q 8	Q 9	Q10
10	Responden 10	25	Laki-Laki	5	2	4	2	4	1	5	1	5	1
11	Responden 11	21	Perempuan	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
12	Responden 12	22	Perempuan	4	1	5	2	5	3	5	1	3	3
13	Responden 13	23	Perempuan	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
14	Responden 14	24	Perempuan	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3
15	Responden 15	25	Perempuan	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
16	Responden 16	21	Perempuan	5	2	4	2	4	1	5	1	5	1
17	Responden 17	22	Perempuan	5	2	5	2	4	1	5	2	4	1
18	Responden 18	23	Perempuan	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
19	Responden 19	24	Perempuan	5	2	4	1	5	2	4	2	5	2
20	Responden 20	21	Laki-Laki	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
21	Responden 21	22	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	1	4	1
22	Responden 22	23	Laki-Laki	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
23	Responden 23	24	Laki-Laki	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
24	Responden 24	25	Perempuan	5	3	4	2	4	1	4	4	3	2
25	Responden 25	21	Perempuan	5	2	4	2	4	1	5	1	5	1
26	Responden 26	22	Perempuan	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
27	Responden 27	44	Perempuan	5	2	5	2	4	2	5	3	4	3
28	Responden 43	25	Perempuan	5	1	4	2	3	2	3	2	4	2
29	Responden 44	25	Perempuan	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3
30	Responden 45	40	Laki-Laki	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
31	Responden 46	31	Laki-Laki	5	2	4	2	5	1	5	2	5	2
32	Responden 47	38	Perempuan	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
33	Responden 48	41	Laki-Laki	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
34	Responden 49	22	Perempuan	4	2	4	2	5	3	5	2	4	2

No	Reponden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli										
				Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
35	Responden 50	25	Perempuan	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

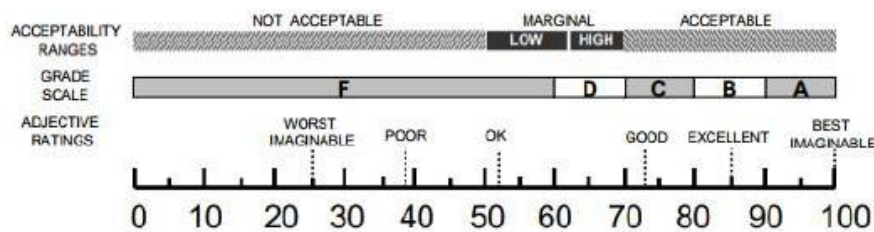
Setelah menghitung skor SUS dari seluruh responden, yang berjumlah 35 orang, skor SUS ditentukan dalam [tabel 4](#).

Table IV. HASIL PERHITUNGAN SKOR RESPONDEN

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	90
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35	88
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	34	85
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	2	3	3	3	4	3	1	2	3	28	70
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	90
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	98
3	4	4	3	4	2	4	4	2	2	32	80
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	90
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	35	88
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		(Jumlah x 2.5)
4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	34	85
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	2	3	3	3	4	3	1	2	3	28	70
4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	36	90
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	3	4	3	3	3	4	2	3	2	31	78
4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	30	75
4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	35	88
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	73
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	53
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											81

Nilai rerata didasarkan pada persamaan yang disebutkan pada bab sebelumnya, yaitu 81, Dalam penelitian ini, dua pendekatan digunakan untuk menginterpretasikan hasil skor SUS: berdasarkan sifat (adjektif) dan tingkat penerimaan (acceptable). [Gambar 4](#) menunjukkan skala interpretasi skor SUS.



Gambar 4. *System Usability Scale (SUS) Score* [8]

Interpretasi hasil akhir SUS masuk dalam kategori sifat yang *GOOD* dan tingkat penerimaan yang *ACCEPTABLE*, berdasarkan nilai penghitungan, rata-rata sebelumnya yang menghasilkan nilai 81. Dari kategori tersebut dapat diartikan bahwa web commerce UMKM Kingkong Macaroni sudah baik dan dapat diterima oleh pengguna. Dari hasil kuesioner yang diberikan terdapat beberapa saran untuk bisa menambahkan fitur monitoring pengiriman barang agar dapat melihat status barang yang dikirim melalui *web commerce* secara langsung tidak melalui website ekspedisi barang.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil jawaban angket atau kuesioner kepada total 35 perwakilan pengguna *web commerce*, telah menghasilkan nilai sebesar 81 yang berada pada kategori **Grade B** yang artinya masuk dalam range *Acceptable*. Dari hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode ini, UMKM seperti Kingkong Macaroni dapat mengidentifikasi masalah yang mungkin terlewatkan dan meningkatkan kualitas layanan mereka kepada pelanggan serta meningkatkan peluang kesuksesan UMKM di dunia *web commerce* yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Srikalimah, R. Selviasari, D. W. Antasari, and M. Qowi, "Pengaruh Attitude, Subjective Norm Dan Perceived Behavioral Control Terhadap Minat UMKM Dalam Penyusunan Laporan Keuangan," *Owner*, vol. 7, no. 4, pp. 2996–3005, Oct. 2023, doi: 10.33395/owner.v7i4.1703.
- [2] Fatimah, "Digital Literacy and Its Relationship to Early Childhood Behavior in PAUD," *Kanal: Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 9, no. 1, pp. 28–32, Sep. 2020, doi: 10.21070/kanal.v9i1.663.
- [3] D. Setiawan, M. Lenawati, and R. Pamungkas, "Implementasi Branding Digital UMKM KingKong Macaroni," in *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer*, Setiawan, 2023, pp. 446–450.
- [4] R. Pamungkas and S. Saifullah, "Evaluasi Kualitas Website Program Studi Sistem Informasi Universitas PGRI Madiun Menggunakan Webqual 4.0," *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1, p. 22, Feb. 2019, doi: 10.29407/intensif.v3i1.12137.
- [5] R. Pamungkas, *Teori dan Implementasi Pemrograman WEB*, 1st ed. Madiun: Unipma Press, 2018. [Online]. Available: <http://isbn.perpusnas.go.id/Account/SearchBuku?searchCat=ISBN&searchTxt=978-602-0725-05-5>
- [6] R. Pamungkas, "Analisis Pengaruh Teknik Responsive Web Design (RWD) Terhadap Kualitas Website Dengan Metode PIECES," *Seminar Nasional Teknologi Informasi dan komunikasi*, pp. 149–154, 2019.
- [7] R. Pamungkas, *Membangun Website Menggunakan Content Management System Wordpress Dengan Studi Kasus E-Marketing Pada UMKM*, 1st ed. Madiun: Unipma Press, 2021.
- [8] N. Asnawi, R. Pamungkas, and D. G. Prasetyo, "Analisis Usability Website Program Studi Sistem Informasi Unipma Menggunakan Metode System Usability Scale," *Fountain of Informatics Journal*, vol. 8, no. 1, pp. 21–25, May 2023, doi: 10.21111/fij.v8i1.9408.

-
- [9] H. Rachmi and S. Nurwahyuni, "Pengujian Usability Lokamedia Website Menggunakan System Usability Scale," *Al-khidmah*, vol. 1, no. 2, p. 86, Dec. 2018, doi: 10.29406/al-khidmah.v1i2.1155.
- [10] N. P. Raharjo, B. Winarko, B. Balai, P. Sumber, D. Manusia, and P. Surabaya, "Analisis Tingkat Literasi Digital Generasi Milenial Kota Surabaya dalam Menanggulangi Penyebaran Hoaks," *Jurnal Komunika: Jurnal Komunikasi, Media dan Informatika*, vol. 10, no. 1, 2021, doi: 10.31504/komunika.v9i1.3795.
- [11] F. S. Handayani and Adelin, "Interpretasi Pengujian Usabilitas Wibatara Menggunakan System Usability Scale Interpretation of Wibatara Usability Testing Using System Usability Scale," *Jurnal Techno.Com*, vol. 18, no. 4, pp. 340–347, 2019.
- [12] M. Rudi Sanjaya, A. Saputra, and D. Kurniawan, "Penerapan Metode System Usability Scale(Sus) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website," *Jurnal Komputer Terapan*, vol. 7, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jkt/>