



Research article

Evaluasi Kepuasan Pengguna terhadap Sistem Pembayaran COD-Cek Dulu pada Aplikasi Shopee dengan Metode System Usability Scale (SUS)

Evaluation of User Satisfaction with the COD-Check First Payment System on the Shopee Application using the System Usability Scale (SUS) Method

Nurjannah¹, Abdullah Husin²

Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Islam Indragiri Kota Tembilahan, Indragiri Hilir, Riau, Indonesia

email: ¹jannahheaven82@gmail.com, ²abdialam@yahoo.com

* Correspondence

ARTICLE INFO

Article history:

Received June 26, 2025

Revised June 27, 2025

Accepted June 28, 2025

Available online June 30, 2025

Keywords:

Usability

SUS

Shopee COD-Cek Dulu

User Satisfaction

Please cite this article in IEEE

style as:

Nurjannah, Abdullah, "Evaluation of User Satisfaction with the COD-Check First Payment System on the Shopee Application using the System Usability Scale (SUS) Method," *Data Science Insights*, vol. 1, no. 1, pp. 1-14, 2025.

ABSTRAK

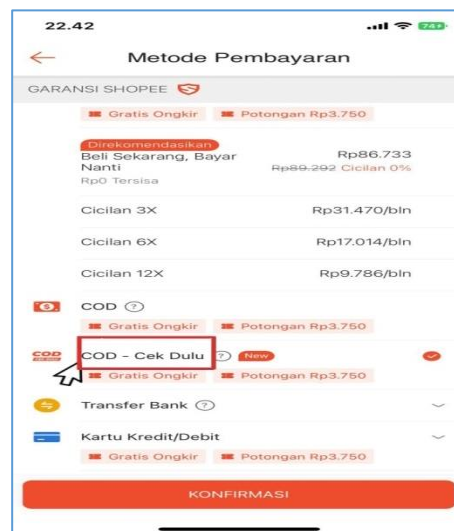
Perkembangan e-commerce di Indonesia telah mendorong munculnya berbagai inovasi dalam sistem pembayaran, salah satunya fitur COD-Cek Dulu yang diperkenalkan oleh Shopee guna meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan konsumen saat berbelanja online. Namun, keberhasilan fitur ini perlu dievaluasi dari sisi kepuasan pengguna untuk menilai sejauh mana fitur tersebut efektif dan diterima dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei menggunakan kuesioner SUS kepada 100 mahasiswa Universitas Islam Indragiri yang pernah menggunakan fitur tersebut. Pengolahan data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, serta perhitungan skor SUS untuk mengukur usability dari sistem tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur COD-Cek Dulu memperoleh skor SUS sebesar 75 yang masuk dalam kategori "Acceptable" dengan grade "C" dan tingkat usability yang baik, mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang tinggi. Kesimpulannya, sistem pembayaran COD-Cek Dulu dinilai efektif dan layak dipertahankan sebagai salah satu inovasi Shopee, serta berkontribusi positif terhadap pengalaman belanja pengguna di platform e-commerce.

The development of e-commerce in Indonesia has encouraged various innovations in the payment system, one of which is the COD-Cek Dulu feature introduced by Shopee to increase consumer trust and convenience when shopping online. However, the success of this feature needs to be evaluated in terms of user satisfaction to assess the extent to which the feature is effective and well received. This study aims to evaluate the level of user satisfaction with the COD-Cek Dulu payment system on the Shopee application using the System Usability Scale (SUS) method. The research method used is quantitative descriptive with a survey approach using the SUS questionnaire to 100 students of Indragiri Islamic University who have used the feature. Data processing is carried out through validity and reliability tests, as well as calculating the SUS score to measure the usability of the system. The results of the study show that the COD-Cek Dulu feature obtained a SUS score of 75 which is included in the "Acceptable" category with a grade of "C" and a good level of usability, reflecting a high level of user satisfaction. In conclusion, the COD-Cek Dulu payment system is considered effective and worthy of being maintained as one of Shopee's innovations, and contributes positively to the user shopping experience on the e-commerce platform

1. Pendahuluan

Industri *e-commerce* Indonesia terus berkembang pesat seiring dengan meningkatnya penerobosan internet dan adopsi teknologi, sebagai salah satu negara dengan pertumbuhan ekonomi digital tercepat di dunia, Indonesia menjadi tuan rumah bagi platform belanja online atau yang biasa dikenal sebagai *marketplace* [5]. Pada awal 2024 ini, similarweb telah merilis data platform *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia, berdasarkan data similarweb, seperti yang dikutip bisnis.com, lima platform *e-commerce* yang menempati urutan teratas dengan jumlah pengunjung terbanyak di Indonesia adalah shopee, secara global shopee memiliki pengunjung sebesar 235,9 juta selama bulan Februari 2024. Namun, similarweb mencatat platform tersebut mengalami penurunan pengunjung secara bulanan sebesar 4,01%.

Dalam era digital saat ini, perkembangan *e-commerce* telah membawa perubahan signifikan dalam cara konsumen berbelanja. Shopee, sebagai salah satu platform *e-commerce* terkemuka di Asia Tenggara, sering kali mengalami berbagai masalah yang memerlukan perhatian lebih seperti tingginya tingkat penipuan, barang tidak sesuai dan konsumen yang tidak melakukan pembayaran, hal itu dapat menyebabkan ketidakpuasan dan berkurangnya kepercayaan pada pihak shopee. Masalah lain yang juga perlu di perhatikan yaitu proses pengembalian barang yang rumit banyak pelanggan yang mengajukan permohonan pengembalian barang, tetapi prosesnya sering kali memakan waktu dan biaya. Dengan memahami masalah - masalah tersebut shopee perlu berinovasi untuk tetap kompetitif sehingga dapat meningkatkan kembali kepuasan pelanggan. Adapun salah satu inovasi terbaru yang diperkenalkan shopee yaitu fitur COD-Cek Dulu, yang dirancang khusus untuk mengatasi berbagai masalah yang muncul dalam sistem pembayaran *cash on delivery* (COD), dengan meluncurkan fitur COD-Cek Dulu shopee berharap dapat mengurangi masalah ini, memberikan pengalaman belanja yang lebih baik, dan memperkuat posisi mereka di pasar *e-commerce* [6].



Gambar 1. Metode Pembayaran COD-Cek Dulu

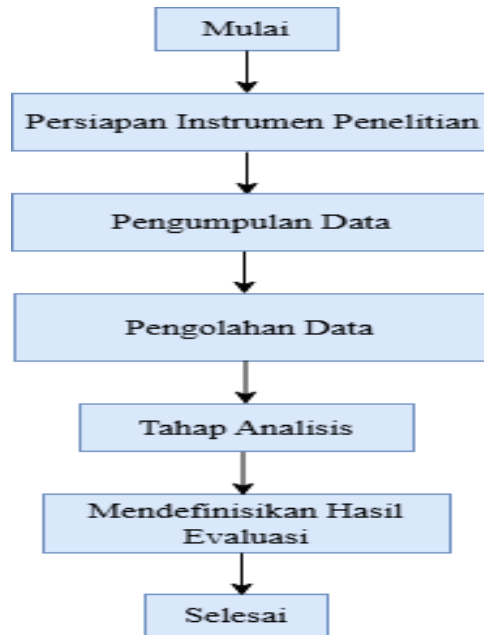
Saat ini aplikasi shopee telah mengeluarkan fitur terbaru dari sistem pembayaran yaitu sistem pembayaran COD-Cek Dulu dengan adanya metode pembayaran ini konsumen akan lebih tertarik menggunakan aplikasi shopee, karena dengan metode pembayaran ini konsumen semakin merasa percaya, nyaman dan aman pada saat melakukan transaksi online, sistem Pembayaran COD-Cek Dulu merupakan sebuah inovasi baru dalam *e-commerce* yang di implementasikan pihak shopee sehingga mampu mempengaruhi minat belanja pembeli dan meyakinkan pembeli bahwasanya berbelanja online itu mudah dan aman. Sistem pembayaran COD-Cek Dulu adalah mekanisme di mana pembeli dengan metode pembayaran COD-Cek Dulu diperbolehkan untuk membuka paket sebelum membayar kurir dan melakukan pengembalian di tempat ke kurir jika tidak sesuai deskripsi atau foto produk, sistem pembayaran COD-Cek Dulu mulai di terapkan dalam aplikasi shopee pada 16 Mei 2023, program COD-Cek Dulu berlaku kepada pembeli di seluruh area Indonesia yang memenuhi syarat dan ketentuan, serta menggunakan metode pembayaran COD-Cek Dulu dengan jasa kirim SPX Hemat, SPX Sameday (penjual dikelola shopee), atau SPX Standard [7].

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee menggunakan metode SUS. Diharapkan

hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kebergunaan fitur tersebut, serta memberikan masukan kepada pengembang sistem untuk perbaikan layanan ke depan.

2. Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi shopee dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) yang menghasilkan data *numeric*, penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik dari populasi atau fenomena yang sedang diteliti dalam hal ini adalah tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur COD-Cek Dulu, berikut merupakan gambar kerangka penelitian.



Gambar 2. Kerangka Penelitian

2.1. Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 item pernyataan, dengan komposisi lima pernyataan positif dan lima pernyataan negatif. Setiap pernyataan diberi skala Likert 1–5 yang mewakili tingkat persetujuan responden. Contoh item positif seperti: “Saya merasa sistem ini mudah digunakan”, dan contoh item negatif seperti: “Saya merasa sistem ini rumit digunakan”.

Skor dihitung sebagai berikut:

- a. Item ganjil (positif) = Skor – 1
- b. Item genap (negatif) = 5 – Skor
- c. Total skor = (jumlah skor) \times 2,5 \rightarrow menghasilkan skor dalam rentang 0–100.
- d. Interpretasi hasil berdasarkan standar penilaian SUS [21]:
 - Skor 84,1 – 100 : Grade A+
 - Skor 72,6 – 84,0 : Grade B - A
 - Skor 62,7 – 72,5 : Grade C – C+
 - Skor 51,7 – 62,6 : Grade D
 - Skor 25,1 – 51,6 : Grade E

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri yang pernah melakukan transaksi menggunakan fitur COD-Cek Dulu. Teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria:

- a. Pengguna aktif aplikasi Shopee
- b. Pernah menggunakan fitur COD-Cek Dulu minimal satu kali. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, sesuai dengan rekomendasi Tullis & Stetson (2004) yang menyatakan bahwa jumlah responden 12–100 cukup ideal untuk pengukuran SUS.

2.3 Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul, dilakukan uji validitas dengan metode korelasi Pearson. Semua item dinyatakan valid dengan r hitung $> r$ tabel (0,194). Kemudian dilakukan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha yang menghasilkan nilai 0,845, menandakan bahwa instrumen sangat reliable berikut merupakan tabel hasil pengujian validitas dan reabilitas.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Keterangan
X1	0,577	0,194	Valid
X2	0,683	0,194	Valid
X3	0,590	0,194	Valid
X4	0,616	0,194	Valid
X5	0,671	0,194	Valid
X6	0,741	0,194	Valid
X7	0,570	0,194	Valid
X8	0,708	0,194	Valid
X9	0,737	0,194	Valid
X10	0,666	0,194	Valid

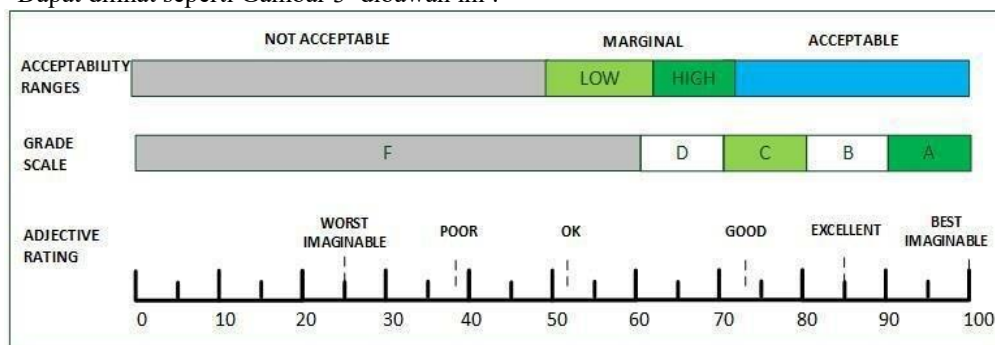
Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

No	Cronbach's Alpha	Variabel	Keterangan
1	0,845	Kepuasan	Reliabel

Selanjutnya, hasil skor SUS diinterpretasikan menggunakan tiga indikator:

- Adjective Rating (*Worst imaginable, poor, okay, good, excellent and best imaginable*)
- Acceptability Range (*Acceptable, marginal, not acceptable*)
- Grade Scale (A – F)

Dapat dilihat seperti Gambar 3 dibawah ini :



Gambar 3. Grade Penilaian Skor SUS

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Gambaran Umum Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan mahasiswa aktif Universitas Islam Indragiri dari berbagai program studi. Sebagian besar berusia antara 18 hingga 23 tahun. Pengguna yang menjadi responden dipastikan memiliki pengalaman menggunakan fitur COD-Cek Dulu minimal satu kali, dengan sebagian besar berbelanja di Shopee secara rutin setiap bulan.

3.2. Skor Rata-Rata SUS

Untuk mendapatkan hasil nilai dari *usability*, dilakukan tahap demi tahap sesuai dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penjumlahan data yang telah dikonversi adalah 3.055 hasil tersebut kemudian dikalikan dengan 2,5, sehingga didapatkan hasil 7.637,5 langkah berikutnya adalah membagi 7.637,5 dengan jumlah responden yaitu 100, sehingga didapatkan hasil 76,3 yang jika dibulatkan menjadi 75. Hasil dari 10 item kuesioner SUS menunjukkan bahwa rata-rata skor SUS dari seluruh responden adalah 75. Berdasarkan dari Gambar 1 standar interpretasi, maka skor ini termasuk dalam kategori:

- Adjective Rating: **Good**
- Grade Scale: **B**

c. Acceptability Range: *Acceptable*

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna secara umum **puas** dengan pengalaman penggunaan fitur COD-Cek Dulu dan menilainya sebagai sistem yang mudah digunakan dan bermanfaat.

3.3. Analisis Tiga Aspek Usability

a. Efektivitas

Efektivitas mengacu pada sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas atau tujuan dengan benar dan lengkap. Pada fitur COD-Cek Dulu, mayoritas responden menyatakan bahwa mereka dapat dengan mudah memahami cara menggunakan fitur tersebut, mulai dari melakukan pembelian hingga pengecekan barang dan memutuskan untuk membayar atau tidak. Sebanyak 86% responden setuju bahwa fitur ini membantu mereka menghindari barang yang tidak sesuai pesanan. Hal ini menegaskan bahwa fitur ini efektif dalam menyelesaikan masalah utama dalam transaksi e-commerce, yaitu ketidaksesuaian produk.

b. Efisiensi

Efisiensi diukur berdasarkan kemudahan dan kecepatan penggunaan sistem. Hasil menunjukkan bahwa lebih dari 80% responden merasa tidak perlu bantuan untuk menggunakan fitur ini. Desain antarmuka yang intuitif, alur transaksi yang singkat, dan keterbatasan tombol membuat sistem mudah diakses bahkan oleh pengguna baru. Namun, 12% responden menyebutkan bahwa penjelasan mengenai langkah-langkah pengecekan barang tidak tersedia secara jelas di aplikasi, sehingga menyebabkan sedikit kebingungan pada percobaan pertama.

c. Kepuasan

Kepuasan menjadi indikator yang sangat penting dalam usability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 94% responden puas dengan fitur ini, dengan alasan utama adalah "merasa aman saat bertransaksi." Mereka lebih percaya diri dalam berbelanja, karena memiliki kontrol terhadap barang sebelum pembayaran. Peningkatan rasa percaya diri ini menjadi penting dalam konteks Indonesia, di mana ketidakpercayaan terhadap belanja online masih cukup tinggi, terutama di daerah pedesaan.

Dari skor SUS sebesar 75 dalam penelitian ini kita dapat menginterpretasikan tingkat kebergunaan (*usability*) sistem pembayaran COD-Cek udlu pada aplikasi shopee berdasarkan dari tiga dimensi utama kegunaan, dapat dilihat pada Tabel 3 berikut ini:

Tabel 3. Tingkat Kebergunaan (*Usability*)

No	Aspek Usability	Penjelasan	Interpretasi Hasil (Skor SUS: 75)
1	<i>Effectiveness</i> (Keefektifan)	Sejauh mana pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan benar dan tanpa kesalahan.	Sistem dinilai efektif karena mayoritas responden dapat menggunakan fitur COD-Cek Dulu dengan baik tanpa kesulitan berarti.
2	<i>Efficiency</i> (Keefisienan)	Seberapa cepat dan efisien pengguna dalam menyelesaikan tugas.	Pengguna merasa tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami dan menggunakan fitur, menunjukkan bahwa sistem efisien dan tidak membingungkan.
3	<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	Tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.	Responden merasa puas dan aman menggunakan fitur ini, serta bersedia menggunakannya kembali di masa mendatang.

Hasil ini mendukung teori bahwa fitur yang menambah kendali dan transparansi akan meningkatkan kepercayaan pengguna. Sama seperti pada penelitian Wardani & Arifin (2021), transparansi sistem dinilai sangat penting dalam e-commerce. Dibandingkan metode pembayaran biasa, fitur COD-Cek Dulu memberikan keamanan tambahan dan berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini juga memberikan sinyal positif bahwa Shopee berada di jalur yang tepat dalam menyusun fitur berbasis kebutuhan psikologis pengguna. Namun demikian, penting untuk terus menyempurnakan dukungan teknis dan logistik agar eksekusi fitur di lapangan sesuai dengan ekspektasi pengguna aplikasi.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem pembayaran COD-Cek Dulu pada aplikasi Shopee berada pada kategori "baik" dengan skor System Usability Scale (SUS) sebesar 75, yang menunjukkan bahwa fitur ini memiliki tingkat usability yang acceptable dan dapat diterima oleh mayoritas pengguna. Temuan utama menunjukkan bahwa fitur ini dinilai mudah digunakan, tidak membingungkan, serta memberikan rasa aman dan kepercayaan bagi pengguna saat berbelanja online. Implikasi praktis dari hasil ini menunjukkan bahwa Shopee dapat terus mempertahankan dan mengembangkan fitur COD-Cek Dulu sebagai strategi peningkatan kepuasan pelanggan dan keunggulan kompetitif dalam pasar e-commerce, terutama dengan menekankan pada kemudahan penggunaan dan transparansi informasi produk. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu hanya dilakukan pada mahasiswa Universitas Islam Indragiri dengan rentang usia tertentu, sehingga hasilnya belum tentu merepresentasikan seluruh pengguna Shopee di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dari berbagai latar belakang demografis, termasuk usia, profesi, dan wilayah geografis yang lebih luas, serta mempertimbangkan metode evaluasi tambahan seperti wawancara mendalam atau pengamatan langsung untuk mendapatkan wawasan yang lebih komprehensif tentang pengalaman pengguna.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing serta seluruh civitas akademika Universitas Islam Indragiri yang telah mendukung dan memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini hingga selesai.

Referensi

1. R. Putra and M. R. Ridha, "Analisa dan Perancangan Marketplace Q-Store studi kasus Tembilihan," *J. Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 1, pp. 15–28, 2020.
2. D. Y. Prasetyo and F. Yunita, "E-Commerce in a Grocery Store Waserda Mak Rian Tembilihan," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 105–117, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2572.
3. M. Santi, "Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Minat Beli Konsumen Melalui Media Online Shopee (Studi Kasus pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Mataram)," vol. 3, no. 1, pp. 881–892, 2024.
4. D. Wahyuni and M. L. Hamzah, "Website Usability Level Analysis using the System Usability Scale Method and Post Study System Usability Questionnaire," *J. Test. dan Implementasi Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 52–58, 2024, [Online]. Available: <https://diskominfotik.bengkaliskab.go.id>
5. M. Shania and T. Tranggono, "Analisis Usability pada Aplikasi Shopee menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Briliant J. Ris. dan Konseptual*, vol. 9, no. 2, pp. 452–465, 2024, doi: 10.28926/briliant.v9i2.1884.
6. C. Gulo, F. J. Gea, A. Fau, and F. Tiktoshop, "Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Penggunaan Fitur Aplikasi Tiktop Shop)," vol. 7, pp. 10213–10221, 2024.
7. L. N. Azizah, "Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Ibis Paint X menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Inform. dan Tek. Elektro Terap.*, vol. 12, no. 1, pp. 1–7, 2024, doi: 10.23960/jitet.v12i1.3726.
8. N. A. Hidayah, and N. Rofiqoh, "Evaluasi Software Visual Studio Code menggunakan Metode Quetionnaires Nelsen ' S Attributes Of Usability (NAU)," vol. 6, pp. 382–391, 2024.
9. N. Huda, M. D. Tri Lisandi, H. T. Albanan, M. F. Rhomadhon, J. R. Hidayah, and F. Habibam "System Usability Scale", [Online]. Available: <http://hdl.handle.net/10889/8555%0Ahttp://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/6>.
10. S. Samsudin, A. Syamsiah, and I. Ilyas, "Usability Evaluation of Azkiya Creative Application at Pondok Pesantren Modern Al-Azkiya' Pengalihan Keritang Village using the System Usability Scale (SUS) Method Al-Azkiya' Desa Pengalihan Keritang menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Sistemasi*, vol. 13, no. 4, p. 1642, 2024, doi: 10.32520/stmsi.v13i4.4261.
11. S. Ratnawati and M. Faris, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Tokopedia dengan menggunakan Metode User Expeprience Questionnaire (UEQ)," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 210–216, 2023.
12. N. M. Asnadi and E. Khudzaeva, "Analisis Usability Aplikasi Brimo dengan menggunakan Metode Kuesioner dan Model Delone & Mclean," *J. Perangkat Lunak*, vol. 5, no. 2, pp. 187–199, 2023, doi: 10.32520/jupel.v5i2.2625.