

ABSTRAK

Gardiva Bintara, 2026. Evaluasi Online Shop Berbasis Atribut *Performance Efficiency* Berbasis ISO 25010 Menggunakan Metode AHP. Tugas Akhir, Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Jember.

Pembimbing: (1) Hardian Oktavianto, S.Si., M.Kom.; (2) Henny Wahyu Sulisty, M.Kom.

Perkembangan portal belanja daring yang pesat menuntut penyedia layanan *e-commerce* untuk tidak hanya menyediakan fungsionalitas yang baik, tetapi juga efisiensi kinerja perangkat lunak yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur, membandingkan, dan menentukan alternatif terbaik dari dua aplikasi *online shop* populer di Indonesia, yaitu Shopee dan Tokopedia, berdasarkan atribut *Performance Efficiency* pada standar ISO 25010. Metode yang digunakan adalah evaluatif komparatif dengan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk pembobotan kriteria dan evaluasi alternatif. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring dengan melibatkan 100 responden yang terdiri dari mahasiswa dan masyarakat. Atribut *Performance Efficiency* dievaluasi melalui tiga sub-kriteria, yaitu *Time Behavior*, *Resource Utilization*, dan *Capacity*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria *Time Behavior* menjadi aspek yang paling diprioritaskan oleh pengguna dengan bobot sebesar 53,90%. Berdasarkan sintesis global AHP, aplikasi Shopee memperoleh nilai bobot akhir sebesar 0,5270 dan berada di peringkat pertama, sedangkan Tokopedia memperoleh nilai 0,4730 di peringkat kedua. Temuan ini mengindikasikan bahwa Shopee memiliki keunggulan performa dan efisiensi yang lebih baik dibandingkan Tokopedia berdasarkan persepsi pengguna.

Kata Kunci: Online Shop, ISO 25010, Performance Efficiency, AHP, Shopee, Tokopedia

ABSTRACT

Gardiva Bintara Riswa Mandhita, 2026. *Evaluation of Online Shops Based on Performance Efficiency Attributes of ISO 25010 Using the AHP Method*. Final Project, Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, Universitas Muhammadiyah Jember

Advisor : (1) Hardian Oktavianto, S.Si., M.Kom.; (2) Henny Wahyu Sulisty, M.Kom.

The rapid development of online shopping portals demands e-commerce service providers to deliver not only good functionality but also optimal software performance efficiency. This study aims to measure, compare, and determine the best alternative between two popular online shop applications in Indonesia, Shopee and Tokopedia, based on the Performance Efficiency attribute of the ISO 25010 standard. A comparative evaluative method was applied using the Analytical Hierarchy Process (AHP) for criteria weighting and alternative evaluation. Data was collected via online questionnaires involving 100 respondents consisting of students and the general public. The Performance Efficiency attribute was evaluated across three sub-criteria: Time Behavior, Resource Utilization, and Capacity. The results indicate that Time Behavior is the most prioritized aspect by users with a weight of 53.90%. Based on the AHP global synthesis, Shopee achieved a final global weight score of 0.5270, ranking first, while Tokopedia obtained 0.4730, ranking second. These findings indicate that Shopee demonstrates superior performance and efficiency compared to Tokopedia from the users' perception.

Keywords: Online Shop, ISO 25010, Performance Efficiency, AHP, Shopee, Tokopedia.