

Perbandingan Usability Situs E-marketplace Versi Mobile dan Versi Web di Indonesia: Studi Kasus Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak = Usability Comparison of Mobile-Based and Web-Based Online Marketplaces in Indonesia: A Case Study of Tokopedia, Shopee, and Bukalapak

Swastinika Naima Moertadho, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526081&lokasi=lokal>

Abstrak

Penggunaan internet di Indonesia telah meningkat secara drastis dalam 10 tahun terakhir, didominasi oleh akses melalui perangkat mobile. Salah satu industri yang sering diakses oleh pengguna internet adalah e-marketplace, dengan mayoritas penggunanya menggunakan perangkat mobile. Meskipun begitu, masih sedikit penelitian yang membandingkan interaksi pengguna dengan platform mobile dan web. Penelitian ini bertujuan untuk membantu dalam bidang tersebut, dengan memberikan insight mengenai perbandingan usability serta perbedaan pemanfaatan situs versi web dan mobile untuk tiga e-marketplace terpopuler di Indonesia: Tokopedia, Shopee, dan Bukalapak. Riset ini dilakukan menggunakan mixed methods, dengan data kuantitatif berupa hasil kuesioner dan System Usability Scale, serta data kualitatif berupa hasil Usability Testing, wawancara pengguna, serta wawancara dengan ahli desain antarmuka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna menilai usability aplikasi mobile cenderung lebih baik dibandingkan situs web. Hal ini dikarenakan pengguna menilai berbelanja melalui aplikasi mobile lebih mudah, dengan adanya voucher serta pembayaran yang praktis. Kendati demikian, pengguna juga menyatakan lebih mudah melakukan product discovery melalui situs web karena layar yang lebih besar. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk situs e-marketplace adalah untuk fokus mendesain fitur product discovery seperti mencari dan melihat barang yang baik pada situs web, dan proses checkout yang baik pada aplikasi mobile.

.....Over the past decade, internet usage in Indonesia has increased dramatically, with access through mobile devices leading the way. One of the frequently accessed industry is e-marketplace, with many of its users accessing through mobile devices. However, there is still minimal research regarding users' interaction with the web platform compared to the mobile platform. This research aims to fill that gap by providing insight into the usability comparison between desktop and mobile versions of Indonesia's top three e-marketplaces: Tokopedia, Shopee, and Bukalapak. On top of that, this research also explores how certain features of the mentioned e-marketplaces are being utilized by users. The research uses a mixed method approach, with quantitative data in the form of a questionnaire and System Usability Scale, and qualitative data gained through Usability Testing, user interview, and interview with a design expert. The results of this research suggest that users give higher scores to mobile applications of e-marketplace compared to desktop sites. This is due to users perceiving shopping through mobile apps as easier, thanks to the availability of vouchers and convenient payment methods. However, users also state that they prefer doing product discovery through desktop sites due to a bigger screen. For e-marketplace sites, the recommendation given is to focus on improving product discovery features such as searching and viewing products on desktop sites, and focus on improving the checkout process for mobile applications.