

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wise PT Bank Syariah Indonesia, Tbk menggunakan Metode Usability Testing

Masrifah¹, Shinta Oktaviana R^{2*}

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri

Email: nadhifaarian@gmail.com, shinta.sov@nusamandiri.ac.id

Abstrak

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi lahir pada 1 Februari 2021, dan merupakan bank hasil penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Dalam rangka implementasi Corporate Plan, Bank melakukan perbaikan proses bisnis pembiayaan melalui penguatan platform teknologi informasi untuk mendukung operasional & layanan yang baik dan modern berupa aplikasi WISE. Sejauh ini, aplikasi wise yang telah diimplementasikan belum memiliki cukup bukti yang menyatakan bahwa aplikasi wise mampu memberikan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dalam pekerjaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi dan gambaran pengukuran nilai tingkat kebergunaan, penerimaan, dan tingkat kualitas aplikasi wise menggunakan System Usability Scale (SUS). Hasil perhitungan skor SUS untuk aplikasi Wise sebesar 50,51. hal ini menunjukkan level penerimaan aplikasi Wise berada pada titik Marginal Low, tingkat kualitas masuk kedalam level Grade Scale F, dan tingkat kebergunaan masuk kedalam level "POOR". Hasil penilaian SUS untuk aplikasi Wise menandakan perlunya dilakukan perbaikan dengan mengacu berdasarkan hasil instrumen penelitian. Pada instrumen keempat sekitar 82,78% jawaban responden menunjukkan bahwa perlunya perbaikan konten atau label untuk menghilangkan ketidak konsistenan saat menggunakan aplikasi Wise, dan instrumen keenam sekitar 47,541% atau 58 responden menunjukkan bahwa dalam menggunakan Wise masih memerlukan bantuan orang lain. Kemudian pada instrumen kedelapan sekitar 45,90% atau 56 penilaian responden menunjukkan aplikasi Wise masih dianggap tidak user friendly dikarenakan responden masih merasa kesulitan dalam melakukan pencarian data, dan pada instrumen kesepuluh sekitar 68,03% atau 83 penilaian responden menunjukkan perlu adanya perbaikan dalam aplikasi wise.

Kata kunci: Aplikasi, Usability, Penelitian, System Usability Scale

Abstract

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) was officially born on February 1 2021, and is a bank resulting from the merger of PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri and PT Bank BNI Syariah. In order to implement the Corporate Plan, the Bank has improved its financing business processes by strengthening its information technology platform to support good and modern operations & services in the form of the WISE application. So far, the wise applications that have been implemented do not have sufficient evidence to suggest that wise applications are able to provide speed, accuracy and ease of work. This research aims to obtain information and an overview of measuring the level of usefulness, acceptability and quality level of wise applications using the System Usability Scale (SUS). The SUS score calculation result for the Wise application is 50.51. This shows that the level of acceptance of the Wise application is at the Marginal Low point, the quality level is at the Grade Scale F level, and the usability level is at the "POOR" level. The results of the SUS assessment for the Wise application indicate the need for improvements based on the results of the research instrument. In the fourth instrument, around 82.78% of respondents' answers indicated that there was a need to improve content or labels to eliminate inconsistencies when using the Wise application, and in the sixth instrument, around 47.541% or 58 respondents indicated that using Wise

still required the help of other people. Then in the eighth instrument around 45.90% or 56 respondents' assessments showed that the Wise application was still considered not user friendly because respondents still found it difficult to search for data, and in the tenth instrument around 68.03% or 83 respondents' assessments showed that improvements were needed in the wise application.

Keywords: Application, Usability Testing, System Usability Scale

1. PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan di sektor perbankan dan keuangan menuntut Bank untuk dapat memahami kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Kebutuhan dan keinginan nasabah saat ini sudah beralih kepada pelayanan yang cepat, salah satunya dalam memproses pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh nasabah seperti pengajuan pembiayaan kepemilikan rumah (KPR), pembiayaan mitraguna dan pensiun. Dalam dunia perbankan sebagai sektor jasa, kepuasan nasabah adalah hal yang paling penting.

Sebagai bank nasional, PT Bank Syariah Indonesia, Tbk secara cepat dan tanggap melakukan akselerasi pengembangan teknologi digital melalui sejumlah terobosan layanan dan program. Dalam rangka implementasi *Corporate Plan*, Bank melakukan perbaikan proses bisnis pembiayaan melalui penguatan *platform* teknologi informasi untuk mendukung operasional & layanan yang baik dan modern berupa sistem WISE (*Workflow Integrated System Engine*) [1]. Untuk mendukung penyaluran pembiayaan konsumen, khususnya pembiayaan kepemilikan rumah (KPR), pembiayaan mitraguna dan Pensiun Bank Syariah Indonesia mengembangkan *business process*, yakni dengan meluncurkan sistem wise. Wise merupakan sistem yang digunakan untuk memproses pengajuan pembiayaan konsumen, seperti pembiayaan kepemilikan rumah (KPR), pembiayaan mitraguna dan pensiun.

Sistem yang sudah digunakan tetap perlu dievaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa ia terus relevan, efisien, dan efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang mungkin berubah seiring waktu. Evaluasi ini penting karena teknologi, standar, dan harapan pengguna terus berkembang, sehingga fitur atau desain yang sebelumnya memadai mungkin sudah tidak lagi optimal [2]. Evaluasi terhadap penggunaan sistem wise perlu dilakukan untuk memastikan sejauh mana sistem ini memenuhi harapan organisasi dan pengguna sehingga dapat memberikan masukan untuk pengembangan sistem selanjutnya. Evaluasi kegunaan sistem dari persepsi pengguna penting dilakukan karena pengguna adalah pihak yang langsung berinteraksi dengan sistem tersebut dalam kegiatan sehari-hari [3]. Pandangan mereka dapat mengungkapkan masalah nyata yang mungkin tidak terlihat oleh pengembang, seperti kesulitan dalam navigasi, fungsi yang membingungkan, atau fitur yang tidak relevan. Evaluasi ini membantu memahami bagaimana pengguna merasakan dan menggunakan sistem secara praktis, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang lebih tepat sasaran [4].

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu metode evaluasi sistem yang banyak digunakan pada aplikasi-aplikasi berbahasa Indonesia [3][4][5]. Metode ini dinilai sebagai paling mudah digunakan karena terdiri dari 10 instrumen pertanyaan yang mudah difahami responden [5]. Metode ini juga telah digunakan untuk mengevaluasi kegunaan sistem informasi di industri perbankan [3][6]. Penelitian ini menggunakan SUS sebagai metode evaluasi aplikasi wise untuk menganalisa sejauh mana aplikasi ini memberi dampak kegunaan bagi karyawan di PT Bank Syariah Indonesia, Tbk. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan instrumen kuesioner yang ada pada metode SUS. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada *management* organisasi dalam menganalisa hasil implementasi aplikasi wise dan sebagai pertimbangan untuk melakukan pengembangan aplikasi selanjutnya. Artikel ini ditulis dalam empat bab. Bab pertama pendahuluan, bab kedua menjelaskan metode penelitian, bab ketiga hasil dan analisa, dan bab terakhir adalah kesimpulan.

2. METODE PENELITIAN

2.1. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang umum digunakan untuk menilai kebergunaan suatu aplikasi dari persepsi pengguna. Metode ini dikembangkan pada tahun 1986 oleh John Brooke [5]. SUS memiliki beberapa kelebihan dalam penggunaannya, antara lain [7]:

1. *System Usability Scale* (SUS) dapat digunakan dengan mudah dengan hasil akhir menggunakan nilai 0–100.
2. *System Usability Scale* (SUS) tidak membutuhkan perhitungan yang rumit.
3. *System Usability Scale* (SUS) terbukti *valid* dan *reliable*.

Metode SUS menggunakan kuesioner dengan 10 pertanyaan. Masing-masing pertanyaan menggunakan skala *likert* dari 1 hingga 5, dengan nilai sangat tidak setuju, tidak setuju, netra atau ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju [8]. Pertanyaan yang digunakan pada kuesioner ini dapat dilihat pada tabel 1 [8].

Tabel 1. Daftar pertanyaan kuesioner SUS

No	Pertanyaan	Skala				
		1	2	3	4	5
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	1	2	3	4	5
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	1	2	3	4	5
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan	1	2	3	4	5
4	Saya terkadang membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5
5	Saya merasa fitur-fitur pada sistem ini berjalan dengan semestinya	1	2	3	4	5
6	Saya merasa ada beberapa hal yang tidak konsisten pada sistem ini	1	2	3	4	5
7	Saya merasa orang lain akan cepat memahami cara menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5
8	Saya merasa sistem ini membingungkan	1	2	3	4	5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	1	2	3	4	5

Metode ini menggunakan perhitungan sendiri untuk menilai kegunaan aplikasi dari persepsi pengguna. Berdasarkan [5], tahapan perhitungan nilai kegunaan aplikasi dilakukan sebagai berikut:

1. Tentukan skor untuk Perhitungan nilai yang diberi responden untuk setiap pertanyaan bernomor ganjil yaitu hasil penilaian responden dikurangi 1.
2. Tentukan skor untuk setiap pertanyaan bernomor genap, perhitungan nilai untuk setiap pertanyaan yang bernomor genap yaitu harus mengurangi angka 5 dengan hasil penilaian responden
3. Tentukan skor setiap responden dengan cara hasil penjumlahan setiap pertanyaan responden (pertanyaan 1 sampai 10) dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor 0 sampai 100
4. Tentukan hasil skor SUS dengan cara menjumlahkan semua nilai setiap responden, kemudian hitung nilai rata-ratanya dengan cara total nilai responden dibagi banyaknya jumlah responden.

Berdasarkan tahapan perhitungan diatas, maka untuk dapat mengitung total skor nilai SUS, dapat dilakukan dengan menggunakan persamaan (1) dan persamaan (2).

$$X_{1-n} = [(P1-1) + [5-P2] + [P3-1] + [5-P4] + [P5-1] + [5-P6] + [P7-1] + [5-P8] + [P9-1] + [5-P10]] * 2.5 \quad (1)$$

Keterangan:

X_{1-n} = Nilai Responden ke-1 sampai ke-10

Q1-Q10 = Nilai Pertanyaan ke-1 sampai ke- 10

Setelah mendapatkan skor SUS dari setiap pertanyaan kuesioner, langkah selanjutnya yaitu menentukan nilai rata-rata skor dengan menggunakan persamaan (2)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2)$$

Keterangan:

\bar{x} = Nilai rata-rata *System Usability Scale* (SUS)

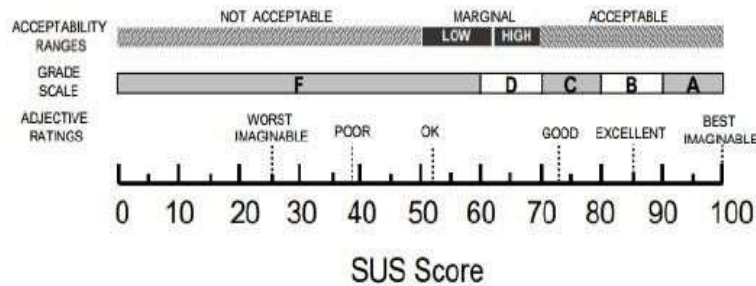
$\sum x$ = Total nilai *System Usability Scale* (SUS) seluruh responden

n = Jumlah atau total responden

Kemudian, nilai yang didapat akan dikelompokkan penilaian penerimaan pengguna terhadap kegunaan aplikasi menjadi tiga kelompok [8]. Range nilai tiap kelompok dapat dilihat pada Gambar 1. Penjelasan kelompok sebagai berikut [9][10]:

1. Tingkat penerimaan (*acceptability*), menentukan tingkat penerimaan suatu program aplikasi atau sistem, dengan tingkat penerimaan sebagai berikut:
 - a. Tidak dapat diterima (*not acceptable*)
 - b. Marginal rendah dan tinggi (*marginal low dan hight*), dan
 - c. Dapat diterima (*acceptable*).
2. Tingkat kualitas (*gradescale*), menentukan tingkat kualitas suatu program aplikasi atau sistem yang ditentukan dengan skala penilaian A, B, C, D, dan F.

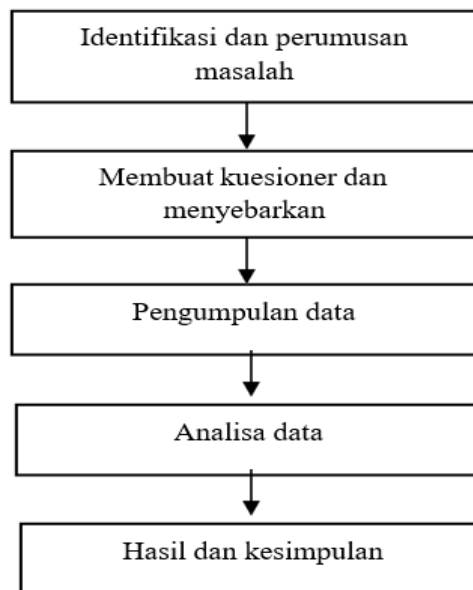
3. Tingkat kebergunaan (*adjective rating*), menentukan tingkat kebergunaan suatu program aplikasi atau sistem. Tingkat kebergunaan (*Adjective rating*) ditentukan dengan beberapa tingkatan yaitu “*Worst imaginable*”, “*Poor*”, “*Ok*”, “*Good*”, “*Excellent*” dan “*Best imaginable*”



Gambar 1. Analisa hasil perhitungan SUS [10]

2.2. Tahapan Penelitian

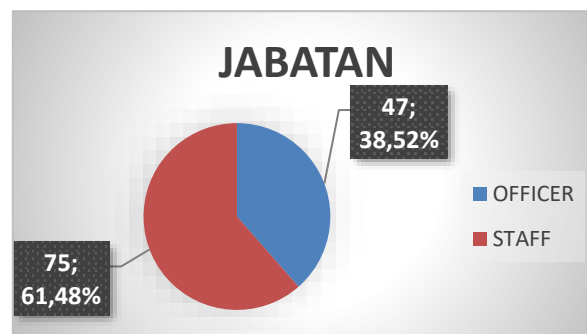
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan kuesioner dalam mengumpulkan data. Penelitian dilakukan dimulai dengan menentukan masalah yang dihadapi melalui observasi dan literature studi. Kemudian penelitian membuat kuesioner untuk pengumpulan data. Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner yang telah dikembangkan oleh metode SUS, yang telah dijelaskan pada sub bab sebelumnya. Tahapan selanjutnya adalah pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan pada rentan waktu 22 Mei 2024 sampai dengan 21 Juni 2024, dengan menggunakan aplikasi *google form* dengan link sebagai berikut [link https://forms.gle/G2k4y4wYfEtB2P1d9](https://forms.gle/G2k4y4wYfEtB2P1d9). Responden pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi wise yang bekerja di wilayah kerja depok dengan level Depok pada level jabatan *Officer* dan *Staff*. Pengguna dari aplikasi ini adalah sebanyak 175 orang. Setelah data terkumpul, kemudian dilakukan analisa dan dibuat kesimpulan sebagai hasil dari penelitian ini. Gambar 2 merupakan tahapan pelaksanaan penelitian.



Gambar 2. Tahapan penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari tahap pengumpulan data, didapatkan responden sejumlah 122 responden, dan sudah mewakili semua *role* yang dalam aplikasi tersebut. Gambar 3 merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan *role* di organisasi. Sebelum data dianalisa menggunakan persamaan 1 dan 2, data yang diperoleh dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui kelayakan data penelitian ini [11]. Pengujian dilakukan dengan menggunakan toosl SPSS 25. Tabel 2 merupakan hasil uji validas yang dilakukan terhadap data responden yang didapat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jawaban yang diberikan responden pada penelitian ini adalah valid, sehingga data dapat digunakan untuk dianalisa selanjutnya.



Gambar 3. Sebaran responden berdasarkan role pada aplikasi Wise

Tabel 2. Hasil perhitungan uji validasi data menggunakan SPSS

Kuesioner	Rhitung	Rtabel	Hasil
1	0.774	0.1764	Valid
2	0.794	0.1764	Valid
3	0.778	0.1764	Valid
4	0.801	0.1764	Valid
5	0.798	0.1764	Valid
6	0.74	0.1764	Valid
7	0.672	0.1764	Valid
8	0.239	0.1764	Valid
9	0.202	0.1764	Valid
10	0.767	0.1764	Valid

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi variabel yang digunakan dalam penelitian ini [12]. Perhitungan uji reliabelitas menggunakan analisis *cronbach's Alpha* dimana suatu instrumen dapat dikatakan reliabel bila memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,6 [13]. Tabel 3 berikut ini adalah hasil reliabilitas untuk semua pernyataan kuesioner. Dari perhitungan nilai yang dilakukan, didapat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* untuk 10 pernyataan kuesioner diatas 0,6. Dengan hasil tersebut, 10 pernyataan kuesioner berdasarkan tabel memiliki nilai diatas 0,6 maka variable tersebut reliabel karena telah memenuhi syarat uji reliabilitas.

Tabel 3. Hasil perhitungan uji reliabilitas data menggunakan SPSS

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Batasan	Keputusan
1	Pernyataan 1-10	0,809	0,6	Reliabel

Setelah dilakukan perhitungan uji validasi dan reliabilitas, data dianalisa dengan menggunakan persamaan (1) dan persamaan (2). Persamaan (1) digunakan untuk mendapatkan nilai atau skor dari masing-masing pertanyaan SUS yang diberikan oleh setiap responden. Adapun contoh perhitungan pada SUS yang mengacu kepada persamaan (1) dan persamaan (2) adalah terdapat pada Tabel 4 berikut ini. Data pada kolom nilai merupakan hasil dari perhitungan menggunakan persamaan (1) untuk responden ke 106 sampai dengan ke 122. Sementara data pada baris rata-rata menunjukkan nilai skor SUS secara keseluruhan yang diberikan oleh responden dari penelitian ini.

Tabel 4. Hasil perhitungan data penelitian menggunakan SUS

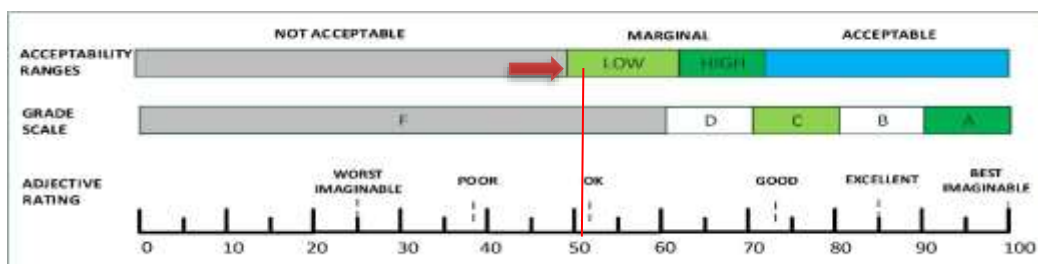
Responden Ke	Pertanyaan Ke										Nilai	SKOR SUS (Nilai x 2,5)
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
106	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
107	4	1	4	0	4	2	2	0	2	1	20	50
108	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1	21	52.5

109	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
110	3	1	3	1	3	2	2	3	2	1	21	52.5
111	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
112	4	0	4	0	4	4	4	4	0	2	26	65
113	4	0	4	0	4	0	4	2	0	1	19	47.5
114	4	0	4	0	4	2	1	1	2	1	19	47.5
115	3	1	3	1	3	1	2	2	1	2	19	47.5
116	4	1	4	1	4	2	1	2	3	1	23	57.5
117	4	1	4	0	4	2	3	1	2	1	22	55
118	4	1	4	1	4	2	3	1	2	1	23	57.5
119	4	1	4	1	4	2	2	2	1	1	22	55
120	2	2	2	2	2	2	0	0	4	3	19	47.5
121	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	16	40
122	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	28	70
Jumlah											2465	6162.50
Rata-Rata												50.51

Dari hasil perhitungan pada Tabel 4, skor SUS menunjukkan nilai rata-rata untuk seluruh pertanyaan yaitu 50,51. Merujuk kaidah SUS yang tertera pada Gambar 1 pada bab sebelumnya, maka dapat diperoleh gambaran skor untuk aplikasi Wise sebagai berikut:

1. *Acceptability* (Tingkat Penerimaan)

Dengan skor 50,51 maka level penerimaan aplikasi Wise berada pada titik *Marginal Low*, dimana sistem wise sudah dapat diterima tetapi dengan tingkat penerimaan yang masih rendah. Tingkat penerimaan ini dapat dilihat dari skor pertanyaan keenam dimana sekitar 47,54% atau 58 responden kesulitan dalam menggunakan sistem Wise dan masih memerlukan bantuan orang lain atau teknisi IT, seperti yang tertera pada Gambar 4 berikut ini.

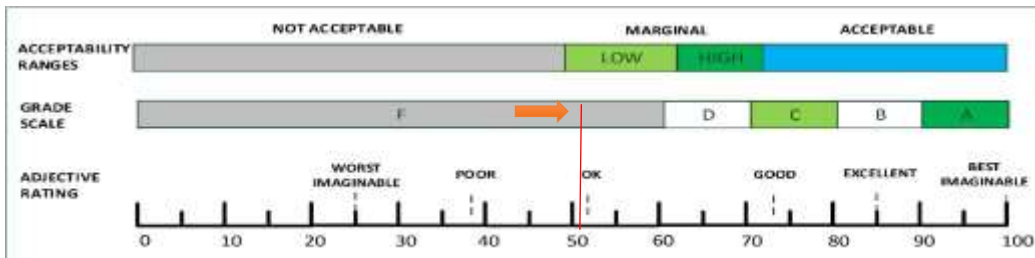


Gambar 4. Skor *Acceptability* SUS Aplikasi Wise

2. *Grade Scale* (Tingkat Kualitas)

Untuk pengukuran tingkat kualitas, aplikasi Wise masuk kedalam level *Grade Scale* F. Tingkat kualitas ini dapat dilihat pada skor pertanyaan keempat sekitar 82,78% atau 104 jawaban responden menunjukkan bahwa perlunya perbaikan konten untuk

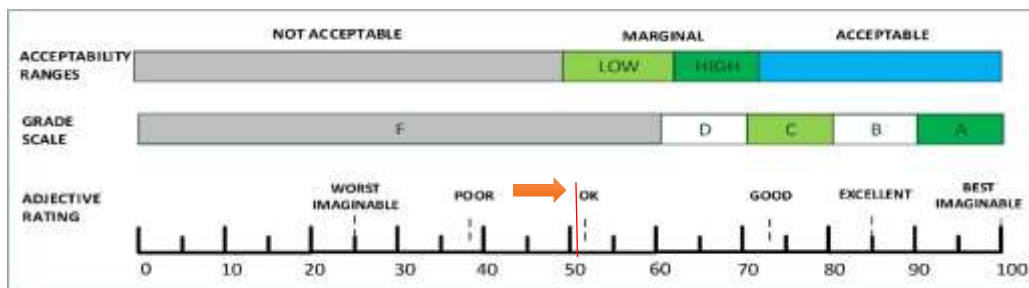
menghilangkan ketidaksesuaian label dengan isi dan informasi pada sistem Wise, seperti yang tertera pada Gambar 5 berikut ini:



Gambar 5. Skor *Grade Scale* SUS Aplikasi Wise

3. *Adjective Rating* (Tingkat Kebergunaan)

Untuk penilaian tingkat kebergunaan (*usability*), aplikasi Wise masuk ke dalam level "*POOR*". Tingkat kebergunaan ini dapat dilihat pada pertanyaan kuesioner kesepuluh sekitar 68,03% atau 83 penilaian responden menunjukkan perlu adanya perbaikan dalam aplikasi Wise agar penggunaannya tidak terlalu rumit, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan pegawai dalam menggunakan sistem Wise, seperti yang tertera pada Gambar 6 berikut ini:



Gambar 6. Skor *Adjective Rating* SUS Sistem Wise

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan didapat kesimpulan bahwa aplikasi Wise perlu dilakukan pengembangan dalam rangka perbaikan kualitas aplikasi. Penerimaan yang rendah dari pengguna disebabkan karena aplikasi sulit digunakan, sehingga Beberapa perbaikan yang dapat dilakukan adalah dari sisi tampilan yang didesain lebih mudah digunakan oleh pengguna. Penerimaan aplikasi ini berada pada nilai *low* karena pengguna merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Beberapa *content* dari aplikasi dinilai tidak konsisten dan membingungkan sehingga membuat kualitas aplikasi ini mendapat nilai F. Kedua nilai tersebut tentu mempengaruhi nilai kebergunaan aplikasi wise yang mendapat skor *poor*. Mayoritas pengguna berharap aplikasi Wise mendapatkan perbaikan yang dapat memudahkan pengguna.

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi masukan kepada pihak manajemen untuk melakukan perbaikan dari sisi tampilan dan tata letak fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi wise. Meskipun penelitian ini hanya menggunakan sampel data pada wilayah tertentu, tetapi hasil ini tetap dapat dijadikan landasan untuk melakukan perbaikan sistem. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan mencari desain aplikasi yang lebih baik untuk perbaikan aplikasi wise.

REFERENSI

- [1] PT. Bank Syariah Indonesia, “No Title,” 2024. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (accessed Apr. 04, 2024).
- [2] H. S. Suparto and R. H. Dai, “Evaluasi Kualitas Sistem Informasi Pengukuran Prestasi Kerja Berdasarkan ISO/IEC 25010,” *Jambura J. Informatics*, vol. 3, no. 2, pp. 109–120, 2021, doi: 10.37905/jji.v3i2.11744.
- [3] O. Suria, “Assessing Financial Information System Usability Using System Usability Scale (SUS) and Usability Metric for User Experience-Lite (UMUX-Lite),” vol. 7, no. 2, pp. 538–547, 2024, doi: 10.32493/jtsi.v7i2.38723.
- [4] Aziz Saputra, “Analisis Pengguna Aplikasi Mobile Banking Sumsel Babel Menggunakan Metode System Usability Scale,” *Indones. J. Comput. Sci.*, vol. 12, no. 5, pp. 3115–3126, 2023, doi: 10.33022/ijcs.v12i5.3455.
- [5] A. Farzah and S. Oktaviana, “Analisa Usability Website BAKTI-Kemkominfo Menggunakan System Usability Scale,” *Multinetics*, vol. 8, no. 1, pp. 17–27, 2022, doi: 10.32722/multinetics.v8i1.4495.
- [6] N. Setiyawati and D. H. Bangkalang, “The Comparison of Evaluation on User Experience and Usability of Mobile Banking Applications Using User Experience Questionnaire and System Usability Scale,” p. 87, 2022, doi: 10.3390/proceedings2022082087.
- [7] I. Salamah, “Evaluasi Usability Website Polri Dengan Menggunakan System Usability Scale,” *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform. JANAPATI*, vol. 8, no. 3, pp. 176–183, 2019.
- [8] S. Nur Kholifah, N. Heryana, and H. B. Nugraha, “Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 7, no. 2, pp. 1416–1422, 2023, doi: 10.36040/jati.v7i2.6781.
- [9] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *J. Sist. Inf. dan Sist. Komput.*, vol. 8, pp. 1–17, 2023.
- [10] J. Brooke, “SUS: A Retrospective.” <https://uxpajournal.org/sus-a-retrospective/> (accessed Jul. 08, 2024).
- [11] Milda Miftahul Janna, “Konsep Uji Validitas dan Reabilitas Dengan Menggunakan SPSS,” *OSF Prepr.*, pp. 2–7, 2021.
- [12] S. Oktaviana R and R. A. Prayudha, “Analisa Kepuasan Pengguna Website Top Up Voucher Games Online Menggunakan Webqual 4.0,” *INTI Nusa Mandiri*, vol. 18, no. 2, pp. 147–156, 2024, doi: 10.33480/inti.v18i2.5036.

JSI : Jurnal Sistem Informasi (*E-Journal*), VOL. 16, NO. 2, Oktober 2024

ISSN Print : 2085-1588

ISSN Online : 2355-4614

LINK: <https://jsi.ejournal.unsri.ac.id/index.php/jsi/index>

- [13] A. Hernawan, R. Komarudin, and N. Afni, "Analisa Perbandingan Kualitas Pelayanan Web E-Commerce Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan WebQual 4.0," *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 1, p. 39, 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i1.511.