

Pengukuran *Usability Aplikasi* MyTelkomsel Menggunakan *System Usability Scale (SUS)* Terhadap Kepuasan Pelanggan

Jefi, Desiana Nur Kholifah, dan Kurniawati

Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No.98, Kwitang, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

Email :jefi.jfi@bsi.ac.id, desiana.dfh@bsi.ac.id*), wati48187@gmail.com

Abstrak

MyTelkomsel adalah aplikasi layanan operator seluler yang dirancang untuk pelanggan telkomsel. MyTelkomsel memberikan akses bagi pelanggan untuk menikmati aktifitas layanan yang diberikan. Namun, MyTelkomsel belum memenuhi kepuasan pelanggan dengan sering timbulnya permasalahan pada aplikasi tersebut seperti sistem aplikasi yang sering tiba-tiba berhenti, akses aplikasi yang lambat, tampilan menu yang membuat bingung, kehilangan poin serta jumlah pulsa yang sering tidak akurat membuat tingkat usability aplikasi tersebut belum ideal keseluruhan. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengukur usability aplikasi MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan. Pengukuran usability dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yaitu memberikan pernyataan khusus kepada 100 responden dan skala likert untuk mengukur respon mereka dari yang sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Pernyataan yang diberikan untuk mengukur usability tersebut memenuhi kriteria usability Nielsen yaitu learnability, efficiency, memorability, errors dan satisfaction. Hasil pengukuran usability aplikasi MyTelkomsel menggunakan SUS mendapatkan skor 41.75 dengan grade F dalam artian bahwa tingkat usability aplikasi MyTelkomsel dan kepuasan pelanggan masih rendah. Aplikasi MyTelkomsel belum cukup baik untuk digunakan dan perlu perbaikan yang signifikan.

Kata kunci : *Usability, System Usability Scale, MyTelkomsel, Kepuasan, Pengukuran.*

Pendahuluan

Usability bermanfaat untuk mengukur sebaik apa kualitas pengalaman pengguna dimana ketika berinteraksi dengan sistem dapat meminimalisir kegagalan sehingga memberikan manfaat dan kepuasan kepada pengguna [1]. Kepuasan pelanggan tentu menjadi salah satu kunci dalam kesuksesan sebuah perusahaan. Salah satu kunci sukses dalam memenangkan persaingan global adalah dengan meningkatkan kemampuan perusahaan untuk menjual produk berkualitas yang sanggup memberikan kepuasan kepada konsumen [2]. Namun, pentingnya kepuasan pelanggan dalam perusahaan, masih ada perusahaan atau penyedia layanan yang belum memenuhi kepuasan pelanggan seperti pada aplikasi MyTelkomsel yang mana pelanggan sering mengeluhkan permasalahan-permasalahan yang muncul ketika mengakses aplikasi tersebut. Loading yang lama saat membuka aplikasi, akses internet yang kadang menjadi lambat, tampilan yang membingungkan pengguna, serta fitur-fitur lain yang tidak berjalan semestinya.

Kepuasan pelanggan pada aplikasi MyTelkomsel menggunakan dimensi E-Servqual menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut masih rendah dan perlu perbaikan kualitas layanan. Kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak secara keseluruhan masih rendah karena nilai CSI yang diperoleh sebesar 68,36%. “Karena rendahnya tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel maka diperlukan beberapa perbaikan pada kualitas layanan aplikasi MyTelkomsel” [3]. Pada penelitian lainnya terkait dengan kepuasan pelanggan aplikasi MyTelkomsel dengan evaluasi Heursitik dan metode Pieces menyimpulkan bahwa “skala perhitungan lebih banyak bernilai negatif. Meski semua skala berada di zona rerata, ada 2 skala yang memiliki nilai positif (naik) ke arah warna hijau dan 4 lainnya yang memiliki nilai negatif (turun) ke arah warna merah. Karena hasil lebih banyak nilai negatif berarti tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel masih rendah” [4].

Kesimpulan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat usability pada aplikasi terse-

but belum ideal secara keseluruhan, padahal aplikasi MyTelkomsel adalah aplikasi layanan operator seluler di Indonesia dengan unduhan terbanyak pada aplikasi google Play Store. Tercatat hingga saat ini (23/03/2024) aplikasi MyTelkomsel telah diunduh sebanyak 100 juta lebih dan ulasan yang diberikan saat ini juga masih belum menunjukkan kepuasan pelanggan. Dari permasalahan di atas, peneliti ingin melakukan pengukuran usability aplikasi tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Pengukuran dengan SUS digunakan untuk mengukur usability (kegunaan) aplikasi tersebut. Metode ini memakai instrumen atau pernyataan dengan skala likert untuk mengukur seberapa mudah pengguna menggunakan aplikasi dan seberapa senang mereka terhadap aplikasi tersebut.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode System Usability Scale (SUS). Menurut Brooke (2013) mengatakan kuesioner atau survey SUS umumnya digunakan dalam memperkirakan kepuasan pelanggan sebab manfaatnya dalam pengendalian yang cepat dan sederhana. SUS merupakan salah satu cara paling efisien untuk mengakumulasi informasi yang sangat penting serta memberikan poin yang jelas dan tepat. Selanjutnya, pengukuran SUS umumnya dikatakan dengan "Quick and Dirty Test". Kuesioner SUS sudah digunakan sejak lama, sebagai fitur prosedur pengukuran praktis yang dapat diandalkan. Instrumen SUS terdiri dari 10 item pertanyaan atau pernyataan yang telah dikonversi dalam bahasa Indonesia oleh Sharfina dan Santoso (2017) dan telah melalui pengukuran reliabilitasnya [5].

System Usability Scale (SUS) memiliki skala pengukuran dengan skala likert. Setiap instrumen akan memiliki nilai dari angka 1 sampai angka 5 dengan deskripsi sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Sauro (2011) menjelaskan bahwa System Usability Scale (SUS) menggunakan kuesioner berbasis skala Likert untuk menilai tingkat kegunaan (usability) suatu sistem. Kuesioner ini dikembangkan oleh John Brooke, dan hasil dari kuesioner SUS diekspresikan dalam rentang nilai 0 hingga 100. Skor 100 menunjukkan tingkat kegunaan (usability) yang optimal. Setelah menghitung skor rata-rata dari kuesioner tersebut, hasilnya dibandingkan dengan rentang nilai yang telah ditentukan [6].

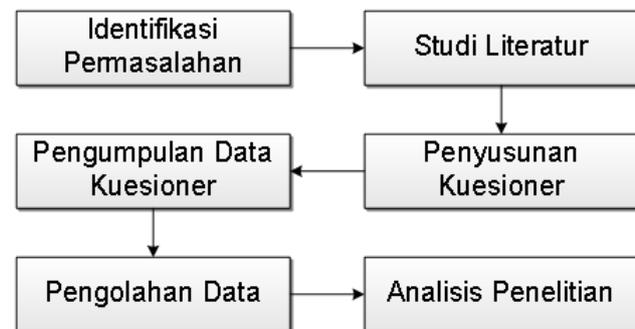
Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan diatas peneliti akan melakukan pengukuran usability aplikasi MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan dengan memberikan kuesioner yang telah mencakup kriteria usability dengan model Nielsen. Penilaian kuesioner dengan skala Likert biasanya dimulai dari angka 1 hingga 5, di mana responden diminta untuk mengekspresikan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diberikan. Skala ini mencakup rentang mu-

lai "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju", yang membantu dalam mengukur preferensi atau persepsi responden terhadap subjek tertentu. Hasil pada kuesioner tersebut akan diuji nilai validitas dan reliabilitasnya, lalu dilakukan pengukuran usability aplikasi tersebut. Dari hasil pengukuran usability tersebut dapat diketahui indeks kepuasan pelanggan.

Hipotesis pada penelitian ini adalah tak-siran atau pendapat sementara terhadap rumusan masalah yang sudah dijelaskan sebelumnya. Karena hipotesis ini bersifat dugaan sementara, maka untuk mendapatkan jawaban yang tepat perlu dilakukan uji kebenarannya dengan uji statistik. Hipotesis pada penelitian ini yaitu: H_0 : Tidak terdapat hubungan antara tingkat usability MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan.

H_a : Terdapat hubungan antara tingkat usability MyTelkomsel terhadap kepuasan pelanggan.

Gambar 1 adalah gambaran tahapan penelitian yang digunakan dalam penelitian



Gambar 1: Tahapan Metode Penelitian

Dalam melakukan riset ini, ada beberapa tahapan yang telah digambarkan pada Gambar 1 yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi Permasalahan

Peneliti perlu mengidentifikasi permasalahan yang ada sehingga didapatkan rumusan masalah sebagai bahan penelitian serta evaluasi terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan usability aplikasi tersebut.

2. Studi Literatur

Peneliti akan melakukan studi literatur pada penelitian terdahulu terkait aplikasi MyTelkomsel, metode yang digunakan yaitu *System Usability Scale* (SUS), dan usability. Pada langkah ini, peneliti akan memperoleh landasan teori terkait dengan penelitian ini. Mencari informasi dan dokumen pendukung riset melalui google book, google scholar, dan website.

3. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner dirancang menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*) yang terdiri dari

10 pertanyaan atau pernyataan yang akan diberikan kepada responden atau pengguna aplikasi MyTelkomsel. Setiap pertanyaan atau pernyataan dinilai menggunakan skala penilaian dari 1 hingga 5, di mana poin 1 menunjukkan sangat tidak setuju (STS), poin 2 menunjukkan tidak setuju (TS), poin 3 menunjukkan netral (N), poin 4 menunjukkan setuju (S), dan poin 5 menunjukkan sangat setuju. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner ini dirancang untuk mencakup kriteria usability berdasarkan model Nielsen. Dengan demikian, kuesioner ini didesain untuk mengukur sejauh mana pengguna merasakan kemudahan dan kepuasan dalam menggunakan aplikasi MyTelkomsel, dengan tujuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Tabel 1: Tabel Pertanyaan

Kode	Pertanyaan	Skala				
		S T S	T S	N	S	S S
<i>Memorability</i>						
P1	Saya merasa mudah mengingat cara penggunaan aplikasi MyTelkomsel					
P2	Saya merasa perlu bantuan oranglain untuk menggunakan aplikasi MyTelkomsel					
<i>Learnability</i>						
P3	Saya merasa aplikasi MyTelkomsel mudah dipelajari					
P4	Saya merasa aplikasi MyTelkomsel rumit digunakan					
<i>Efficiency</i>						
P5	Saya merasa fitur-fitur pada aplikasi MyTelkomsel berjalan dengan semestinya					
P6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada aplikasi ini					
<i>Satisfaction</i>						
P7	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi					
P8	Saya merasa aplikasi tersebut membuat bingung					
<i>Errors</i>						
P9	Saya merasa mudah mengatasi kesalahan saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel					
P10	Saya merasa kesulitan mengatasi kesalahan saat menggunakan aplikasi MyTelkomsel					

Pada Tabel 1 merupakan daftar pertanyaan pada kuisisioner yang disusun menggunakan metode SUS. Usability testing mencakup berbagai aspek penting yang mengukur kualitas sebuah produk, seperti Learnability yang menggambarkan sejauh mana pengguna dapat dengan mudah memahami cara menggunakan aplikasi. Efficiency yang menilai kecepatan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Memorability yang mengukur sejauh mana pengguna dapat mengingat cara peng-

gunaan aplikasi. Errors yang menilai seberapa sering dan seberapa besar kesalahan yang dilakukan pengguna, serta satisfaction yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi [7].

4. Pengumpulan Data Kuesioner

Kuesioner yang telah disusun dan dibagikan kepada seluruh responden atau pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan google form melalui media sosial, akan dikumpulkan pada peneliti. Namun, karena jumlah populasi yang besar dan jumlah pengguna yang aktif tidak diketahui pasti maka digunakan rumus Lemeshow untuk pengambilan jumlah sampel yang digunakan. Menurut Riyanto dan Hermawan (2020) mengatakan bahwa perhitungan sampel dengan pendekatan rumus Lemeshow dapat digunakan Ketika jumlah populasi tidak diketahui secara pasti [8].

$$n = \frac{z^2 \cdot a/2 \times P(1 - P)}{d^2} \tag{1}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n= Jumlah sampel

z= Skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

P= Maksimal estimasi

d= Tingkat kesalahan 10% = 0,1

Berdasarkan perhitungan rumus Lemeshow diatas maka didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 96 responden. Jadi, untuk keseluruhan sampel yang diambil adalah berjumlah 100 responden dengan karakteristik responden berusia 18-50 tahun. Data dari kuesioner tersebut akan diolah dan dilakukan uji reliabilitas dan validitasnya.

5. Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dengan Microsoft Excel dan menggunakan SPSS sehingga didapatkan hasil dari uji validitas dan reliabilitas dari data tersebut. Pengujian validitas bertujuan untuk menilai seberapa valid instrumen yang digunakan sebagai alat pengukuran. Menurut Darma (2021), “uji validitas mempertimbangkan keabsahan setiap pertanyaan atau pernyataan yang digunakan dalam penelitian”. Proses ini sering kali melibatkan perbandingan nilai r hitung dari data yang dianalisis dengan nilai r tabel yang telah ditetapkan. Sedangkan Uji reliabilitas pada dasarnya bertujuan untuk mengukur seberapa konsisten variabel yang digunakan

melalui pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian. Proses uji reliabilitas ini sering kali dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach's alpha dengan tingkat signifikansi yang dipilih, yang umumnya dapat berkisar antara 0,5 hingga 0,7, tergantung pada kebutuhan spesifik dari penelitian tersebut [9].

Setelah memperoleh nilai validitas dan reliabilitas, maka akan dapat dilakukan pengukuran usability aplikasi tersebut berdasarkan metode System Usability Scale (SUS). System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode kuesioner yang digunakan untuk pengukuran usability. System Usability Scale (SUS) merupakan alat pengukuran UX Desain yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana suatu sistem atau produk dapat digunakan dengan efektif dan efisien. SUS terdiri

dari 10 pertanyaan yang dinilai menggunakan skala Likert dengan skor maksimal 100 [10].

6. Analisis Penelitian

Setelah memperoleh nilai dari pengukuran usability tersebut maka dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut serta indikator yang perlu menjadi perhatian penyedia layanan.

Hasil dan Pembahasan

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner dan hasil dari kuesioner atau jawaban dari responden tersebut akan diinput sesuai dengan jumlah sampel yaitu 100 responden dengan pertanyaan yang telah dijawab sebanyak 10 item pertanyaan. Tabel 2 adalah tabulasi data hasil kuesioner.

Tabel 2: Hasil Jawaban Responden

Responden	Pertanyaan										Jumlah
	Memorability		Learnability		Efficiency		Satisfaction		Errors		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R1	4	2	4	2	3	2	4	1	4	3	29
R2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	2	34
R3	5	2	5	2	4	2	5	2	3	2	32
R4	5	1	5	1	3	5	2	1	3	3	29
R5	5	1	4	1	5	1	5	2	4	2	30
...
R100	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	15

Tabel 2 merupakan tabulasi data dari hasil jawaban 100 responden yang mengisi kuesioner dengan 10 pertanyaan dengan kriteria memorability, learnability. Tabel 3 adalah rincian jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dan usia:

Tabel 3: Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	36
2	Perempuan	64
	Total	100

Berdasarkan Tabel 3 hasil penyebaran kuesioner, ditemukan bahwa jumlah responden perempuan lebih besar daripada jumlah responden laki-laki.

Berdasarkan Tabel 4, kelompok usia 18-25 tahun ini terdiri dari 37 responden, yang berarti sebanyak 37% dari total responden berusia antara 18 hingga 25 tahun. Kelompok usia 26-33 tahun merupakan yang terbesar dengan jumlah 51 responden, yang mencakup 51% dari total responden. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada dalam

rentang usia ini. Terdapat 12 responden yang berusia antara 34 hingga 41 tahun, yang mencakup 12% dari total responden. Tidak ada responden yang termasuk dalam kelompok usia 42-50 tahun dengan jumlah 0. Ini menunjukkan bahwa tidak ada responden yang berusia antara 42 hingga 50 tahun.

Tabel 4: Jumlah Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	18-25	37
2	26-33	51
3	34-41	12
4	42-50	0
	Total	100

Setelah melakukan tabulasi data hasil kuesioner selanjutnya akan dilakukan uji analisis statistik. Uji analisis statistik yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu uji validitas, Uji Reliabilitas, dan nilai *System Usability Scale* (SUS).

Hasil dari perbandingan antara nilai r hitung yang didapatkan dari analisis data, dengan nilai r tabel yang telah ada akan menentukan validitas instrumen tersebut. Demikian penelitian da-

pat menilai sejauh mana instrumen yang digunakan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti. Tabel 5 adalah hasil uji validitas.

Tabel 5: Hasil Uji Validitas

Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
<i>Memorability</i>			
P1	0.163	0.195	Tidak Valid
P2	0.480	0.195	Valid
<i>Learnability</i>			
		0	
P3	0.157	0.195	Tidak Valid
P4	0.424	0.195	Valid
<i>Efficiency</i>			
P5	0.278	0.195	Valid
P6	0.299	0.195	Valid
<i>Satisfaction</i>			
P7	0.234	0.195	Valid
P8	0.461	0.195	Valid
<i>Errors</i>			
P9	0.148	0.195	Tidak Valid
P10	0.392	0.195	Valid

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5 tersebut, diketahui bahwa terdapat 3 item pertanyaan yang tidak valid. Salah satu pertanyaan pada kriteria memorability, learnability, dan errors memperoleh nilai r hitung yang lebih kecil dari r tabel, se-

hingga instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Oleh karena itu, untuk analisis selanjutnya hanya mengambil instrumen yang valid saja karena pada kriteria memorability, learnability, dan errors tersebut masih memiliki instrumen yang valid, artinya instrumen tersebut dapat mewakili kriteria usability yang digunakan dalam melakukan pengukuran.

Tabel 6 adalah hasil analisis pengujian reliabilitas dengan SPSS.

Tabel 6: Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
7	0.526	0.5	Reliabel

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 6 diketahui bahwa hasil pengujian reliabilitas dari instrumen kuesioner tersebut mendapatkan nilai Cronbach's alpha yaitu 0.526 yang mana lebih besar dari 0.5 dan memenuhi kriteria pengujian reliabilitas sehingga dinyatakan reliabel.

Setelah melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, maka tahap selanjutnya yaitu mengukur usability aplikasi MyTelkomsel sesuai dengan metode SUS. Tabel 7 adalah hasil skor SUS masing-masing responden dengan perhitungan SUS.

Tabel 7: Skor SUS Responden

Responden	Pertanyaan							Jumlah	Nilai (Jumlah* 2.5)
	Memorability	Learnability	Efficiency	Satisfaction	Errors				
	P2	P4	P5	P6	P7	P8	P10		
R1	2	2	3	2	4	1	3	20	50
R2	3	4	4	4	3	3	2	14	35
R3	2	2	4	2	5	2	2	22	55
...
R100	1	1	2	1	2	1	1	22	55
Total									4175

Pada Tabel 7 menjabarkan perhitungan skor SUS dari masing-masing responden dengan menggunakan instrumen yang valid yaitu P2, P4, P5, P6, P7, P8, dan P10. Nilai dari pertanyaan ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dikurangi dengan angka 1. Sedangkan nilai dari pertanyaan genap (2, 4, 6, 8, 10) adalah 5 dikurangi dengan skala yang diberikan pengguna. Setelah itu, total dari kedua kelompok nilai ini dijumlahkan. Jumlah tersebut kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir dalam rentang 0 hingga 100 [11]. Berikut cara menghitung hasil jawaban dari masing-masing responden :

$$\text{Skor SUS R1} = ((5-P2)+(5-P4)+(P5-1)+(5-P6)+(P7-1)+(5-P8)+(5-P10)) \times 2,5 = ((5-2)+(5-2)+(3-1)+(5-2)+(4-1)+(5-1)+(5-3)) \times 2,5 = 20 \times 2,5 = 50.$$

Hingga perhitungan R100 kemudian dijum-

lahkan skor SUS keseluruhan dan diperoleh hasil total skor responden adalah 4175.

Selanjutnya akan dilakukan perhitungan skor rata-rata SUS atau skor SUS secara keseluruhan berdasarkan hasil dari skor SUS masing-masing responden tersebut. Berikut perhitungan skor rata-rata SUS:

$$\text{Nilai rata rata} = \frac{\text{Total skor responden}}{\text{Banyak responden}} \quad (2)$$

$$\text{Nilai rata rata} = \frac{4175}{100}$$

$$\text{Nilai rata rata} = 41.75$$

Setelah dilakukan perhitungan skor rata-rata SUS dan skor rata-rata yang diperoleh adalah 41,75. Dari hasil perhitungan tersebut diketahui bahwa usability aplikasi MyTelkomsel mendapatkan nilai akurasi 41.75% dari hasil kuesioner seluruh responden. Berdasarkan SUS score range Sauro Lewis

CGS, maka skor SUS aplikasi MyTelkomsel berada pada grade F.

Tabel 8: Sauro Lewis CGS

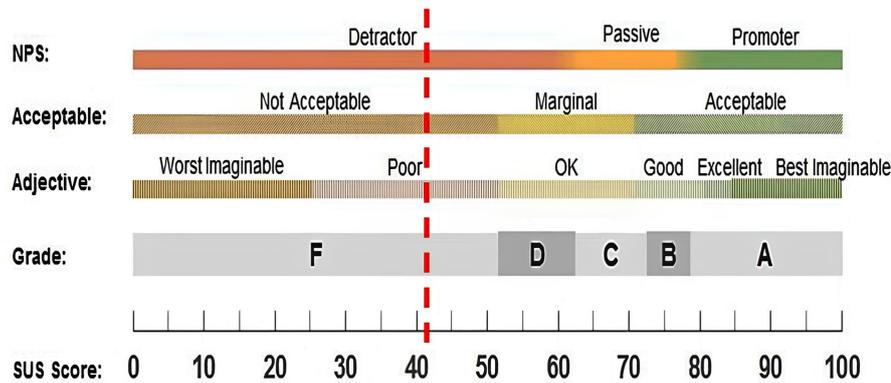
SUS Score Range	Grade	Percentile Range
84.1–100	A+	96–100
80.8–84.0	A	90–95
78.9–80.7	A-	85–89
77.2–78.8	B+	80–84
74.1–77.1	B	70–79
72.6–74.0	B-	65–69
71.1–72.5	C+	60–64
65.0–71.0	C	41–59
62.7–64.9	C-	35–40
51.7–62.6	D	15–34
0.0–51.6	F	0–14

Pada Tabel 8 merupakan referensi dari Sauro Lewis, skor SUS biasanya digunakan untuk mengukur tingkat kegunaan suatu produk atau sistem berdasarkan tanggapan pengguna. Skor SUS bi-

asanya berada dalam rentang 0 hingga 100, namun untuk menginterpretasikan nilai tersebut, Sauro Lewis menyarankan pengelompokan berdasarkan skor rata-rata dan memberikan kriteria seperti pada Tabel 8.

Skor SUS dapat menunjukkan usability aplikasi dari empat sisi yaitu [12] :

1. NPS (Net Promoter Score), yang dapat menunjukkan seberapa kuat pengguna merekomendasikan sistem ini kepada orang lain
2. Acceptability, dimana menunjukkan apakah sistem sudah dapat diterima ataukah belum
3. Grade scale, mengkonversi nilai menjadi kelas A sampai F dengan A nilai terbaiknya
4. Adjective rating, yang menilai suatu sistem apakah sangat buruk, buruk, OK, baik, sangat baik, dan terbaik.



Gambar 2: Skala Interpretasi Skor SUS

Berdasarkan Gambar 2 yakni skala interpretasi skor SUS, maka skor SUS aplikasi MyTelkomsel yaitu 41.75 berada pada grade F yang mana aplikasi tersebut memiliki rating yang buruk (Poor) dan belum dapat diterima oleh pengguna aplikasi MyTelkomsel (Not Acceptable) sehingga pengguna belum bisa memberikan penilaian yang bagus dan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain (Detractor). Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat usability aplikasi MyTelkomsel saat ini masih rendah.

Berdasarkan hasil perhitungan skor SUS di atas maka dapat diketahui nilai dari masing-masing kriteria usability yang digunakan. Tabel 9 merupakan jumlah skala yang diberikan dan rekap nilai dari masing-masing kriteria usability.

Pada Tabel 9 merupakan rekap nilai dari masing-masing kriteria usability yang diisi oleh seluruh responden dengan skala pengukuran 1 untuk STS, 2 untuk TS, 3 untuk N, 4 untuk S, dan 5 untuk SS.

Tabel 9: Jumlah Skala Yang Diberikan

Pertanyaan	Skala Pengukuran					Jumlah
	1	2	3	4	5	
<i>Memorability</i>						
P2	34	40	6	9	11	100
<i>Learnability</i>						
P4	23	49	5	10	13	100
<i>Efficiency</i>						
P5	13	39	7	16	25	100
P6	6	24	5	23	42	100
<i>Satisfaction</i>						
P7	0	10	5	46	39	100
P8	18	52	3	21	6	100
<i>Errors</i>						
P10	9	52	12	19	8	100

Berdasarkan Tabel 10 hasil perhitungan jumlah skala yang diberikan oleh responden dan jumlah nilai dari masing-masing kriteria usability dari keseluruhan responden, maka dapat diketahui bahwa untuk kriteria memorability memperoleh nilai rata-rata 2,23. Untuk kriteria learnability memperoleh

nilai rata-rata 2,41. Untuk kriteria *efficiency* memperoleh nilai rata-rata 6,72. Untuk kriteria *satisfaction* memperoleh nilai 6,59. Kriteria *errors* memperoleh nilai rata-rata 2,65. Dengan pengukuran usability menggunakan SUS, maka semua kriteria usability tersebut perlu diperbaiki agar kepuasan pelanggan juga dapat ditingkatkan.

Setelah melakukan penyajian data dan uji analisis statistik, skor rata-rata yang diperoleh adalah 41,75 dari hasil kuesioner seluruh responden. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa tingkat us-

ability aplikasi MyTelkomsel masih tergolong rendah yang diukur menggunakan skala interpretasi skor SUS dengan grade yang diperoleh yaitu F, *adjective rating* di skala *Poor*, *Acceptability* menunjukkan di skala *Not Acceptable* dan *NPS* menunjukkan di skala *Detractor*. Pengukuran yang dilakukan menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam mengatasi kesalahan yang muncul saat menggunakan aplikasi tersebut dan merasa aplikasi tersebut sulit dipahami yang secara langsung berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Tabel 10: Nilai Kriteria Usability

Pertanyaan	Skala Pengukuran					Jumlah	Rata-rata (jumlah/sampel)	Total Rata-rata
	1	2	3	4	5			
<i>Memorability</i>								
P2	34	80	18	36	55	223	2.23	2.23
<i>Learnability</i>								
P4	23	98	15	40	65	241	2.41	2.41
<i>Efficiency</i>								
P5	13	78	21	64	125	301	3.01	6.72
P6	6	48	15	92	210	371	3.71	
<i>Satisfaction</i>								
P7	0	20	15	184	195	414	4.14	6.59
P8	18	104	9	84	30	245	2.45	
<i>Errors</i>								
P10	9	104	36	76	40	265	2.65	2.65

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan yaitu :

1. Tingkat usability aplikasi MyTelkomsel saat ini masih rendah. Skor usability yang diperoleh dengan metode *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan nilai 41.75 berada di grade F yang mana dalam skala interpretasi SUS memiliki rating yang buruk (*Poor*) dan belum dapat diterima oleh pengguna aplikasi MyTelkomsel (*Not Acceptable*) sehingga pengguna belum bisa memberikan penilaian yang bagus dan merekomendasikan aplikasi tersebut kepada orang lain (*Detractor*), aplikasi MyTelkomsel belum cukup baik untuk digunakan dan belum bisa diterima oleh pengguna MyTelkomsel.
2. Hasil pengukuran keseluruhan kriteria usability dengan SUS menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut masih rendah. Hasil perhitungan kriteria usability menunjukkan bahwa kriteria *efficiency* memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu 6,72 dan kriteria *memorability* memperoleh nilai rata-rata terendah yaitu 2,23.

Dengan demikian, SUS dapat dijadikan alat yang efektif untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu untuk mengukur tingkat

usability aplikasi MyTelkomsel dan memahami dampaknya terhadap tingkat kepuasan pengguna. Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan perbaikan yang konkret dan tepat dapat dilakukan untuk meningkatkan usability aplikasi dan secara positif memengaruhi kepuasan pengguna di masa mendatang.

Daftar Pustaka

- [1] A. M. Nidhom, "Interaksi Komputer Dan Manusia," Ahlimedia Book, 2019.
- [2] Sudarsono, "Service Marketing (Dalam Konteks Kepuasan Konsumen Dan Kualitas Layanan)," CV. Cahaya Arsh Publisher, Gorontalo, 2022.
- [3] D. A. Hidayati, R. P. Sari, dan I. Rusi, "Analisis Kualitas Layanan Elektronik Untuk Mengukur Kepuasan Pengguna Menggunakan Dimensi E-Servqual (Studi Kasus Pengguna Aplikasi MyTelkomsel di Kota Pontianak)," PETIR (Jurnal Pengkaj. dan Penerapan Tek. Inform., vol. 16, no. 2, pp. 131–141, 2023.
- [4] F. Nugraha, D. A. R, dan I. Bastian, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mytelkomsel Menggunakan Evaluasi Heursitik Dan Metode Pieces (Studi Kasus: Mahasiswa Kampus Karawaci Universitas Gunadarma)

- User Satisfaction Level Analysis Of Mytelkom-
sel Application,” *JTIK (Jurnal Teknol. Inf.
dan Ilmu Komputer)*, vol. 9, no. 3, pp. 463–
468, 2022.
- [5] T. Wahyuningrum, “Buku Referensi Kuesioner
Dalam Pengukuran Usability,” Deepublish, Yo-
gyakarta, 2023.
- [6] Abdurrahman dan M. Ulfa, “Analisis Usabil-
ity Sistem Komputerisasi Haji Terpadu Palembang Menggunakan Metode System Usability
Scale (SUS),” *J. Pengemb. Sist. Inf. dan In-
form.*, vol. 2, no. 3, pp. 125–137, 2021.
- [7] K. Ihsan, A. R. S. Harianja, dan M. Fahreza,
“Evaluasi Usability Testing Aplikasi Vidio den-
gan Menggunakan Metode Usability Testing,”
JTTI (Jurnal Tek. dan Teknol. Indones.), vol.
1, no. 2, pp. 18–27, 2023.
- [8] H. Kurniawan, G. Rusmayadi, K. A. H. Ach-
jar, P. Merliza, D. Suprayitno, A. Subiyantoro,
S. Y. Kusumastuti, Heirunissa, T. A. Nengsih,
I. M. Hutabarat, Nurhayati, dan S. Noorza-
man, “Buku Ajar Statistika Dasar,” PT. Son-
pedia Publishing Indonesia, Jambi, 2024.
- [9] B. Darma, “Statistika Penelitian Menggunakan
SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi
Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji
T, Uji F, R2),” Guepedia, Bogor, 2021.
- [10] Hasanuddin, A. Prahendratno, F. P. Sari, C.
Juliandy, V. H. Lubis, A. Ridwan, M. Mu-
nizu, A. Syamil, R. A. T. Sudalyo, dan N.
E. Prasetyaningrum, “Technopreneurship: Ide
Dalam Menggapai Kesuksesan Di Era Digital,”
PT. Sonpedia Publishing Indonesia, Jambi,
2023.
- [11] J. Brooke, “SUS: A Retrospective,” *JUS (Jour-
nal Usability Stud.)*, vol. 8, no. 2, pp. 29–40,
2013.
- [12] M. R. Pratama, J. Umam, and R. Yakok, “Us-
ability Testing pada Aplikasi iJateng Meng-
gunakan Metode System Usability Scale,” *J-
SIMTEK*, vol. 2, no. 1, pp. 15–23, 2024.