

**ANALISIS TINGKAT USABILITY APLIKASI E-COMMERCE
BAGI GENERASI Z DI INDONESIA MENGGUNAKAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Kelulusan Program Sarjana

12210379

Dea Amelia

Program Studi Infoematika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Nusa Mandiri

Jakarta

2025

PERSEMBAHAN

*Kerja keras, tunda rebahan, dan percaya proses tugas akhir kelar, Manchester
United angkat piala!*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Tugas akhir ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Dede Yuangga dan Ibu Sani, orang tua penulis yang telah memberikan cinta, doa, serta dukungan tanpa henti. Kepada Ayah yang semangat harinya kerap dipengaruhi hasil pertandingan Manchester United, dan kepada Ibu yang cintanya tidak pernah berkurang, bahkan ketika penulis lebih sering menunda pekerjaan dibanding menyelesaikannya. Terima kasih telah menjadi rumah paling nyaman dalam setiap fase perjuangan ini.
2. Adik penulis, Muhammad Sultan Adam, yang menjadi alasan untuk terus berjuang dan menjadi contoh yang lebih baik. Semoga kelak kita sama-sama sukses dalam bidang masing-masing dan tetap saling mendukung dengan penuh kasih sayang.
3. Bapak Supriyadi, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan telaten membimbing penulis selama proses penulisan tugas akhir ini. Terima kasih atas ilmu, arahan, dan pengertian yang diberikan, bahkan saat penulis lebih sering bingung daripada mengerti.
4. Klub Manchester United, yang meskipun bukan manusia, telah berjasa secara emosional bagi penulis. Dari klub inilah penulis belajar makna kesabaran, loyalitas, dan harapan meskipun kerap kali hasil pertandingannya turut menentukan tingkat produktivitas penulis keesokan harinya.
5. Rekan seperjuangan, Mutmainah Putri Awi Athbar dan Marcella Irsictia, yang telah menemani perjalanan akademik ini dengan canda, keluh, dan semangat yang tidak pernah padam. Terima kasih atas kerja sama, saling menguatkan,

serta komitmen untuk menyelesaikan perjuangan ini bersama. Semoga kita tidak hanya lulus bersama, tetapi juga sukses di dunia nyata bersama.

Tanpa mereka,

aku dan karya ini tidak akan pernah ada



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dea Amelia
NIM : 12210379
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: **“Analisis Usability Aplikasi E-Commerce Bagi Generali Z Di Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)”**, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Bogor
Pada tanggal : 31 Juli 2025
Yang menyatakan,



Dea Amelia

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dea Amelia
NIM : 12210379
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: "**Analisis Usability Aplikasi E-Commerce Bagi Generali Z Di Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bogor
Pada tanggal : 31 Juli 2025
Yang menyatakan,



Dea Amelia

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

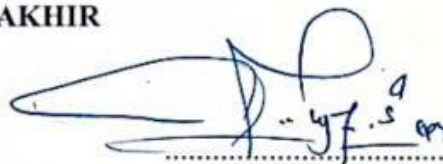
Nama : Dea Amelia
NIM : 12210379
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi E-Commerce Bagi Generasi Z Di Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Informatika Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 15 Agustus 2025

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Supriyadi, M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Ruhul Amin, M.Kom.



Penguji II : Fitra Septia Nugraha, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas akhir yang berjudul "**Analisis *Usability* Aplikasi *E-Commerce* Bagi Generali Z Di Indonesia Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)**" adalah hasil karya tulis asli DEA AMELIA dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk mengandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	: DEA AMELIA
Alamat	: Kp. Cibogo Rt 002/005 Kabupaten Bogor
No.Telp	: Hp. 0821-2494-6045
E-mail	: deamelia253@gmail.com

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah S.W.T., yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana dengan judul: **“ANALISIS *USABILITY* APLIKASI *E-COMMERCE* BAGI GENERASI Z DI INDONESIA MENGGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)”**

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Informatika di Universitas Nusa Mandiri. Penulisan tugas akhir ini didasarkan pada hasil penelitian, observasi, serta didukung oleh berbagai sumber literatur yang relevan. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri.
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri.
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
4. Ketua Program Studi Informatika Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Supriyadi, M.Kom., selaku dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Seluruh staf, karyawan, dan dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung dalam mendukung proses studi penulis hingga tahap akhir.
7. Kedua orang tua tercinta, Bapak Dede Yuangga dan Ibu Sani, yang tidak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tiada ternilai.

8. Teman-teman seperjuangan, khususnya Mutmainah Putri Awi Athbar dan Marcella Irsictia, yang senantiasa memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Pasangan penulis, Mas Tri Satria Muhammad, M.I.Kom., yang selalu menjadi sumber dukungan moral dan motivasi di tengah segala kesibukan dan tantangan.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu per satu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi penulis secara khusus dan bagi para pembaca yang berminat secara umum.

Bogor, 31 Juli 2025

Penulis,



Dea Amelia

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Dea Amelia (12210379), Analisis Usability Aplikasi E-Commerce Bagi Generasi Z Di Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Pertumbuhan pesat e-commerce di Indonesia mendorong munculnya berbagai platform digital seperti Tokopedia, Shopee, dan TikTok Shop yang menjadi favorit kalangan Generasi Z. Generasi ini dikenal sebagai digital native yang sangat selektif dalam memilih aplikasi, terutama dari segi kemudahan penggunaan (*usability*). Namun, kurangnya evaluasi yang terstandar pada platform-platform ini menyebabkan belum adanya pengukuran yang objektif terhadap tingkat *usability* dari sudut pandang Gen Z. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan tingkat *usability* ketiga aplikasi tersebut menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei terhadap 100 responden Generasi Z berusia 17–27 tahun. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa Shopee memperoleh skor 79,675, Tokopedia 79,425, dan TikTok Shop 76,825. Berdasarkan kategori SUS, ketiganya berada dalam level Good dan Acceptable. Penelitian ini memberikan gambaran penting bagi pengembang aplikasi e-commerce untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas fitur serta antarmuka pengguna yang lebih sesuai dengan ekspektasi Generasi Z. Temuan ini juga dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan.

Kata Kunci: *E-Commerce, Generasi Z, System Usability Scale, Usability*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRACT

Dea Amelia (12210379), *Usability Analysis of E-Commerce Applications for Generation Z in Indonesia Using the System Usability Scale (SUS) Method*

The rapid growth of e-commerce in Indonesia has led to the rise of various digital platforms like Tokopedia, Shopee, and TikTok Shop, which are popular among Generation Z. This generation, known as digital natives, is highly selective in choosing applications, especially regarding their ease of use (usability). However, a lack of standardized evaluation on these platforms means there is no objective measurement of their usability from the perspective of Gen Z. This study aims to analyze and compare the usability levels of these three applications using the System Usability Scale (SUS) method. A quantitative research approach was employed through a survey of 100 Generation Z respondents aged 17–27. The results show that Shopee achieved the highest score at 79.675, followed by Tokopedia with 79.425, and TikTok Shop with 76.825. According to the SUS categories, all three platforms are at a Good and Acceptable level. This research provides important insights for e-commerce developers to evaluate and improve the quality of their features and user interface to better meet the expectations of Generation Z. The findings also serve as a reference for future research in the field of user experience (UX) on digital platforms.

Keyword: E-Commerce, Generation Z, System Usability Scale, Usability

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI