

**EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI WEVERSE
SHOP MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH* DAN
*POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE***

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi

Jenjang Sarjana



Oleh:

Aida Khalisatifa

09031282126098

**JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI WEVERSE
SHOP MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH* DAN
POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE


Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian
studi di Program Studi Sistem Informasi S1

Oleh:

Aida Khalisatifa 09031282126098


Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,
Ahmad Rifai, S.T., M.T.
NIP. 19791020201021003

Palembang, 29 November 2024
Pembimbing,


Dr. Ali Ibrahim, M.T.
NIP. 198407212019031004

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aida Khalisatifa
NIM : 09031282126098
Program Studi : Sistem Informasi Reguler
Judul Skripsi : Evaluasi *Usability* dan *User Experience* Aplikasi Weverse Shop Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire*

Hasil Pengecekan iThenticate/Turnitin: 15%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, 29 November 2024



Aida Khalisatifa

NIM. 09031282126098

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diterima jurnal di Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)

pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 21 November 2024

Nama : Aida Khalisatifa

NIM : 09031282126098

Judul : *Usability Evaluation of an E-Commerce Integrated with a Fan
Community Platform Using Cognitive Walkthrough*

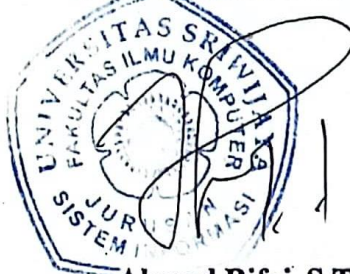
Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Dr. Ali Ibrahim, M.T.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 19791020201021003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

“Indeed, with hardship comes ease”

[94:6]

“... Be patient, the best ending is for the righteous”

[11:49]

“The only time you should ever look back, is to see how far you've come”

BTS - Butterfly

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

- ❖ Allah *Subhanahu wa Ta'ala*
- ❖ Kedua Orang Tua, Abang, Kakak, dan Keluarga Tercinta
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsi
- ❖ Dosen Pembimbing Akademik
- ❖ Sahabat dan Teman Seperjuangan
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya
- ❖ Diri saya sendiri, Aida Khalisatifa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Evaluasi *Usability* dan *User Experience* Aplikasi Weverse Shop Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire***” ini dengan baik dan tepat waktu. Tugas Akhir ini disusun sebagai bentuk untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi S1 pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir, penulis menyadari telah menerima banyak bantuan, bimbingan, doa, dan dukungan dari berbagai pihak, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, berkat, karunia, ilmu, perlindungan, pertolongan, kesempatan, dan kesehatan, sehingga penulis mampu menjalani kehidupan serta menyelesaikan pendidikan dan laporan Tugas Akhir ini dengan baik.
2. Orang tua yang senantiasa selalu memberikan doa, kasih sayang, dukungan baik moral maupun materiil, semangat, serta saran yang bermanfaat agar mampu melakukan yang terbaik dalam pendidikan. Terima kasih banyak atas seluruh waktu, pengorbanan, dan kerja keras yang diberikan hingga penulis mampu bertahan sejauh ini dan berhasil menyelesaikan Tugas Akhir dan studi S1 penulis.

3. Abang dan kakak penulis yang dengan tulus selalu memberi doa, *support*, saran, dan motivasi yang sama besarnya, serta semangat yang tidak henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Putri Eka Sevtiyuni, S.Si. M.T., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan bimbingan, nasihat, serta ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan penulis.
7. Bapak Dr. Ali Ibrahim, M.T., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa telah banyak memberikan arahan, bimbingan, saran, ide-ide, serta ilmu yang bermanfaat dalam membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dari awal hingga akhir.
8. Para Dosen Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis, sehingga penulis dapat menjalani dan menyelesaikan studi S1 dan Tugas Akhir dengan baik.
9. Project Pemrograman Web '*Cakeryology*' oleh Bapak Bayu Wijaya Putra, S.Kom, M.Kom., yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman berharga, sekaligus mempertemukan penulis dengan sahabat-sahabat terbaik, yang saling mendukung dalam perjalanan studi S1 bahkan penyelesaian Tugas Akhir penulis.

10. Sahabat ABDH (Fanny, Hesti, Vanessa, Nanda, Jess), terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan, semangat, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan sepanjang perjalanan masa perkuliahan ini. *Having you all by my side during this time has truly been a blessing. Every late-night study session, every silly conversation, and every piece of advice has shaped me into who I'm today. Thank you for being my cheerleaders and my greatest support. I'll forever be grateful for each and every one of you.*
11. Salfa, Bella, dan Laily sebagai keluarga, sahabat, dan teman Penulis yang telah memberi *support*, saran, dan menjadi tempat berbagi cerita. Terima kasih banyak sudah turut menjadi bagian penting dari perjalanan penulisan Tugas Akhir ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi 2021, terutama SIREG B 2021 yang sama-sama berjuang menyelesaikan studi untuk meraih gelar sarjana.
13. Seluruh pihak lainnya yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan Tugas Akhir yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
14. *My eternal youth*, yang karya-karyanya telah menjadi sumber inspirasi, semangat, dan motivasi bagi penulis.
15. *Last but not least*, kepada diri sendiri yang senantiasa telah kuat bertahan dan semangat sejauh ini. *This journey has been far from easy, but every step has been worth it, and you've made it here.*

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan berbagai tantangan yang dihadapi. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Setiap masukan yang diberikan akan menjadi evaluasi dan pembelajaran yang berharga bagi penulis. Penulis berharap hasil Tugas Akhir pada laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Palembang, 29 November 2024
Penulis,

Aida Khalisatifa
NIM. 09031282126098

EVALUASI *USABILITY* DAN *USER EXPERIENCE* APLIKASI WEVERSE SHOP MENGGUNAKAN METODE *COGNITIVE WALKTHROUGH* DAN *POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE*

Oleh:

Aida Khalisatifa

09031282126098

ABSTRAK

Perkembangan teknologi yang pesat telah mendorong integrasi layanan digital, termasuk pada aplikasi e-commerce seperti Weverse Shop. Sebagai platform yang menyediakan *merchandise* resmi bagi penggemar K-Pop, Weverse Shop mengalami perubahan signifikan setelah diintegrasikan ke dalam aplikasi Weverse. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* dan pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi Weverse Shop setelah integrasi tersebut. Evaluasi dilakukan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* (CW) dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ). Metode CW mengidentifikasi permasalahan *usability* dari sudut pandang ahli, sedangkan PSSUQ mengukur pengalaman pengguna secara kuantitatif melalui tiga subskala: *System Usefulness* (SysUse), *Information Quality* (InfoQual), dan *Interface Quality* (InterQual). Dalam penelitian ini, tujuh *task scenario* yang relevan dengan fitur aplikasi diuji oleh partisipan. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata subskala PSSUQ adalah 2,99 untuk *System Usefulness*, 2,98 untuk *Information Quality*, dan 2,87 untuk *Interface Quality*, dengan skor keseluruhan (*Overall*) sebesar 2,95. Hasil ini menunjukkan bahwa *interface* aplikasi masih memerlukan perbaikan, terutama pada aspek navigasi dan penyampaian informasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan elemen *usability* untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendukung pengembangan aplikasi yang lebih baik di masa mendatang.

Kata Kunci: *Cognitive Walkthrough*, *E-Commerce*, *PSSUQ*, Evaluasi *Usability*, *User Experience*

EVALUATION OF USABILITY AND USER EXPERIENCE OF WEVERSE SHOP APPLICATION USING COGNITIVE WALKTHROUGH METHOD AND POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE

By:

Aida Khalisatifa

09031282126098

ABSTRACT

The rapid development of technology has encouraged the integration of digital services, including e-commerce apps such as Weverse Shop. As a platform that provides official merchandise for K-Pop fans, Weverse Shop underwent significant changes after being integrated into the Weverse app. This study aims to evaluate the usability and user experience of Weverse Shop e-commerce app following this integration. The evaluation was conducted using the Cognitive Walkthrough and Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) methods. Cognitive Walkthrough is used to identify usability issues from an expert perspective, while PSSUQ is used to quantitatively measure user experience through three subscales: System Usefulness, Information Quality, and Interface Quality. Participants in this study ran 7 task scenarios relevant to the application features. Based on the analysis results, the average scores for the PSSUQ subscales were 2.99 for System Usefulness, 2.98 for Information Quality, and 2.87 for Interface Quality, with an overall score of 2.95. These results indicate that the application interface still needs improvement, especially in the aspects of navigation and information delivery. This research provides recommendations for improvements to usability elements to increase user satisfaction.

Keywords: *Cognitive Walkthrough, E-Commerce, PSSUQ, Usability Evaluation, User Experience*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Secara Teoritis.....	6
1.4.2. Manfaat Secara Praktis.....	6
1.5. Batasan Masalah	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Penelitian Terdahulu.....	8
2.2. Pengertian Evaluasi.....	10
2.3. Usability.....	11
2.4. User Experience	12
2.5. Weverse Shop.....	12
2.6. Metode Evaluasi <i>Usability</i> dan <i>User Experience</i>	14
2.6.1. Metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	14
2.6.2. Metode <i>Post Study System Usability Questionnaire</i> (PSSUQ).....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Pendekatan Penelitian	17
3.2. Objek Penelitian.....	17
3.3. Alur Penelitian	18

3.4. Studi Literatur	18
3.5. Persiapan Evaluasi	19
3.5.1. Populasi	19
3.5.2. Sampel	19
3.5.3. Penyusunan <i>Task</i>	21
3.5.4. Penyusunan Kuesioner	22
3.6. Pengumpulan Data	23
3.6.1. Pelaksanaan <i>Walkthrough</i>	23
3.6.2. Penyebaran Kuesioner PSSUQ	24
3.7. Pengolahan dan Analisis Data	24
3.7.1. Data <i>Cognitive Walkthrough</i>	24
3.7.2. Data <i>Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)</i>	26
3.8. Rekomendasi Perbaikan	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Pengumpulan Data	28
4.1.1. Metode <i>Cognitive Walkthrough</i>	28
4.1.2. Metode PSSUQ	35
4.2. Pengolahan dan Analisis Data	35
4.2.1. Hasil Analisis Data <i>Cognitive Walkthrough</i>	35
4.2.2. Hasil Analisis Data PSSUQ	41
4.3. Rekomendasi Perbaikan	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Penelitian	18
Gambar 3.2 Checklist Form TS-1	24

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pertanyaan Kuesioner PSSUQ.....	15
Tabel 2.2 Norma PSSUQ.....	16
Tabel 3.1 <i>Task Scenario</i>	21
Tabel 3.2 Kuesioner PSSUQ dalam Bahasa Indonesia.....	22
Tabel 3.3 <i>Problems Form</i>	25
Tabel 4.1 <i>Checklist Form</i> TS-3 Partisipan P01	28
Tabel 4.2 <i>Checklist Form</i> TS-2 Partisipan P02	29
Tabel 4.3 <i>Checklist Form</i> TS-6 Partisipan P02	29
Tabel 4.4 <i>Checklist Form</i> TS-3 Partisipan P03	30
Tabel 4.5 <i>Checklist Form</i> TS-6 Partisipan 03.....	31
Tabel 4.6 <i>Checklist Form</i> TS-2 Partisipan P04	31
Tabel 4.7 <i>Checklist Form</i> TS-3 Partisipan P04	32
Tabel 4.8 <i>Checklist Form</i> TS-2 Partisipan P05	32
Tabel 4.9 <i>Checklist Form</i> TS-3 Partisipan P05	33
Tabel 4.10 <i>Checklist Form</i> TS-4 Partisipan P05	34
Tabel 4.11 <i>Checklist Form</i> TS-6 Partisipan P05.....	34
Tabel 4.12 <i>Problems Form</i>	35
Tabel 4.13 <i>Problems Severity Rating</i>	40
Tabel 4.14 Skor Subskala SysUse	42
Tabel 4.15 Skor Subskala InfoQual	43
Tabel 4.16 Skor Subskala InterQual	43
Tabel 4.17 Skor <i>Overall</i> PSSUQ	44
Tabel 4.18 Total Subskala PSSUQ	45
Tabel 4.19 Perbandingan Hasil Rata-rata dan Norma PSSUQ.....	45
Tabel 4.20 Rekomendasi Perbaikan.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing.....	A-1
Lampiran 2 Form Pengajuan Topik Skripsi	B-1
Lampiran 3 Surat Keputusan Pembimbing Akhir	C-1
Lampiran 4 Data <i>Preparation Stage Cognitive Walkthrough</i>	D-1
Lampiran 5 Data Penelitian <i>Implementation Stage Cognitive Walkthrough</i>	E-1
Lampiran 6 Form Kuesioner Penelitian PSSUQ.....	F-1
Lampiran 7 Data Responden PSSUQ.....	G-1
Lampiran 8 Data Penelitian PSSUQ	H-1
Lampiran 9 Kartu Konsultasi	I-1
Lampiran 10 Log Book Dosen Pembimbing Tugas Akhir.....	J-1
Lampiran 11 <i>Similarity Check</i> Skripsi.....	K-1
Lampiran 12 Surat Keterangan Hasil <i>Similarity Check</i> Skripsi.....	L-1
Lampiran 13 Artikel Jurnal	M-1
Lampiran 14 <i>Similarity Check</i> Jurnal.....	N-1
Lampiran 15 Surat Keterangan Hasil <i>Similarity Check</i> Jurnal.....	O-1
Lampiran 16 <i>Letter of Acceptance (LoA)</i>	P-1
Lampiran 17 Korespondensi	Q-1

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Saat ini manusia hidup diiringi dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin luas, sehingga membawa perubahan dalam beberapa aspek, salah satunya pada kegiatan bertransaksi atau berbelanja, termasuk dalam industri hiburan dan *e-commerce* (Sinaga & Peniarsih, 2024), (Farm & Bachtiar, 2024). *E-commerce* telah berkembang menjadi salah satu sumber media yang penting bagi masyarakat untuk membeli barang dan jasa secara *online*, sehingga mengubah pola konsumsi umum (Nabhila, 2024). Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil survei Data Digital Indonesia 2024, diketahui bahwa sekitar 212,9 juta atau 77% dari total populasi penduduk di Indonesia adalah pengguna internet aktif. Mereka memanfaatkan internet untuk berbagai kepentingan, termasuk dalam melakukan pencarian produk dan *brand* di platform *e-commerce* (Riyanto, 2024). Dalam rentang beberapa tahun terakhir, pertumbuhan *e-commerce* terus mengalami peningkatan yang signifikan. Menurut data dari (Statista, 2024), jumlah pengguna *e-commerce* di Indonesia diperkirakan akan terus mengalami peningkatan antara tahun 2024 hingga 2029, dengan proyeksi total pengguna mencapai sebesar 33,5 juta (51,03%). Hal ini dapat menunjukkan bahwa *e-commerce* telah menjadi bagian penting dari gaya hidup masyarakat, terutama di kalangan generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi digital (Ramadhona et al., 2024).

Pada konteks ini, di industri hiburan, khususnya industri musik juga turut mengalami perubahan yang signifikan. Para penggemar tidak hanya dapat menikmati musik melalui saluran digital, tetapi juga dapat berinteraksi dengan artis

favorit mereka dan membeli barang-barang terkait, seperti *merchandise*, album, dan lainnya melalui platform *e-commerce* yang dikhususkan untuk komunitas penggemar (Ristaningrum, 2023). Salah satu contoh platform *e-commerce* ini adalah Weverse Shop, yang sangat populer di kalangan penggemar K-Pop terutama di Indonesia.

Weverse Shop merupakan *e-commerce* yang menyediakan berbagai produk *official*, seperti album, *merchandise*, *official membership*, *exclusive item*, hingga tiket konser dari beragam artis ternama yang berada di bawah perusahaan hiburan dari Korea Selatan, HYBE Corporation dan tergabung di Weverse, seperti BTS, TXT, Seventeen, Enhypen, Le Sserafim, aespa dan lainnya. Weverse Shop diluncurkan pada tahun 2019 oleh *sub-company* milik HYBE Corp., yaitu Weverse Company Inc (Weverse Company, n.d.). Seiring berjalannya waktu, popularitas K-Pop semakin meningkat, termasuk di Indonesia yang menjadikan Weverse Shop berkembang pesat menjadi platform yang banyak digunakan oleh penggemar untuk memperoleh akses eksklusif terhadap produk-produk idola mereka (Putra & Febriana, 2023). Hal ini didukung dengan pencapaian jumlah unduhan sebesar 7,3 juta unduhan di Play Store.

Namun, perubahan yang cukup signifikan terjadi ketika Weverse Shop, yang awalnya beroperasi sebagai aplikasi terpisah, diintegrasikan ke dalam aplikasi Weverse pada Mei 2024. Hal ini dilakukan sebagai bagian dari upaya HYBE Corp. untuk memberikan *user experience* yang terbaik dengan menyederhanakan interaksi pengguna dengan produk dan konten artis dalam satu aplikasi (Weverse Company, 2024). Integrasi ini menjadikan aplikasi Weverse Shop dihentikan

sehingga tidak lagi memiliki aplikasi tersendiri, melainkan menjadi bagian dari aplikasi Weverse dalam bentuk tab “Shop”.

Meskipun integrasi ini bertujuan untuk memudahkan akses pengguna ke produk dan konten artis, banyak pengguna yang merasa tidak nyaman dengan perubahan ini. Berdasarkan ulasan yang diberikan pengguna pada kolom komentar Play Store dan cuitan di media sosial Twitter/X, diketahui bahwa integrasi antara Weverse dan Weverse Shop telah menimbulkan beberapa kendala yang berdampak cukup signifikan terhadap pengalaman pengguna. Pengguna mengeluhkan navigasi yang menjadi kurang intuitif, sehingga kualitas pengalaman pengguna (UX) menurun. Selain itu, antarmuka pengguna (UI) yang baru dianggap menjadi lebih kompleks dan membingungkan. Pengguna juga menghadapi proses yang lebih rumit ketika ingin mengakses riwayat pesanan. Sehingga, tidak sedikit pengguna yang menyatakan ketidakpuasan terhadap penggabungan aplikasi ini.

Hal ini juga didukung berdasarkan analisis terhadap 31.861 data *feedback* pengguna Weverse yang dilakukan dengan pendekatan *text mining*, menunjukkan bahwa ditemukan *feedback* negatif yang menyoroti beberapa kendala yang dihadapi pengguna, termasuk keterlambatan notifikasi atau *update* terhadap status pemesanan (Van Ho et al., 2024). Secara keseluruhan, hal ini menunjukkan bahwa proses integrasi tidak berjalan dengan mulus dan telah mengakibatkan penurunan yang signifikan dalam *usability* dan *user experience*, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

Untuk itu, diperlukan evaluasi terkait *usability* dan *user experience* terhadap aplikasi Weverse Shop setelah terjadi integrasi tersebut untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, sehingga dapat membantu meningkatkan kepuasan pengguna.

Karena selain aspek fungsionalitasnya, *usability* dan *user experience* (UX) menjadi salah satu elemen penting dalam keberhasilan suatu aplikasi, termasuk platform *e-commerce* (Agustyn et al., 2024). *Usability* menjadi aspek penting yang mencerminkan sejauh mana aplikasi dapat digunakan dengan mudah, efisien, dan mencapai kepuasan sesuai yang diharapkan oleh pengguna (Mogi & Giri, 2023). Sementara, *user experience* (UX) mengacu pada tingkat kemudahan dan kenyamanan dalam menggunakan suatu situs web atau produk digital (Rakhmad et al., 2024).

Dalam mengukur tingkat *usability* dan *user experience*, metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dapat digunakan. Pemilihan metode ini didasarkan melalui penelitian terdahulu oleh (Kusumah & Rahmatulloh, 2024) yang melakukan perbandingan terhadap beberapa metode dalam evaluasi *usability* sebuah aplikasi, salah satu diantaranya adalah metode *Cognitive Walkthrough*. Pada penelitian tersebut, metode ini diterapkan bersama metode *System Usability Scale* (SUS) yang memberikan hasil bahwa metode *Cognitive Walkthrough* menempati peringkat kedua tertinggi yang dapat memberi kontribusi positif terhadap penilaian kualitas *user experience* dengan persentase sebesar 58,5% yang termasuk pada kategori OK. Selain itu, pada penelitian oleh (Ridha, 2023) yang menguji *user experience* sebuah aplikasi *e-commerce*, menggunakan metode *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ). Penelitian tersebut memberikan hasil sebesar 1,93 dari skala 7 yang berarti bahwa aplikasi dapat diterima dengan baik oleh pengguna berdasarkan keseluruhan *interface* dan kegunaan sistem.

Penerapan kombinasi antara metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ), dimaksudkan agar evaluasi yang saling melengkapi mampu diberikan melalui metode dari perspektif pengguna dan dari sudut pandang ahli. Terlepas dari kedua metode ini digunakan untuk mengevaluasi *usability*, penggunaan kuesioner PSSUQ dapat berfungsi untuk mengukur kualitas *user experience* terhadap *interface* aplikasi (Chi et al., 2023). Sementara, metode *Cognitive Walkthrough* berperan dalam menemukan poin spesifik dimana pengguna akan mungkin menghadapi kesulitan saat menyelesaikan tugas berdasarkan evaluasi dari ahli (Silmy & Kurniawan, 2023). Berdasarkan pernyataan yang telah diuraikan di atas, penulis menjadikan hal tersebut sebagai landasan untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Evaluasi *Usability* dan *User Experience* Aplikasi Weverse Shop Menggunakan Metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire*”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu:

Bagaimana evaluasi *usability* dan *user experience* aplikasi Weverse Shop menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ)?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui bagaimana metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dapat digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat *usability* dan *user experience* aplikasi Weverse Shop.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Secara Teoritis

Secara teoritis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pemahaman terkait ilmu pengetahuan di bidang UI/UX, terutama dalam mengevaluasi *usability* dan *user experience* suatu aplikasi *e-commerce* yang terintegrasi dengan platform komunitas seperti Weverse. Dengan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ), hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti lain dalam mengembangkan metode evaluasi yang lebih efektif dan efisien dalam mengukur tingkat *usability* dan *user experience* pada aplikasi sejenis.

1.4.2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi mereka berdasarkan hasil evaluasi *usability* dan *user experience* yang diperoleh. Dengan mengetahui kekuatan dan kelemahan aplikasi mereka, pengembang dapat melakukan perbaikan yang dibutuhkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, melalui penelitian ini penulis dapat memperoleh pengalaman praktis yang luas, pengetahuan tambahan, dan dapat menjadi media bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama masa perkuliahan.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah memiliki tujuan untuk menjaga agar pembahasan tetap fokus, terstruktur, dan terhindar dari pembahasan yang tidak perlu. Adapun, batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

1. Penelitian ini hanya akan berfokus pada aplikasi Weverse Shop yang telah terintegrasi ke dalam aplikasi Weverse pada bulan Mei 2024. Evaluasi akan dilakukan terhadap aspek *usability* dan *user experience* setelah integrasi tersebut.
2. Penelitian ini akan menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) sebagai alat untuk mengevaluasi *usability* dan *user experience*. Metode lain yang mungkin relevan untuk topik ini tidak akan diterapkan dalam penelitian ini.
3. Penelitian ini akan melibatkan partisipan yang merupakan pengguna Weverse Shop di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustyn, Z. B., Wibowo, S., & Furqon, A. J. (2024). USABILITY TESTING APLIKASI GETCONTACT MENGGUNAKAN METODE POST STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE (PSSUQ). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2).
- Albert, W. (Bill), & Tullis, T. S. (Tom). (2023). Chapter 4 - Performance Metrics. In W. (Bill) Albert & T. S. (Tom) Tullis (Eds.), *Measuring the User Experience (Third Edition)* (pp. 71–107). Morgan Kaufmann. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818080-8.00004-2](https://doi.org/10.1016/B978-0-12-818080-8.00004-2)
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep umum populasi dan sampel dalam penelitian. *Pilar*, 14(1), 15–31.
- Angela, B. V., Wulansari, T. T., Riyayatsyah, R., Fitrianto, Y., & Rahim, A. (2023). User Interface and User Experience Analysis of Kejar Mimpi Mobile Application using the User-Centered Design Method. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 15(1), 1–10.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian: Suatu Pengantar Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta. Hal.
- Bagheri, F., Abbasi, F., Sadeghi, M., & Khajouei, R. (2023). Evaluating the usability of a cancer registry system using Cognitive Walkthrough, and assessing user agreement with its problems. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 23(1), 23.
- Bligård, L.-O., & Osvalder, A.-L. (2007). An Analytical Approach for Predicting and Identifying Use Error and Usability Problem. In A. Holzinger (Ed.), *HCI and Usability for Medicine and Health Care* (pp. 427–440). Springer Berlin Heidelberg.
- Chi, N.-C., Shanahan, A., Nguyen, K., Demir, I., Fu, Y.-K., & Herr, K. (2023). USABILITY TESTING OF THE PACE APP TO SUPPORT FAMILY CAREGIVERS IN MANAGING PAIN FOR PEOPLE WITH DEMENTIA. *Innovation in Aging*, 7(Suppl 1), 857.
- Creswell, J., & Guetterman, T. (2018). *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*, 6th Edition.
- de Oliveira Almeida, G., & Bastos, C. A. R. (2018). Application of the cognitive walkthrough method to evaluate the usability of PhET simulations package to teach physics. *International Journal of Information and Communication Technology Education (IJICTE)*, 14(4), 34–48.
- Farm, B., & Bachtiar, A. (2024). *RANCANG BANGUN PLATFORM E-COMMERCE PADA TUTUS*.

- Hanifa, R. (2024). *Perancangan User Interface (UI) Berdasarkan User Experience (UX) Pada Aplikasi Perpustakaan UIN Jakarta Menggunakan Metode User-Centered Design*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Hornbæk, K., & Law, E. L.-C. (2007). Meta-analysis of correlations among usability measures. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 617–626.
- ISO 9241-210. (2019). *Ergonomics of human-system interaction—Part 210: Human-centred design for interactive systems*.
- Jakob Nielsen. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>
- Kusumah, R. H. F. K., & Rahmatulloh, A. (2024). Analisis Perbandingan Metode Think-Aloud, Evaluasi Heuristik dan Cognitive Walkthrough untuk Evaluasi Usability pada Aplikasi Simpeda. *JUSTIN (Jurnal Sistem Dan Teknologi Informasi)*, 12(2), 287–291.
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (2013). *Sampling of Populations: Methods and Applications*. Wiley. <https://books.google.co.id/books?id=XU9ZmLe5k1IC>
- Lewis, C., & Wharton, C. (1997). Chapter 30 - Cognitive Walkthroughs. In M. G. Helander, T. K. Landauer, & P. V Prabhu (Eds.), *Handbook of Human-Computer Interaction (Second Edition)* (pp. 717–732). North-Holland. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/B978-044481862-1.50096-0>
- Lewis, J. R. (1995). IBM computer usability satisfaction questionnaires: Psychometric evaluation and instructions for use. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 7(1), 57–78. <https://doi.org/10.1080/10447319509526110>
- Lewis, J. R. (2012). Usability testing. *Handbook of Human Factors and Ergonomics*, 1267–1312.
- Luthfina, S., & Irwansyah, I. (2020). Studi fenomenologi: penggunaan aplikasi weverse shop oleh ARMY. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 18(3), 324–339.
- Mirdawati, M. (2023). PEMANFAATAN PENGGUNAAN APLIKASI WEVERSE SHOP OLEH FANDOM ARMY. *Galaxy Eyes*, 1(1), 21–31.
- Mogi, I. K. A., & Giri, G. A. V. M. (2023). ANALISIS USABILITY TESTING PADA WEBSITE DESA MUSI. *Jurnal Pengabdian Informatika*, 1(2), 447–454.
- Nabhila, S. S. (2024). *PENGARUH CUSTOMER EXPERIENCE, KEPERCAYAAN, DAN KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP WORD OF MOUTH PENGGUNA APLIKASI SHOPEE DI PONOROGO (STUDI KASUS PADA MAHASISWA JURUSAN MANAJEMEN ANGKATAN 2020/2021 DI*

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO). Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

- Putra, W. F., & Febriana, P. (2023). Penggunaan Aplikasi Digital Weverse sebagai New Media Interaksi antara Artis/Idol K-Pop dengan Para Penggemarnya Using the Weverse Digital Application as a New Media for Interaction between K-Pop Artists/Idols and their Fans. *Social Sciences (JEHSS)*, 5(3), 1649–1659.
- Rakhmad, A. A. N., Kurniawan, D. T., Parahiyanti, C. R., & Hidayat, W. N. (2024). User Experience Analysis on Websites Using the User Experience Questionnaire (UEQ) Framework: A Case Study on the HalalHub.id Website. *Proceedings of the 4th International Conference on Halal Development (4th ICHaD 2023)*, 207–216. https://doi.org/10.2991/978-2-38476-261-3_19
- Ramadhona, C. F., Pinontoan, N. A., Jati, R. P., & Lestari, R. (2024). Analisis Komunikasi Pariwisata dalam Adopsi E-commerce pada Komunitas Lokal: Studi Kasus Desa Ngargoretno. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 1440–1450.
- Ridha, A. R. (2023). *PERANCANGAN USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE PADA APLIKASI E-COMMERCE ZUPPLY MENGGUNAKAN METODE DESIGN THINKING*.
- Ridwan, M., Maulana, M., & Nurdiana, D. (2024). USABILITY TESTING WEBSITE MY UT MENGGUNAKAN METODE POST-STUDY SYSTEM USABILITY QUESTIONNAIRE BERDASARKAN PANDANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS TERBUKA. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 7(2). <https://doi.org/10.47080/simika.v7i2.3389>
- Ristaningrum, D. A. (2023). *PENGARUH PERAN KETERLIBATAN KONSUMEN PADA LAMAN MEDIA SOSIAL MEREK, KUALITAS INFORMASI DAN KEAKRABAN MEREK TERHADAP NIAT BELI MERCHANDISE MEREK "HYBE MERCH" STUDI PADA WEB WEVERSE SHOP*. Universitas Islam Indonesia.
- Riyanto, A. D. (2024, February 21). *Hootsuite (We are Social): Data Digital Indonesia 2024*. <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-data-digital-indonesia-2024/>
- Sauro, J., & Lewis, J. R. (2012). Chapter 8 - Standardized Usability Questionnaires. In J. Sauro & J. R. Lewis (Eds.), *Quantifying the User Experience* (pp. 185–240). Morgan Kaufmann. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-384968-7.00008-4>
- Silmy, S. A., & Kurniawan, D. (2023). Evaluasi Usability Dan User Experience Pada Aplikasi Transportasi Online Lokal Berdasarkan Karakteristik Generasi Z Menggunakan Metode User Experience Questionnaire Dan Cognitive Walkthrough. *Indonesian Journal of Computer Science*, 12(6).

- Sinaga, D., & Peniarsih, P. (2024). MENGHADAPI PERUBAHAN DUNIA MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL MENUJU KESUKSESAN PADA ERA DIGITALISASI. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 11(2), 51–58.
- Statista. (2024, May 22). *Number of users of e-commerce in Indonesia 2020-2029*. Statista Research Department. <https://www.statista.com/forecasts/251635/e-commerce-users-in-indonesia#statisticContainer>
- Sufandi, U. U., & Aprijani, D. A. (2022). Pengukuran Usability Aplikasi Web Menggunakan Metode Pssuq (Study Kasus: Aplikasi Sitta Universitas Terbuka). *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 11(2), 249–256.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Suwandy, R., Marpaung, S. H., & Caroline, C. (2022). Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) Perpustakaan Digital Universitas Mikroskil. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(1), 4190–4206.
- Van Ho, T. T., Noh, M. J., Lee, Y. N., & Kim, Y. S. (2024). Analyzing User Feedback on a Fan Community Platform 'Weverse': A Text Mining Approach. *Smart Media Journal*, 13(6), 62–71.
- Wahyuningrum, T. (2021). *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish.
- Weverse Company. (n.d.). *About*. Retrieved August 5, 2024, from <https://en.weverse.co/about>
- Weverse Company. (2024, April 1). *Weverse Shop: Notices*. Weverse Shop. <https://shop.weverse.io/en/notices/5588>