

Evaluasi Faktor Kualitas pada Aplikasi Lazada dengan Pendekatan Mc-Call

Sion Saut Parulian Pardosi¹, Adinda Paramitha Sipahutar²

¹Institut Teknologi Del, Indonesia, ² Institut Pertanian Bogor, Indonesia

¹spardosi12@gmail.com, ²adindaparamithasipahutar@gmail.com



Histori Artikel:

Diajukan: 2 Januari 2025

Disetujui: 10 Juni 2025

Dipublikasi: 18 Juni 2025

Kata Kunci:

Mc Call, Correctness, Usability, Reliability, Efficiency

Digital Transformation Technology (Digitech) is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak

Aplikasi e-commerce Lazada memiliki peran penting dalam memfasilitasi transaksi daring, namun permasalahan kualitas aplikasi dapat berdampak negatif pada kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi pandangan pengguna mengenai mutu aplikasi Lazada melalui penerapan *McCall's Quality Model*, khususnya pada aspek *Product Operation* yang mencakup *Correctness*, *Usability*, *Reliability*, *Integrity*, dan *Efficiency*. Metode kajian yang digunakan adalah analisis deskriptif terhadap data komentar dan ulasan pengguna aplikasi Lazada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *Correctness* menjadi perhatian utama dengan persentase 96.56%, yang berkaitan dengan kegagalan fungsi checkout sebagai fitur fundamental dalam transaksi. Faktor *Reliability* mencatat 77.27% komentar pengguna, yang menyoroti masalah kestabilan aplikasi seperti *crash* atau keluar tiba-tiba. Faktor *Integrity* memperoleh 66.15% keluhan yang menekankan isu privasi dan keamanan data pengguna. Faktor *Efficiency* menyumbang 64.2% komentar terkait performa aplikasi, termasuk masalah waktu *loading* yang lama dan responsivitas yang buruk. Sementara itu, faktor *Usability* mencatat 13.7% keluhan mengenai navigasi yang membingungkan, meskipun ada apresiasi terhadap antarmuka yang sederhana. Berdasarkan hasil ini, penelitian menyarankan agar pengembang aplikasi Lazada memprioritaskan perbaikan pada fungsionalitas inti, stabilitas, keamanan data, performa, dan kemudahan penggunaan. Upaya ini diperlukan untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan menjaga loyalitas mereka terhadap aplikasi Lazada di tengah persaingan platform e-commerce yang semakin ketat.

PENDAHULUAN

Industri e-commerce di Indonesia telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir, dipicu oleh peningkatan akses internet, adopsi teknologi digital yang meluas, serta pergeseran dalam pola belanja masyarakat. Menurut jurnal, pertumbuhan e-commerce tidak hanya memengaruhi pola konsumsi masyarakat, tetapi juga memicu persaingan antar platform dalam menyediakan layanan terbaik guna menarik perhatian consume (Sasabone et al., 2023). Berbagai platform *e-commerce* bersaing untuk menyediakan layanan terbaik guna memenuhi kebutuhan konsumen. Lazada, yang berdiri pada tahun 2012, merupakan salah satu pelopor *e-commerce* di Asia Tenggara dengan fokus pada inovasi digital dan pengintegrasian logistik untuk mendukung pengalaman belanja online yang efisien (Alamin et al., 2023).

Meskipun Lazada telah mencatat berbagai pencapaian, sejumlah tantangan dalam kualitas layanannya masih menjadi perhatian. Keluhan terkait error pada proses pembayaran, keterlambatan pengiriman, hingga ketidaksesuaian produk yang diterima menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan dalam aspek operasional aplikasi. Di sisi lain, penelitian sebelumnya menunjukkan keunggulan Lazada dalam kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi dan efisiensi logistiknya. Keunggulan ini penting untuk menjaga loyalitas pelanggan di tengah persaingan pasar yang ketat, sebagaimana dikemukakan oleh Yudhanto et al., (2022), yang menyoroti bahwa kualitas layanan menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman belanja yang positif (Yudhanto et al., 2022). Hal ini menegaskan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap kualitas layanan Lazada untuk mempertahankan daya saingnya di tengah kompetisi pasar yang ketat (Li et al., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Lazada menggunakan pendekatan McCall, yang membagi kualitas perangkat lunak menjadi tiga kelas utama: *product operation*, *product revision*, dan *product transition*. Pada penelitian ini, fokus diarahkan pada kelas *product operation*, mencakup faktor-faktor seperti *correctness* kemampuan aplikasi menjalankan fungsi sesuai spesifikasi dan *reliability* keandalan aplikasi dalam berbagai kondisi operasional (Lee, 2014).

Cakupan penelitian ini mencakup analisis kinerja aplikasi Lazada berdasarkan data yang dikumpulkan dari survei pengguna dan uji coba langsung pada aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga akan membandingkan temuan dengan data dari platform *e-commerce* lain untuk memberikan konteks yang lebih luas mengenai posisi Lazada dalam industri.

Penelitian ini memberikan kontribusi melalui penyajian rekomendasi berbasis data yang konkret guna meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna pada aplikasi Lazada. Temuan yang diperoleh menyediakan dasar empiris bagi pengembang dan pelaku industri e-commerce dalam merumuskan strategi perbaikan pada aspek fungsionalitas inti, kestabilan aplikasi, keamanan data, efisiensi, dan kemudahan penggunaan, sehingga dapat mengoptimalkan kepuasan serta loyalitas pengguna di tengah persaingan pasar yang ketat.

STUDI LITERATUR

Model McCall adalah salah satu metode yang direkomendasikan untuk menilai kualitas perangkat lunak. Dalam model ini, cara mengukur kualitas perangkat lunak disusun secara hierarkis, di mana level atas (*high-level attribute*) disebut faktor (*factor*), dan level bawah (*low-level attribute*) disebut kriteria (Hartini, 2017). Faktor mencerminkan atribut kualitas produk dari perspektif pengguna, sementara kriteria merujuk pada parameter kualitas produk yang dinilai melalui perangkat lunak. Kedua konsep ini saling terkait dengan hubungan sebab-akibat, sehingga kriteria mendukung tercapainya faktor yang diinginkan dalam evaluasi kualitas perangkat lunak. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap elemen kualitas perangkat lunak dievaluasi secara terstruktur dan mendalam.

Menurut McCall (2013), model kualitas perangkat lunak klasik terdiri dari 11 faktor, yang diklasifikasikan ke dalam tiga kategori: faktor operasi produk, revisi produk, dan transisi produk (Hidayati et al., 2017). Faktor-faktor kualitas dalam model McCall mencakup *Correctness*, *Reliability*, *Efficiency*, *Usability*, *Maintainability*, *Flexibility*, *Testability*, *Portability*, *Reusability*, dan *Interoperability*, yang bersama-sama memberikan kerangka kerja komprehensif untuk menilai keunggulan perangkat lunak dari berbagai aspek penting (Ermis & Reformasi, 2019). Metode McCall digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan spesifik dengan menganalisis aspek product operation, yang meliputi faktor *correctness* (kebenaran), *reliability* (keandalan), *efficiency* (efisiensi), *integrity* (integritas), dan *usability* (kegunaan) (Dwilestari & Nuris, 2020).

Correctness adalah tingkat kesesuaian perangkat lunak dengan kebutuhan yang dispesifikasikan dan tujuan pengguna. Perangkat lunak dianggap benar jika menghasilkan keluaran yang tepat untuk setiap masukan, menjalankan proses sesuai kebutuhan, dan dapat dibuktikan secara formal. *Reliability* mengukur sejauh mana perangkat lunak tetap dapat diterima meskipun ada kegagalan fungsi. Perangkat lunak dianggap andal jika tingkat kegagalannya rendah, tidak sering terjadi, dan tidak mengganggu tujuan atau misi pengguna. Keandalan sering kali bergantung pada persepsi pelanggan terhadap dampak kegagalan tersebut. *Efficiency* mengacu pada penggunaan sumber daya perangkat lunak, seperti waktu pemrosesan, memori, dan bandwidth. *Integrity* merupakan kemampuan suatu perangkat lunak untuk menjamin keamanan dan pengaturan hak akses bagi setiap pengguna. *Usability* adalah kemudahan penggunaan dan pembelajaran perangkat lunak, melibatkan aspek psikologi, ergonomi, dan faktor manusia (Budyastomo et al., 2014).

Sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan salah satu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengevaluasi kualitas layanan e-commerce Lazada, yaitu salah satunya adalah penelitian oleh Mulyono Eko Cahyono berjudul “Analisis Perbandingan Kualitas Website Lazada.co.id dan Elevenia Menggunakan Metode WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja website Lazada.co.id dan Elevenia berada pada tingkat yang baik, dengan skor rata-rata masing-masing 75% untuk Lazada.co.id dan 71% untuk Elevenia. Sementara itu, tingkat kepentingan kedua situs mencapai rata-rata 81%. Namun, analisis kesenjangan (*gap analysis*) mengungkapkan bahwa ekspektasi kinerja pengguna terhadap kedua situs tersebut tidak sepenuhnya terpenuhi. Nilai negatif pada dimensi *usability*, *information quality*, dan *service interaction* menunjukkan bahwa kualitas aktual kedua situs masih belum sesuai dengan kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna (Ardiansyah & Jumhur, 2020).

Penelitian oleh Yunian Ardiansyah berjudul “Analisis Kualitas Website Lazada Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pengguna Lazada di Kab. Ngawi)” mengevaluasi mutu website Lazada dari perspektif pengguna melalui penerapan pendekatan WebQual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA). Metode yang digunakan bersifat kuantitatif dengan data diperoleh melalui survei terhadap 105 responden di Kabupaten Ngawi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja situs perlu ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan pengguna, dimana analisis kesenjangan mengungkap bahwa efisiensi aktual belum mencapai standar kualitas ideal yang diinginkan. Indikator perbaikan utama yang diidentifikasi adalah IQ2 (informasi andal) untuk kualitas informasi dan SI2 (keamanan transaksi) untuk interaksi layanan. Kedua indikator ini diidentifikasi sebagai fokus utama untuk pengembangan atau pemeliharaan situs Lazada (Cahyono & Wijaksana, 2019).

Salah satu kekurangan Lazada Indonesia adalah potensi keraguan pelanggan terhadap integritas situs ini. Hal ini disebabkan oleh penggunaan nomor telepon genggam sebagai kontak layanan pelanggan, yang sering diasosiasikan dengan situs atau penjual tidak terpercaya (penipuan) di internet. Selain itu, terdapat beberapa masalah lain, seperti keterlambatan dalam konfirmasi pembayaran, ketidaksesuaian stok produk antara yang tercantum di situs dan yang tersedia di gudang, serta layanan M-Banking dan pembayaran kartu kredit yang masih

dianggap kurang terpercaya (Budhi, 2016).

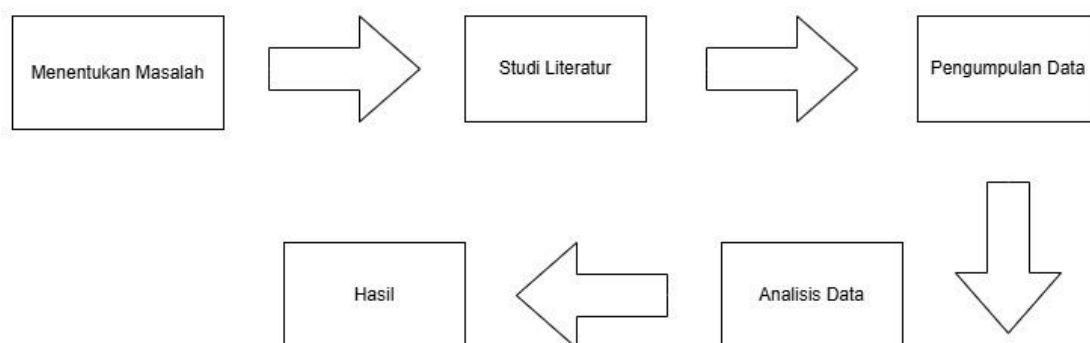
Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hera Febria Mavilinda dan Akhmad Nazaruddin dengan judul "*Analisis Website Quality, Customer Satisfaction dan Repurchase Intention pada Bisnis E-commerce di Indonesia*", studi ini bertujuan mengkaji pengaruh mutu website terhadap kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian ulang dengan meneliti peran mediasi yang dimainkan oleh kepuasan pelanggan dalam konteks e-commerce di Indonesia, khususnya pada platform Shopee. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah WebQual 4.0, yang menilai tiga aspek utama, yaitu kegunaan, kualitas informasi, dan interaksi layanan. Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas website secara signifikan meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun tidak memberikan pengaruh langsung terhadap niat pembelian kembali. Sebaliknya, kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam mendorong minat pembelian ulang, sehingga kualitas website secara tidak langsung berkontribusi melalui peningkatan kepuasan pelanggan. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya meningkatkan kualitas website untuk mempengaruhi kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan minat pembelian kembali dalam bisnis *e-commerce* (Mavilinda & Nazaruddin, 2022).

Penelitian oleh Inda D. Lestantri dan Rosini berjudul "*Evaluation of Software Quality to Improve Application Performance Using McCall Model*" mengevaluasi kualitas perangkat lunak aplikasi e-SAP yang digunakan untuk memantau kegiatan belajar di sebuah universitas di Jakarta. Penelitian ini mengadopsi lima dimensi kualitas: *correctness*, *usability*, *efficiency*, *reliability*, dan *integrity*. Hasil menunjukkan bahwa kualitas aplikasi e-SAP baik, dengan skor rata-rata 85,09%. Dimensi *correctness* mendominasi dengan skor 88,3%, diikuti *usability* (86,5%), *reliability* (86%), *efficiency* (83,5%), dan *integrity* (81,1%). Temuan ini menegaskan bahwa aplikasi e-SAP memenuhi standar kualitas perangkat lunak, terutama dalam aspek *correctness* dan *usability* (Lestantri & Rosini, 2018).

Temuan ini sejalan dengan literatur yang menekankan pentingnya evaluasi kualitas perangkat lunak dalam konteks *e-commerce*. Rababah et al. (2011) dalam "*A New Vision for Evaluating the Quality of E-commerce Websites*" menggarisbawahi perlunya model evaluasi yang adaptif untuk menghadapi evolusi teknologi web. Studi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman evaluasi kualitas perangkat lunak, relevansinya dalam aplikasi pendidikan dan *e-commerce*, serta membuka ruang untuk penelitian lebih lanjut mengenai metodologi inovatif dalam penilaian kualitas perangkat lunak (Rababah et al., 2011).

METODE

Studi ini dimaksudkan untuk mengevaluasi mutu aplikasi Lazada melalui analisis ulasan pengguna yang terdapat di Play Store. Framework yang digunakan adalah McCall's Quality Model, yang terdiri dari beberapa quality factors seperti *correctness*, *usability*, *reliability*, dan faktor lainnya yang relevan. Data komentar dianalisis untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi. Data dalam studi ini diambil dari ulasan yang ditinggalkan oleh pengguna aplikasi Lazada di Google Play Store. Komentar yang diambil mencakup ulasan positif dan kritis dengan rentang waktu tertentu, yaitu periodenya tahun 2024 yang relevan dengan Mc Call khususnya kelas operasional product.



Gambar 1 Alur Metode Penelitian

Tahapan penelitian meliputi:

1. Menentukan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini ditentukan terlebih dahulu, yaitu menganalisis kualitas aplikasi Lazada berdasarkan persepsi pengguna yang dituangkan melalui komentar di Google Play Store. Fokus penelitian berada pada beberapa faktor kualitas sesuai McCall's Quality Model.

2. Studi Literatur

Peneliti melakukan kajian pustaka untuk memahami konsep McCall's Quality Model sebagai kerangka evaluasi kualitas aplikasi. Selain itu, studi dilakukan untuk memahami metode analisis komentar dan sentimen yang relevan dengan penelitian ini.

3. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dari komentar user aplikasi Lazada di Google Play Store dengan langkah-langkah berikut:

- Membuka halaman ulasan aplikasi Lazada di Google Play Store.
- Menyalin komentar pengguna ke dalam dokumen spreadsheet.
- Mencatat informasi penting dari setiap komentar, seperti tanggal komentar, isi komentar, dan sentimen komentar (positif atau kritis).
- Memastikan bahwa komentar yang dikumpulkan relevan dengan faktor kualitas dalam McCall's Quality Model.

4. Analisis Data

Data yang telah terkumpul lalu dianalisis melalui beberapa langkah:

- Pengelompokan Data: Komentar pengguna diklasifikasikan berdasarkan faktor-faktor kualitas, yaitu *correctness*, *usability*, *reliability*, dan *efficiency*.
- Analisis Sentimen: Komentar dikategorikan menjadi positif jika menunjukkan kepuasan pengguna dan kritis jika menunjukkan masalah atau ketidakpuasan terhadap aplikasi.
- Interpretasi Data: Data yang telah dianalisis disajikan secara deskriptif menggunakan tabel, diagram batang, atau grafik pie untuk memvisualisasikan distribusi faktor kualitas dan sentimen komentar.

5. Penyajian Hasil

Hasil analisis data yang telah diinterpretasikan akan memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi Lazada berdasarkan faktor-faktor kualitas dari McCall's Quality Model.

HASIL

Hasil dari analisis disajikan berdasarkan komentar pengguna aplikasi Lazada di Google Play Store yang telah dikumpulkan dan diolah melalui file Excel. Data tersebut dianalisis berdasarkan faktor kualitas McCall's Quality Model, yang meliputi *correctness*, *usability*, *reliability*, *integrity*, dan *efficiency*. Setiap faktor dianalisis dengan mengelompokkan komentar menjadi ulasan positif dan ulasan kritis. Total data yang terkumpul dalam penelitian ini adalah 665 komentar. Setiap komentar dapat termasuk kedalam beberapa faktor dari McCall.

1. *Correctness*

Faktor *correctness* mencerminkan sejauh mana aplikasi menjalankan fungsi-fungsinya dengan benar. Berdasarkan data yang terkumpul, sebanyak 30.47% komentar mengacu pada masalah *correctness*. Beberapa komentar positif menunjukkan bahwa fungsi utama aplikasi berjalan lancar, namun ada juga komentar kritis yang mengeluhkan kegagalan dalam proses checkout.

Berikut adalah hasil analisis faktor *correctness*:

Tabel 1 Hasil Analisis Faktor Correctness

Jenis Komentar	Jumlah	Persentase
	Komentar	(%)
Positif	7	3.44%
Kritik	196	96.56%
Total	203	100%

2. *Usability*

Pada *usability* menilai kemudahan penggunaan aplikasi dan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dari data yang terkumpul, sebanyak 13.7% komentar mengacu pada faktor *usability*. Komentar positif menyebutkan bahwa aplikasi memiliki tata letak yang sederhana dan mudah digunakan, namun ada komentar kritis yang mengeluhkan navigasi yang membingungkan dan tampilan yang tidak intuitif.

Berikut adalah hasil analisis faktor *usability*:

Tabel 2 Hasil Analisis Faktor Usability

Jenis Komentar	Jumlah Komentar	Persentase (%)
Positif	14	15.38%
Kritik	77	84.62%
Total	91	100%

3. *Reliability*

Pada *factor reliability* berkaitan dengan stabilitas aplikasi saat digunakan. Dari komentar yang terkumpul, sebanyak 3.31% komentar mengacu pada masalah *reliability*. Beberapa komentar positif menunjukkan aplikasi yang stabil dan jarang mengalami *crash*, tetapi ada pula keluhan mengenai aplikasi yang sering keluar atau mengalami *crash*.

Berikut adalah hasil analisis faktor *reliability*:

Tabel 2 Hasil Analisis Faktor Reliability

Jenis Komentar	Jumlah Komentar	Persentase (%)
Positif	5	22.73%
Kritik	17	77.27%
Total	22	100%

4. *Integrity*

Faktor *integrity* mencerminkan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data dalam aplikasi. Dari hasil analisis, 9.77% komentar membahas tentang *integrity*. Sebagian besar komentar positif menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini cukup aman. Namun, terdapat juga komentar kritis yang menunjukkan kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data pengguna.

Berikut adalah hasil analisis faktor *integrity*:

Tabel 3 Hasil Analisis Faktor Integrity

Jenis Komentar	Jumlah Komentar	Persentase (%)
Positif	22	%
Kritik	43	%
Total	65	100%

5. *Efficiency*

Efficiency berhubungan dengan performa aplikasi, termasuk kecepatan proses dan responsivitas. Dari komentar, sekitar 64.2% komentar mengacu pada masalah *efficiency*. Komentar positif mengungkapkan bahwa aplikasi responsif dan cepat dalam pemrosesan transaksi, namun beberapa pengguna mengeluhkan waktu loading yang lama dan responsivitas yang kurang baik di beberapa bagian aplikasi.

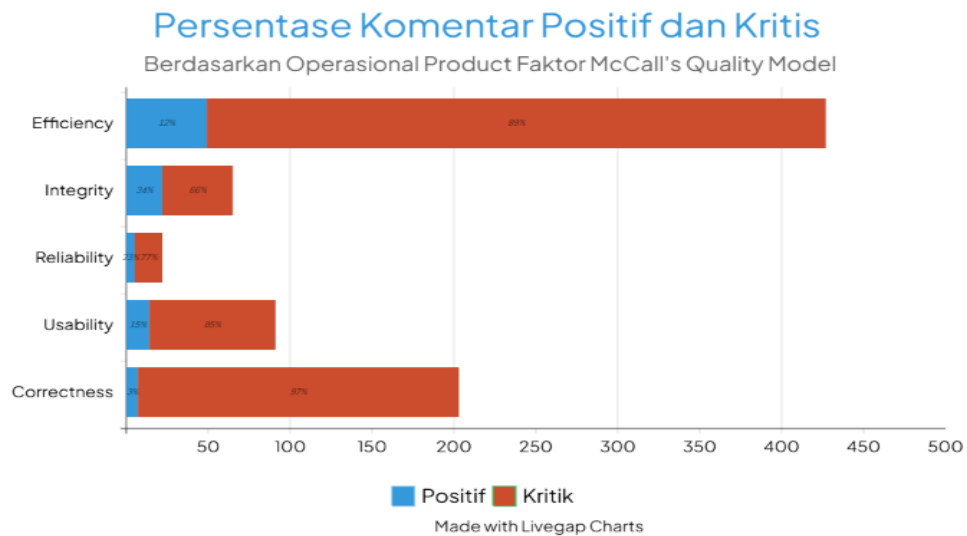
Berikut adalah hasil analisis faktor *efficiency*:

Tabel 4 Hasil Analisis Faktor Efficiency

Jenis Komentar	Jumlah Komentar	Persentase (%)
Positif	49	11.46%
Kritik	378	88.54%
Total	427	100%

Bagan di bawah ini menunjukkan distribusi jenis komentar berdasarkan faktor kualitas aplikasi Lazada, yang meliputi *correctness*, *usability*, *reliability*, *integrity*, dan *efficiency*. Grafik ini

menggambarkan proporsi komentar positif dan kritik yang dikumpulkan dari pengguna aplikasi di Google Play Store. Temuan ini menyajikan pemahaman mendalam tentang aspek yang masih perlu ditingkatkan serta area yang telah berfungsi dengan baik menurut perspektif pengguna aplikasi Lazada.



Gambar 2 Persentase Komentar Positif dan Kritis

PEMBAHASAN

Hasil analisis yang telah disajikan akan dibahas secara lebih mendalam, mengaitkan temuan dengan teori dan literatur yang relevan, serta memberikan interpretasi terhadap data yang terkumpul. Pembahasan ini akan mengaitkan persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi Lazada dengan faktor-faktor dalam McCall's Quality Model khususnya pada bagian Product Operation.

1. *Correctness*

Faktor *correctness* berkaitan dengan seberapa baik aplikasi menjalankan fungsinya sesuai dengan harapan pengguna. Berdasarkan hasil analisis, faktor ini mendominasi komentar kritis dengan persentase 96.56%. Sebagian besar keluhan yang ditemukan berhubungan dengan kegagalan aplikasi dalam menjalankan fungsi checkout yang penting dalam transaksi e-commerce. Hal ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan kenyataan aplikasi yang tidak dapat menyelesaikan proses yang dianggap fundamental.

Kegagalan fungsi checkout yang dilaporkan menunjukkan bahwa pengembang perlu memprioritaskan perbaikan dan pengujian fungsionalitas dalam fitur penting seperti ini untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

2. *Usability*

Faktor *usability* menilai kemudahan penggunaan dan pengalaman keseluruhan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Sebanyak 13.7% komentar mengacu pada masalah ini, dengan sebagian besar komentar kritis menyebutkan kesulitan navigasi dan tampilan aplikasi yang tidak intuitif. Walaupun ada beberapa komentar positif mengenai desain antarmuka yang sederhana, keluhan mengenai kebingungannya navigasi menggambarkan bahwa pengguna merasa kesulitan dalam mencari fitur tertentu di dalam aplikasi.

McCall's Quality Model menekankan pentingnya *usability* dalam aplikasi karena mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam melakukan interaksi. Ketidaknyamanan yang dilaporkan, seperti navigasi yang membingungkan, dapat mengurangi efektivitas aplikasi dan bahkan menyebabkan pengguna beralih ke aplikasi kompetitor. Oleh karena itu, pengembang perlu memperbaiki struktur navigasi dan desain antarmuka agar lebih ramah pengguna, seperti penggunaan ikon yang lebih jelas dan pengelompokan fitur yang lebih intuitif.

3. *Reliability*

Faktor *reliability* mengacu pada seberapa stabil aplikasi dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan seperti crash atau error. Dari komentar yang terkumpul, 77.27% mengacu pada masalah *reliability*, dengan keluhan mengenai aplikasi yang sering keluar secara tiba-tiba atau crash. Meskipun

ada komentar positif yang menunjukkan bahwa aplikasi cenderung stabil, insiden crash yang sering terjadi menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya dapat diandalkan dalam kondisi tertentu.

Keandalan aplikasi adalah salah satu aspek terpenting dalam pengembangan perangkat lunak karena aplikasi yang sering gagal atau tidak stabil dapat merusak reputasi merek. Menurut McCall, *reliability* sangat penting dalam aplikasi-aplikasi kritis seperti Lazada, di mana stabilitas sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Oleh karena itu, pengembang harus lebih fokus pada pengujian stabilitas aplikasi, baik dalam skenario penggunaan biasa maupun ekstrem, untuk memastikan bahwa aplikasi tetap berjalan lancar di semua kondisi.

4. *Integrity*

Faktor *integrity* berfokus pada keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi mereka. Berdasarkan hasil analisis, 66.15% komentar mengacu pada masalah ini, dengan beberapa pengguna mengungkapkan keprihatinan terhadap privasi dan keamanan data dalam aplikasi. Namun, ada pula komentar positif yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini cukup aman.

Keamanan data adalah aspek penting dalam aplikasi e-commerce seperti Lazada, yang menangani informasi pribadi dan transaksi finansial. McCall's Quality Model menyatakan bahwa *integrity* memainkan peran vital dalam mempertahankan kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu meningkatkan transparansi terkait kebijakan privasi dan melaksanakan prosedur keamanan yang lebih ketat, seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor untuk menjaga data pengguna agar tetap aman.

5. *Efficiency*

Faktor *efficiency* terkait dengan performa aplikasi, termasuk kecepatan pemrosesan dan responsivitas. Dengan 64.2% komentar yang mengacu pada faktor ini, sebagian besar kritik berasal dari keluhan tentang waktu loading yang lama dan responsivitas yang buruk di beberapa bagian aplikasi. Walaupun beberapa komentar positif menyatakan aplikasi ini cukup cepat dalam pemrosesan transaksi, masalah terkait performa aplikasi di beberapa bagian tetap menjadi isu utama.

Menurut McCall, faktor *efficiency* berperan penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan pengguna, terutama dalam aplikasi yang melibatkan transaksi real-time seperti *e-commerce*. Keluhan mengenai waktu loading yang lama dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dan menyebabkan mereka meninggalkan aplikasi. Oleh karena itu, pengembang perlu fokus pada pengoptimalan performa aplikasi, termasuk mempercepat waktu loading dan memastikan bahwa aplikasi tetap responsif meskipun digunakan oleh banyak pengguna dalam waktu bersamaan.

KESIMPULAN

Analisis komentar pengguna di Google Play Store terhadap aplikasi Lazada dengan menggunakan *McCall's Quality Model* mengungkapkan bahwa meskipun terdapat aspek positif seperti desain antarmuka yang sederhana dan persepsi keamanan yang memadai, masalah kritis pada fungsi *checkout*, kestabilan aplikasi, dan performa (efisiensi) mendominasi ulasan, mencerminkan ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan realitas operasional aplikasi. Mayoritas ulasan menyoroti kegagalan proses *checkout* esensial, sering terjadinya *crash*, serta waktu *loading* yang lama yang signifikan mengganggu pengalaman pengguna, sedangkan aspek *usability* dan *integrity* juga menunjukkan perlunya perbaikan dalam kemudahan navigasi dan keamanan data pribadi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan pada aspek *correctness*, *reliability*, dan *efficiency* merupakan keharusan, sekaligus menuntut perbaikan *usability* dan integritas agar aplikasi dapat memenuhi ekspektasi pengguna secara optimal. Oleh karena itu, pengembang diharapkan memprioritaskan penanganan masalah mendasar tersebut serta secara kontinu memantau dan merespons umpan balik guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

REFERENSI

- Alamin, Z., Missouri, R., Sutriawan, S., Fathir, F., & Khairunnas, K. (2023). Perkembangan E-commerce: Analisis Dominasi Shopee sebagai Primadona Marketplace di Indonesia. *J-ESA (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 6(2), 120–131. <https://doi.org/10.52266/jesa.v6i2.2484>
- Ardiansyah, Y., & Jumhur, D. H. M. (2020). Analisis Kualitas Website Lazada Menggunakan Metode Webqual dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus Pengguna Lazada di Kab. Ngawi). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2061–2071. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/12055>
- Budhi, G. S. (2016). Analisis Sistem E-Commerce Pada Perusahaan Jual-Beli Online Lazada Indonesia. *Elinvo (Electronics, Informatics, and Vocational Education)*, 1(2), 78–83. <https://doi.org/10.21831/elinvo.v1i2.10880>
- Budyastomo, A. W., Seto, B., Saputro, L., & Rukma, K. C. (2014). *Seminar Nasional IENACO-2014*. 141–146.

- Cahyono, M. E., & Wijaksana, T. I. (2019). Analisis Perbandingan Kualitas Website Lazada. co. id Dan Elevenia Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance Performance Analysis (ipa)(studi Kasus *EProceedings* ..., 6(3), 5968–5975. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/11420>
- Dwilestari, G., & Nuris, N. D. (2020). Evaluasi Kualitas Website Seleksi Masuk Mahasiswa Dengan Metode McCall. *Jurnal ICT: Information Communication & Technology*, 19(1), 83–87. <https://doi.org/10.36054/jict-ikmi.v19i1.127>
- Ermis, I., & Reformasi, A. A. (2019). Analisa Usability Pengguna Website Tokopedia Menggunakan Metode Mccall. *Multinetics*, 5(2), 65–69. <https://doi.org/10.32722/multinetics.v5i2.2775>
- Hartini, S. (2017). Metode Mc Call pada Pengujian Correctness dan Usability Sistem Informasi Pembelian Obat Klinik Graha Medika Bekasi. *Information Management for Educators and Professionals*, 1(2), 234537.
- Hidayati, A., Oktariza, E., Rosmaningsih, F., & Lathifah, S. A. (2017). Analisa Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi Akademik Menggunakan McCall. *Multinetics*, 3(1), 48. <https://doi.org/10.32722/multinetics.vol3.no.1.2017.pp.48-53>
- Lee, M.-C. (2014). Software Quality Factors and Software Quality Metrics to Enhance Software Quality Assurance. *British Journal of Applied Science & Technology*, 4(21), 3069–3095. <https://doi.org/10.9734/bjast/2014/10548>
- Lestantri, I. D., & Rosini, R. (2018). Evaluation of Software Quality to Improve Application Performance Using Mc Call Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 4(1), 18. <https://doi.org/10.20473/jisebi.4.1.18-24>
- Li, L., Yuan, L., & Tian, J. (2023). Influence of online E-commerce interaction on consumer satisfaction based on big data algorithm. *Heliyon*, 9(8). <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18322>
- Mavilinda, H. F., & Nazaruddin, A. (2022). Analisis Website Quality, Customer Satisfaction dan Repurchase Intention pada Bisnis E-Commerce di Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 9(1), 130–141. <https://doi.org/10.26905/jbm.v9i1.7455>
- Rababah, O. M., Al-Shboul, M., & Al-Sayyed, R. (2011). A New Vision for Evaluating the Quality of E-Commerce Websites. *International Journal of Advanced Corporate Learning (IJAC)*, 4(1), 32. <https://doi.org/10.3991/ijac.v4i1.1456>
- Sasabone, L., Sudarmanto, E., Yovita, Y., & Adiwijaya, S. (2023). Pengaruh E-commerce dan Kemudahan Transaksi Terhadap Perubahan Pola Konsumsi Dalam Era Digital Di Indonesia. *Sanskara Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(01), 32–42. <https://doi.org/10.58812/sish.v1i01.304>
- Yudhanto, B., Waloejo, H. D., & Farida, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Konsumen Susuku Café Ungaran). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 142–150. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34203>