

Analisis Usability Website Organisasi dengan Metode SUS (Studi Kasus YBM PLN SMI Berbagi)

Ahmad Gunawan Herdipriansyah*¹

¹Informatika, Fakultas Komputer dan Teknik, Universitas Linggabuana PGRI Sukabumi
Jl. Karamat no.69 Kota Sukabumi, Jawa Barat, (0266) 6250706
e-mail: *¹ahmadgunawan@unlip.ac.id

Abstrak

Website organisasi berperan penting sebagai media penyebaran informasi yang efektif dan mudah diakses oleh masyarakat. Namun, tingkat kemudahan penggunaan (usability) dari suatu website seringkali belum diketahui secara terukur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability pada website organisasi YBM PLN SMI Berbagi menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode SUS dipilih karena sederhana, cepat, dan mampu memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap sistem. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang telah menggunakan website tersebut. Data yang diperoleh kemudian dihitung menggunakan rumus standar SUS untuk menghasilkan skor usability. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website memiliki tingkat usability yang berada pada kategori baik, sehingga dapat digunakan oleh pengguna dengan cukup mudah dan efisien. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada kemudahan navigasi dan konsistensi tampilan antarmuka. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam pengembangan website organisasi agar lebih optimal dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna.

Kata kunci— Usability, Website, SUS, Evaluasi Sistem

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi mendorong organisasi untuk memanfaatkan website sebagai media penyebaran informasi yang efektif dan mudah diakses. Namun, tidak semua website mampu memberikan kemudahan penggunaan bagi penggunanya. Permasalahan yang sering terjadi meliputi navigasi yang kurang jelas, tampilan yang tidak konsisten, serta kesulitan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Usability merupakan aspek penting dalam menentukan kualitas sebuah website, karena berkaitan dengan kemudahan, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem. Website dengan tingkat usability yang baik akan mendukung penyampaian informasi secara optimal, sedangkan usability yang rendah dapat menghambat interaksi pengguna.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa metode System Usability Scale (SUS) dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability secara cepat dan efektif. Metode ini mampu memberikan nilai kuantitatif yang menggambarkan persepsi pengguna terhadap sistem serta membantu dalam mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki.

Website organisasi YBM PLN SMI Berbagi sebagai media informasi perlu dievaluasi untuk mengetahui tingkat usability yang dimiliki. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis usability website organisasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sehingga dapat menjadi dasar dalam pengembangan sistem yang lebih baik.

2. METODE PENELITIAN

2.1 *Objek Penelitian*

Objek dalam penelitian ini adalah website organisasi YBM PLN SMI Berbagi yang digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. Website tersebut dipilih karena memiliki peran penting dalam menyajikan informasi organisasi sehingga perlu dievaluasi tingkat kemudahan penggunaannya (usability).

2.2 *Teknik Pengumpulan Data*

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner System Usability Scale (SUS). Kuesioner ini terdiri dari 10 pernyataan yang menggunakan skala Likert 1 sampai 5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna yang telah mengakses website organisasi. Data yang diperoleh dari kuesioner digunakan sebagai dasar dalam mengukur tingkat usability sistem.

2.3 *Metode System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi usability yang dikembangkan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap suatu sistem. Metode ini menggunakan 10 pernyataan yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif secara bergantian. SUS banyak digunakan karena memiliki tingkat keandalan yang baik serta mudah diterapkan dalam berbagai jenis sistem, termasuk website.

2.4 *Teknik Analisis Data*

Data hasil kuesioner diolah menggunakan metode perhitungan SUS. Setiap jawaban responden dikonversi dengan aturan, yaitu untuk pernyataan bernomor ganjil dikurangi 1, sedangkan untuk pernyataan genap dihitung dengan cara 5 dikurangi nilai jawaban. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh nilai SUS dalam rentang 0 hingga 100. Nilai tersebut selanjutnya diinterpretasikan untuk menentukan tingkat usability website berdasarkan kategori penilaian yang telah ditetapkan. Alur penelitian secara keseluruhan ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

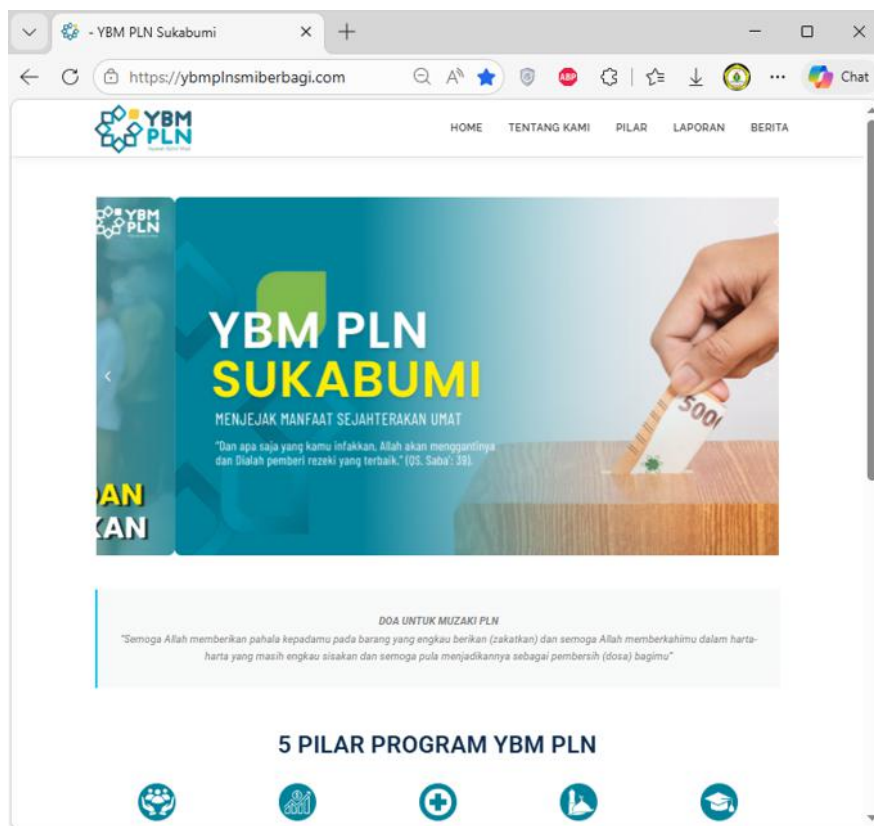
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Gambaran Umum Website*

Website YBM PLN SMI Berbagi merupakan media informasi yang digunakan untuk menyampaikan berbagai program, kegiatan, serta laporan organisasi kepada masyarakat. Website ini dirancang agar dapat diakses secara luas oleh pengguna sebagai sarana memperoleh informasi secara cepat dan efisien.

Tampilan halaman utama website menjadi bagian penting karena merupakan titik awal interaksi pengguna dalam menjelajahi sistem. Oleh karena itu, evaluasi usability difokuskan pada pengalaman pengguna saat mengakses dan menggunakan fitur yang tersedia pada website.

Gambar 3 menunjukkan tampilan halaman utama website yang digunakan sebagai objek penelitian.



Gambar 2 Tampilan Halaman Utama Website

3.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan **20 responden** yang telah mengakses website YBM PLN SMI Berbagi. Responden merupakan pengguna umum yang pernah menggunakan website untuk mencari informasi organisasi.

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Kategori	Jumlah
1	Laki-laki	12
2	Perempuan	8
3	Total	20

3.3 Hasil Kuisisioner System Usability Scale (SUS)

Pengujian usability dilakukan menggunakan kuisisioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pernyataan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 1 sampai 5. Data hasil kuisisioner kemudian diolah dengan aturan perhitungan SUS untuk memperoleh skor masing-masing responden.

Tabel 2 Hasil Kuisisioner SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R1	4	2	4	2	5	2	4	2	4	1
R2	5	1	4	2	4	2	5	1	4	2
R3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2

3.4 Perhitungan Skor SUS

Perhitungan skor SUS dilakukan dengan mengacu pada aturan standar, yaitu untuk pernyataan bernomor ganjil dihitung dengan mengurangi nilai jawaban dengan 1, sedangkan untuk pernyataan genap dihitung dengan cara 5 dikurangi nilai jawaban. Hasil perhitungan kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor akhir. Sampel Perhitungan (Responden 1) dapat dilihat pada tabel 3. Skor SUS pada responden 1 adalah 80.

Tabel 3 Sampel Perhitungan

Item	Skor
Q1	4-1 = 3
Q2	5-2 = 3
Q3	4-1 = 3
Q4	5-2 = 3
Q5	5-1 = 4
Q6	5-2 = 3
Q7	4-1 = 3
Q8	5-2 = 3
Q9	4-1 = 3
Q10	5-1 = 4
Total	32

3.5 Rekapitulasi dan Interpretasi

Hasil perhitungan skor SUS dari seluruh responden kemudian dirata-ratakan untuk memperoleh nilai usability secara keseluruhan.

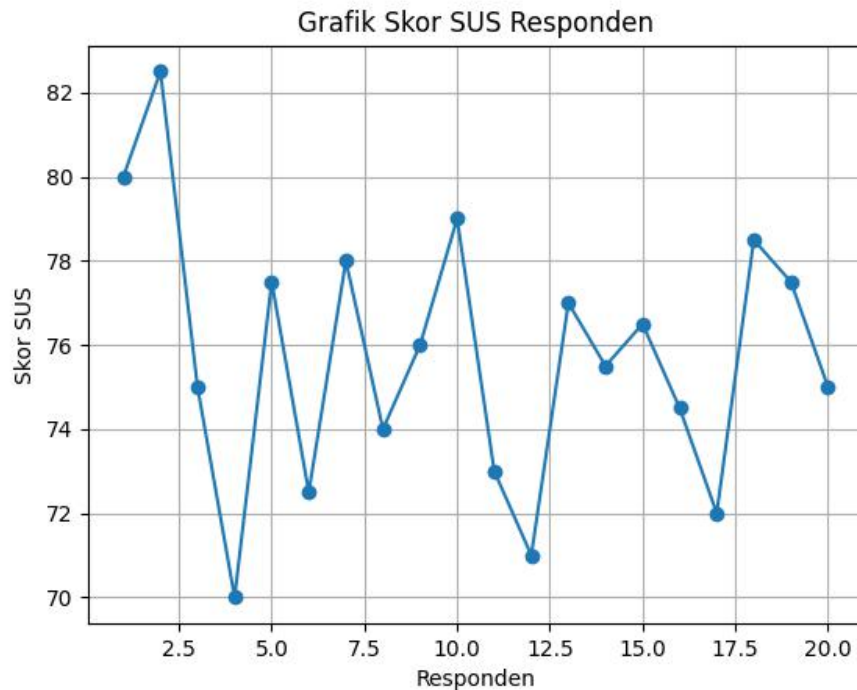
Tabel 4 Skor SUS Responden

No	Responden	Skor SUS
1	R1	80
2	R2	82.5
3	R3	75
4	R4	70
5	R5	77.5
...	...	...
20	R20	72.5

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 75. Nilai tersebut termasuk dalam kategori Good dengan grade B, yang menunjukkan bahwa website dapat diterima oleh pengguna dan memiliki tingkat usability yang baik.

Selain itu, distribusi nilai SUS responden ditampilkan pada Gambar 3 untuk memberikan gambaran visual mengenai persebaran skor.

Untuk memperjelas distribusi nilai usability, hasil perhitungan SUS ditampilkan dalam bentuk grafik pada Gambar 3.



Gambar 3 Grafik Skor SUS Responden

Berdasarkan Gambar 3, terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan nilai SUS di atas 70, yang menunjukkan bahwa website memiliki tingkat usability yang baik. Variasi nilai yang tidak terlalu jauh juga mengindikasikan konsistensi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem.

3.6 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa website YBM PLN SMI Berbagi memiliki tingkat usability yang baik berdasarkan penilaian pengguna. Sebagian besar responden memberikan skor di atas nilai rata-rata, yang menunjukkan bahwa sistem mudah digunakan dan dapat membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

Kemudahan navigasi serta struktur informasi yang cukup jelas menjadi faktor utama yang mendukung hasil tersebut. Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti konsistensi tampilan antarmuka dan pengelompokan menu agar lebih intuitif.

Secara keseluruhan, metode System Usability Scale (SUS) terbukti efektif dalam memberikan gambaran tingkat usability website secara cepat dan sederhana. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas website di masa mendatang.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa website YBM PLN SMI Berbagi memiliki tingkat usability yang baik berdasarkan pengukuran menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Nilai rata-rata SUS yang diperoleh

menunjukkan bahwa sistem dapat diterima oleh pengguna dan mampu memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang tersedia.

Pengguna secara umum menilai bahwa website mudah digunakan, memiliki struktur navigasi yang cukup jelas, serta mampu membantu dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa website telah memenuhi aspek dasar usability, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa metode System Usability Scale (SUS) dapat digunakan sebagai alat evaluasi yang praktis dan efektif dalam mengukur tingkat usability suatu website. Metode ini mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama pada konsistensi tampilan dan penyusunan menu agar lebih intuitif. Perbaikan pada aspek tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna serta mendukung pengembangan website yang lebih optimal di masa mendatang.

5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan website YBM PLN SMI Berbagi di masa mendatang. Secara umum, website telah memiliki tingkat usability yang baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan guna memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.

Pertama, perlu dilakukan peningkatan pada aspek tampilan antarmuka (user interface) agar lebih konsisten dan menarik. Konsistensi dalam penggunaan warna, tipografi, serta tata letak elemen halaman akan membantu pengguna dalam memahami struktur informasi dengan lebih baik. Desain yang lebih modern dan responsif juga dapat meningkatkan kenyamanan pengguna saat mengakses website melalui berbagai perangkat.

Kedua, struktur navigasi dan pengelompokan menu perlu disusun lebih sistematis dan intuitif. Penggunaan kategori yang jelas serta penyederhanaan alur navigasi akan mempermudah pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan secara cepat. Selain itu, penambahan fitur pencarian yang lebih optimal dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi akses informasi.

Ketiga, pengelola website disarankan untuk melakukan evaluasi usability secara berkala dengan melibatkan lebih banyak responden dari berbagai latar belakang pengguna. Hal ini penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terkait kebutuhan dan pengalaman pengguna dalam menggunakan website.

Keempat, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengombinasikan metode System Usability Scale (SUS) dengan metode evaluasi lainnya, seperti heuristic evaluation atau user experience questionnaire (UEQ), sehingga hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih mendalam dan akurat.

Terakhir, pengembangan fitur tambahan yang mendukung interaksi pengguna, seperti sistem umpan balik (feedback) atau layanan bantuan (helpdesk), dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas layanan website. Dengan adanya perbaikan dan pengembangan yang berkelanjutan, diharapkan website dapat memberikan pengalaman yang lebih baik serta meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan..

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada para responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga data penelitian dapat diperoleh dengan baik.

Penulis juga mengapresiasi pengelola website YBM PLN SMI Berbagi atas dukungan dan kerja sama yang telah diberikan. Sebagai bagian dari pengelolaan sistem, pengalaman dalam pengembangan dan pengelolaan website turut memberikan kontribusi dalam proses analisis dan pemahaman terhadap aspek usability yang diteliti.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam upaya peningkatan kualitas website serta menjadi referensi bagi pengembangan sistem serupa di masa mendatang..

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Brooke, "SUS: A Quick and Dirty Usability Scale," *Usability Evaluation in Industry*, 1996.
- [2] A. Bangor, P. Kortum, dan J. Miller, "Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale," *Journal of Usability Studies*, vol. 4, no. 3, pp. 114–123, 2009.
- [3] J. Sauro dan J. R. Lewis, *Quantifying the User Experience: Practical Statistics for User Research*, 2nd ed., Morgan Kaufmann, 2016.
- [4] ISO 9241-11, "Ergonomics of Human-System Interaction – Part 11: Usability: Definitions and Concepts," 2018.
- [5] R. S. Pressman dan B. R. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, 8th ed., McGraw-Hill, 2019.
- [6] M. Tullis dan B. Albert, *Measuring the User Experience*, 2nd ed., Morgan Kaufmann, 2013.
- [7] S. A. Aisyah, R. Kurniawan, dan D. P. Sari, "Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Informatika*, vol. 10, no. 2, pp. 120–128, 2021.
- [8] D. W. Pratama dan A. Nugroho, "Analisis Usability Website Menggunakan Metode SUS dan UEQ," *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 9, no. 1, pp. 45–52, 2022.
- [9] F. Ramadhan dan M. R. Hidayat, "Pengukuran Usability Sistem Informasi Menggunakan System Usability Scale," *Jurnal RESTI*, vol. 5, no. 3, pp. 476–483, 2021.
- [10] N. Hidayati dan S. R. Putri, "Evaluasi User Experience Website Menggunakan SUS," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 11, no. 2, pp. 89–97, 2022.
- [11] A. Saputra dan E. Susanto, "Penerapan Metode SUS untuk Evaluasi Website Pemerintahan," *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, vol. 10, no. 4, pp. 210–217, 2022.
- [12] Y. Firmansyah dan L. H. Pratama, "Analisis Usability Website Menggunakan System Usability Scale," *Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, vol. 12, no. 1, pp. 33–40, 2023.
- [13] R. K. Putra dan A. Wibowo, "Evaluasi Website Berbasis User Experience Menggunakan SUS," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 2, pp. 155–162, 2023.
- [14] S. Nurhadi dan M. Iqbal, "Analisis Usability Aplikasi Web Menggunakan Metode SUS," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 8, no. 1, pp. 1–9, 2024.

- [15] H. Prasetyo dan D. Lestari, "Evaluasi Sistem Informasi Menggunakan Pendekatan Usability Testing," *Jurnal Informatika Terapan*, vol. 9, no. 2, pp. 67–74, 2024.