

# Pengujian Usabilitas *Website Dya Catering* Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

Eva Tiara Khoirina<sup>1</sup>, Mohammad Akmal Maulana<sup>2</sup>, Ilyas Nuryasin<sup>3</sup>

Teknik Informatika

Universitas Muhammadiyah Malang

Malang, Indonesia

e-mail: <sup>1</sup>evatiara@webmail.umm.ac.id, <sup>2</sup>makmalm@webmail.umm.ac.id, <sup>3</sup>Ilyas@umm.ac.id

Diajukan: 21 Desember 2022; Direvisi: 25 April 2023; Diterima: 24 Agustus 2023

## Abstrak

Era kemajuan teknologi saat ini dan persaingan bisnis semakin ketat dengan banyaknya penjualan berbasis online dan menggunakan media social sebagai tempat promosi produk. *Dya Catering* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang masakan khas Indonesia, *Dya Catering* dapat melayani pesanan harian, pesanan untuk hajatan kecil maupun besar seperti akad nikah atau resepsi. *Dya Catering* menggunakan media website. Website *Dya Catering* tersebut belum pernah dilakukan pengujian terkait usability. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat usability dengan *System Usability Scale* dan menguji validitas dan reliabilitasnya. *System Usability Scale* memiliki 10 pernyataan sebagai alat pengujian serta tidak memerlukan sampel yang besar. Hasil dari pengujian menggunakan *System Usability Scale* ini mendapat nilai 98.00 dengan Grade A, sehingga dapat disimpulkan bahwa konsumen *Dya Catering* sudah nyaman ketika menggunakan Website *Dya Catering* tersebut.

**Kata kunci:** *System Usability Scale, Pengujian website, Catering online, Pengujian usability.*

## Abstract

The current era of technological advancement and business competition is getting tougher with many online-based sales and using social media as a place for product promotion. *Dya Catering* is one of the businesses engaged in Indonesian specialties, *Dya Catering* can serve daily orders, orders for small or large celebrations such as marriage ceremonies or receptions. *Dya Catering* uses website media to sell products. The *Dya Catering* website has never been tested for usability. This study aims to measure the level of usability with the *System Usability Scale* and test its validity and reliability. The *System Usability Scale* has 10 statements as a testing tool and does not require a large sample. The results of the test using the *System Usability Scale* scored 93.86 with Grade B, so it can be concluded that *Dya Catering* consumers are comfortable when using the *Dya Catering* Website.

**Keywords:** *System Usability Scale, Website testing, Online catering, Usability testing.*

## 1. Pendahuluan

Era kemajuan teknologi saat ini dan persaingan bisnis semakin ketat dengan banyaknya penjualan berbasis online dan menggunakan media sosial sebagai tempat promosi produk. Faktor keberhasilan bisnis bukan hanya terletak pada produk yang ditawarkan, tetapi kepuasan pelanggan juga sebagai faktor keberhasilan bisnis, bisnis harus bisa memuaskan kebutuhan pelanggan dengan cara menjalin hubungan baik dengan pelanggan. Kesetiaan pembeli merupakan salah satu aspek yang penting dalam bisnis dan dapat menjadi penentu keberlangsungan bisnis[1].

*Dya Catering* merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang masakan khas Indonesia, *Dya Catering* dapat melayani pesanan harian, pesanan untuk hajatan kecil maupun besar seperti akad nikah atau resepsi. *Dya Catering* mulai berdiri sejak 2010 sampai sekarang dengan pengalaman telah melayani beberapa event besar maupun kecil. *Dya Catering* beralamat Jl.Intan blok F.20 Sooko Mojokerto. *Dya*

*Catering* telah memiliki *website* untuk membantu mempromosikan jualan di ke dalam *website* tersebut seseorang dapat melakukan pemesanan *catering* dalam jumlah kecil maupun banyak[1].

*Website Dya Catering* merupakan media penjualan yang digunakan perusahaan tersebut mendapat konsumen yang lebih banyak dari di berbagai daerah dan konsumen menjadi mudah untuk membeli *catering*. Tetapi untuk mendapatkan konsumen tersebut tentunya harus didukung dengan *website* yang bagus terutama dalam aspek kebergunaan atau *usability* sebuah *website*. *Usability* menurut Jakob Nielsen merupakan ukuran kualitas pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk atau sistem baik sistem web, aplikasi, teknologi bergerak, maupun peralatan lain yang dioperasikan pengguna[2]. Menurut Jakob Nielsen, *usability* dalam sebuah *website* merupakan syarat penting agar *website* tersebut dapat bertahan dalam waktu yang cukup lama [3]. *Website Dya Catering* sampai saat ini belum pernah dilakukan pengujian terkait *usability* sehingga belum diketahui tingkat *usability*-nya.

*System Usability Scale (SUS)* merupakan metode uji pengguna yang menyediakan alat ukur yang bersifat “*quick and dirty*” yang dapat diandalkan. Metode ini diperkenalkan oleh John Brooke tahun 1986, yang digunakan untuk melakukan berbagai jenis produk termasuk didalamnya perangkat *website* dan aplikasi[Excelindo]. Pengertian lain dari *System Usability Scale* yaitu salah satu instrument evaluasi yang digunakan untuk melihat *usability* dari sebuah produk perangkat lunak[4]. Pengukuran *usability* dilakukan untuk menilai *website* dapat berjalan baik atau tidak. Pengukuran *usability* dilakukan untuk identifikasi permasalahan *usability* yang mempengaruhi interaksi antar pengguna dengan aplikasi. Pengukuran dengan menguji coba aplikasi terhadap responden[5].

Pengukuran *usability* pada sistem *website* yang menggunakan *System Usability Scale* menurut pandangan subjektif menggunakan memiliki keunggulan seperti, Hasil pengujian berupa skala 0 – 100 sehingga dapat digunakan dengan mudah, proses kalkulasi mudah dimengerti, proses tanpa memerlukan biaya tambahan [6].

## 2. Metode Penelitian

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar di bawah ini[7]:



Gambar 1. Langkah-langkah penelitian

### 2.1. Menentukan Skenario Pengujian

Langkah kali ini peneliti melakukan pembuatan skenario pada saat melakukan penelitian berdasarkan beberapa referensi yang tersedia sehingga ketika melakukan penelitian dapat berjalan dengan lancar dan dapat meminimalisir kesalahan ketika penelitian. Pada langkah ini peneliti juga mempersiapkan beberapa pernyataan yang terdiri dari 10 pernyataan antara lain [8]:

Tabel 1. Pernyataan *System Usability Scale (SUS)*

Kode	Pernyataan
1	Saya sepertinya akan sering menggunakan <i>website</i> ini.
2	Saya melihat ada bagian menu <i>website</i> ini yang cukup merepotkan.
3	Saya rasa <i>website</i> ini mudah digunakan.
4	Saya sepertinya membutuhkan bantuan teknisi agar dapat menggunakan <i>website</i> ini dengan lancar.
5	Saya rasa menu pada <i>website</i> ini sudah terintegrasi dengan baik.
6	Saya menemukan terlalu banyak ketidak konsistenan dalam <i>website</i> ini.
7	Saya pikir orang-orang akan dapat menggunakan <i>website</i> ini dalam waktu yang sangat cepat.
8	Saya rasa <i>website</i> ini sangat sulit digunakan.
9	Saya merasa mantap menggunakan <i>website</i> ini.
10	Saya harus belajar banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan <i>website</i> ini.

Pada Tabel 1. Pernyataan *System Usability Scale (SUS)* merupakan tabel pernyataan yang akan diajukan kepada responden untuk mendapatkan data yang diperlukan untuk melakukan perhitungan. 10 pernyataan di atas diambil berdasarkan skala *usability* yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986.

**2.2. Memilih Responden**

Pemilihan responden adalah salah satu proses yang dapat dibilang cukup penting, karena pada langkah ini dapat mempengaruhi data data yang peneliti dapatkan. Oleh karena itu pada langkah ini diperlukan seleksi responden agar mendapatkan responden yang secara sungguh sungguh bersedia dan serius dalam memberikan respon atau ulasan dan bertanggung jawab atas semua yang mereka utarakan.

**2.3. Mengumpulkan Data Responden**

Langkah ini peneliti memanfaatkan *Google Form* untuk mempermudah mengumpulkan semua data dari setiap responden dan juga untuk mempermudah pada langkah selanjutnya.

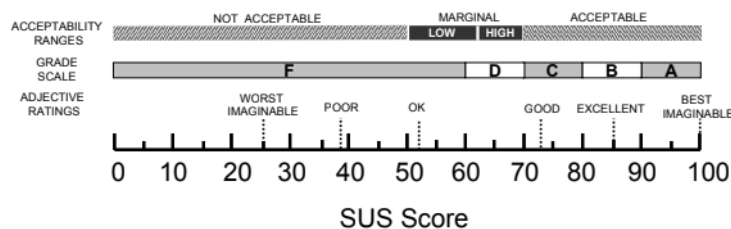
**2.4. Menghitung Data**

Langkah ini adalah kelanjutan dari langkah Mengumpulkan Data Responden. Dengan bantuan Microsoft Excel, data data yang peneliti peroleh akan dihitung atau diolah sehingga mendapatkan perhitungan yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik atau bagus kualitas dari *website Dya Catering*. Cara menghitung skor responden yaitu[9] :

1. Dengan mengonversi pernyataan ganjil, dikurangi 1
2. Mengonversi pernyataan genap, dikurangi dengan skor yang diberikan kepada responden
3. Hasil konversi dijumlahkan setiap responden kemudian dikalikan dengan 2,5.
4. Setelah skor masing-masing responden ditemukan kemudian mencari rata-rata, dengan rumus:

$$\text{Nilai rata rata} = \sum_{i=1}^n xi / N \dots\dots\dots (1)$$

Persamaan di atas digunakan untuk mendapatkan rata rata nilai yang didapatkan peneliti dari jawaban responden melalui *Google Form*. dimana xi merupakan nilai skor responden dan N merupakan jumlah dari responden. setelah didapatkan rata-rata, peneliti melakukan interpretasi dalam bentuk *Grade* huruf menggunakan *acceptability ranges* sebagai berikut:



Gambar 2. *Acceptability Ranges*

Berdasarkan Gambar 2. *Acceptability Ranges* terdapat beberapa poin penilaian berdasarkan huruf-huruf (*Grade Scale*) antara lain[10]:

1. *Grade F* ( $\geq 0$  sampai  $\leq 60$ )
2. *Grade D* ( $> 61$  sampai  $\leq 70$ )
3. *Grade C* ( $\geq 71$  sampai  $\leq 80$ )
4. *Grade B* ( $> 81$  sampai  $\leq 90$ )
5. *Grade A* ( $> 91$  sampai  $\leq 100$ )

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pengujian *usability* pada *website* Dya *Catering* menggunakan metode SUS, dengan 30 responden. responden yang dipilih merupakan pelanggan tetap Dya *Catering* dan juga para staf Dya *Catering*. Pemilihan responden dengan kriteria tersebut telah dipertimbangkan karena setiap respon dari responden akan berpengaruh terhadap hasil penelitian ini. Berikut ini adalah profil responden:

Tabel 2. Profil Responden

Responden	Jumlah
Pelanggan	27
Staff Dya <i>Catering</i>	3

Pada Tabel 2. Profil Responden terbagi menjadi 2 kriteria yaitu pelanggan dan staf yang masing masing berjumlah 8 dan 3 dengan total 30 responden. pemilihan responden tersebut didasari dengan alasan responden tersebutlah kurang lebih mengetahui tentang apa saja yang terdapat di lingkup Dya *Catering* sehingga apa yang mereka berikan sesuai dengan apa yang terjadi yang ada.

Hasil perhitungan dari pengujian *usability* pada *website* Dya *Catering* yang diambil dari 11 responden adalah sebagai berikut:

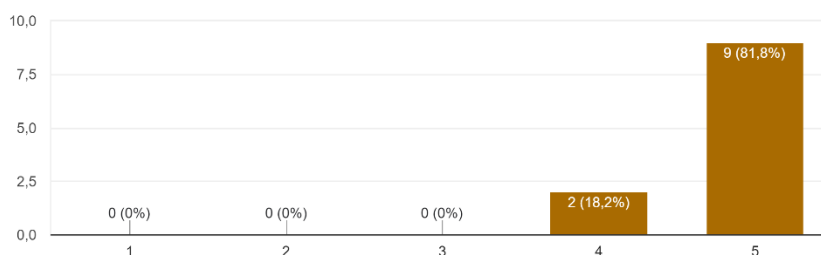
Tabel 3. Hasil Perhitungan Respon

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Jumlah	Skor
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100.00
2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85.00
3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	31	77.50
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85.00
5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	92.50
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.00
7	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
8	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
9	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85.00
10	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	30	75.00
11	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	34	85.00
12	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
13	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
14	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
15	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33	82.50
16	4	2	3	2	3	4	3	2	4	3	30	75.00
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.00
18	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
19	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33	82.50
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	92.50
21	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36	90.00
22	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36	90.00
23	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36	90.00
24	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	36	90.00
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100.00
26	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	37	92.50

27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75.00
28	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3		27	67.50
29	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3		33	82.50
30	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3		33	82.50
<b>Rata Rata Skor</b>												<b>98.00</b>	

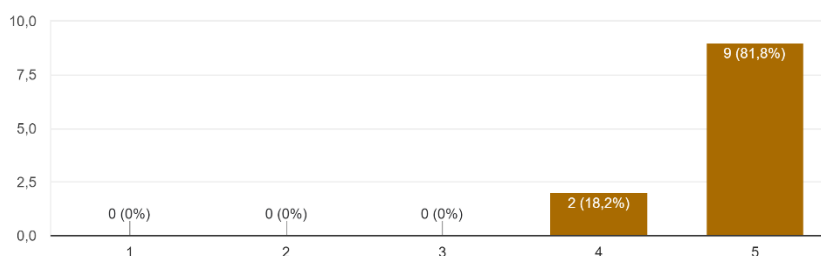
Berdasarkan Tabel 3. Hasil Perhitungan Respon didapatkan bahwa rata-rata skor SUS dari *website Dya Catering* memperoleh skor 98,00 sehingga *Grade* huruf yang didapatkan yaitu A sesuai Gambar 2. *Accepability Ranges*. Kemudian peneliti menjabarkan beberapa hasil analisis dari pernyataan setiap responden sebagai berikut:

1. Saya akan sering menggunakan website ini  
11 jawaban



Gambar 3. Pernyataan 1

3. Saya rasa website ini mudah digunakan  
11 jawaban



Gambar 4. Pernyataan 3

Berdasarkan Gambar 3. Pernyataan 1 dan Gambar 4. Pernyataan 3 dapat disimpulkan bahwa para responden sudah merasa nyaman dan puas dengan apa yang terdapat pada *website Dya Catering* seperti fitur, tata letak, dan pemilihan warna. sehingga tidak diperlukannya *update* dengan skala minor maupun mayor.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian kali ini telah berhasil melakukan pengujian *usability* pada *website Dya Catering* menggunakan metode *System Usability Scale*. Hasil pengujian kali ini, *website Dya Catering* skor SUS sebesar 98.00 dan mendapatkan *Grade* huruf A. Sehingga pada *website Dya Catering* tidak perlu adanya *update* dikarenakan telah memenuhi kebutuhan pengguna.

---

**Daftar Pustaka**

- [1] S. Monalisa, “Rancang Bangun Sistem Informasi *Catering* Berbasis Customer Relationship Management Pada Ria *Catering*,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 145, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7511.
- [2] E. Kurniawan, N. Nofriadi, and A. Nata, “Penerapan *System Usability Scale* (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan *Website* Program Studi Di Stmik Royal,” *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 1, p. 43, 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i1.817.
- [3] D. W. Ramadhan, “PENGUJIAN *USABILITY WEBSITE* TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS) (sTUDI KASUS: *WEBSITE* TIME EXCELINDO),” *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.*, vol. 4, no. 2, p. 139, 2019, doi: 10.29100/jipi.v4i2.977.
- [4] D. Setiawan and N. Rafianto, “Pengukuran *usability* pada learning management *System* perguruan tinggi menggunakan pedoman *System usability Scale*,” *Teknologi*, vol. 10, no. 1, pp. 23–31, 2015, doi: 10.26594/teknologi.v10i1.2010.
- [5] N. Huda, “Implementasi Metode *Usability* Testing Dengan *System Usability Scale* Dalam Penilaian *Website* Rs Siloam Palembang,” *Klik - Kumpul. J. Ilmu Komput.*, vol. 6, no. 1, p. 36, 2019, doi: 10.20527/klik.v6i1.177.
- [6] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur MS, “*Usability* Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode *System Usability Scale*,” *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 1, p. 74, 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.
- [7] R. Hilda and S. Nurwahyuni, “Pengujian *Usability* Lokamedia *Website* Menggunakan *System Usability Scale*,” vol. 1, no. 1, pp. 86–92, 2005.
- [8] A. Sidik, “Penggunaan *System Usability Scale* (SUS) Sebagai Evaluasi *Website* Berita Mobile,” *Technol. J. Ilm.*, vol. 9, no. 2, p. 83, 2018, doi: 10.31602/tji.v9i2.1371.
- [9] A. Saputra, “Penerapan *Usability* pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS),” *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019, doi: 10.35746/jtim.v1i3.50.
- [10] M. A. Kosim, S. R. Aji, and M. Darwis, “Pengujian *Usability* Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode *System Usability Scale* (Sus),” *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022, doi: 10.31326/sistek.v4i2.1326.