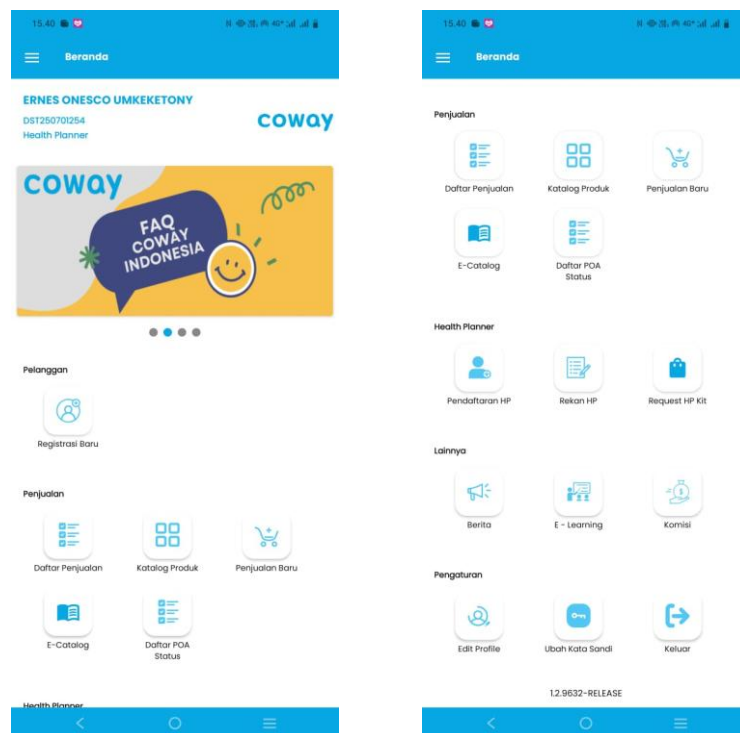


BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Aplikasi Coway

Tampilan dari sebuah aplikasi *mobile* bernama Coway versi 1.2.9653-RELEASE. Aplikasi ini digunakan untuk melakukan pendaftaran customer, penjualan serta pencatatan komisi. Berikut penjelasan tentang elemen-elemen pada tampilan tersebut :



Sumber : Coway Indonesia (2025)

Gambar IV.1

Aplikasi Mobile Coway

Pada aplikasi mobile coway ini terdapat menu :

- a. Registrasi pelanggan baru : menu ini berfungsi untuk melakukan pendaftaran pelanggan baru
- b. Daftar Penjualan : Menu yang berfungsi untuk melihat daftar penjualan
- c. Katalog Produk : Menu untuk melihat jenis produk.
- d. Penjualan Baru : Menu untuk membuat penjualan baru

- e. *E-catalog* : link untuk membagikan katalog secara online
- f. Daftar POA Status : menu dimana berisi status dari daftar POA.
- g. Pendaftaran HP : menu ini berfungsi untuk mendaftarkan agen pemasaran baru.
- h. Rekan HP : Menu ini berfungsi untuk melihat agen pemasaran
- i. Request HP Kit : Menu ini berfungsi untuk melakukan pemesanan alat-alat pemasaran
- j. Berita : menu ini berfungsi untuk melihat berita dari manajemen.
- k. *E-Learning* : menu dimana berfungsi untuk belajar
- l. Komisi : Menu ini berfungsi untuk melihat komisi yang didapatkan.
- m. Edit Profile : Menu berfungsi untuk merubah profil
- n. Ubah Kata Sandi : Menu ini berfungsi untuk merubah sandi masuk aplikasi
- o. Keluar : menu ini berfungsi untuk keluar dari aplikasi.

4.2 Deskripsi Responden

Pada penelitian ini data demografis responden juga diteliti guna mendapatkan gambaran umum sampel yang terlibat langsung dalam penelitian.

4.2.1 Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin responden dikategorikan menjadi 2 (dua) yaitu perempuan dan laki-laki. Data jenis kelamin ini dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden

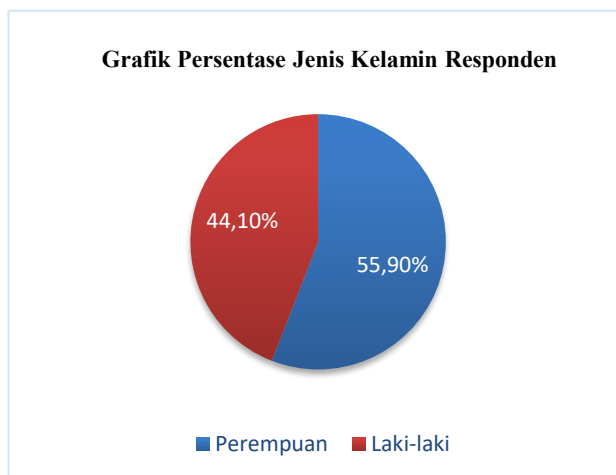
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	62 Responden	55,9%
2	Laki-laki	49 Responden	44,1%
Total		111 Responden	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data(2025)

Berdasarkan tabel IV.1 dapat dilihat bahwa jenis kelamin yang dominan dalam penggunaan aplikasi coway adalah perempuan sebanyak 62 responden atau 55,9%,

sedangkan responden laki-laki sebanyak 49 responden atau 44,1% dari total responden.

Gambar IV.2 menunjukkan grafik persentase responden berdasarkan jenis



kelamin:

Sumber: Hasil Pengolahan Data(2025)

Gambar IV.2 Grafik Persentase jenis kelamin responden

Seluruh responden memenuhi kriteria sebagai pengguna aplikasi Coway, sehingga data yang diperoleh dianggap relevan dan representatif untuk menggambarkan tingkat usability aplikasi.

4.2.2 Usia Responden

Berdasarkan usia, responden dikategorikan menjadi 5 (lima) yaitu usia kurang dari 20 tahun, 20 sampai 29 tahun, 30 sampai 39 tahun, 40 sampai 49 tahun, dan ≥ 50 tahun. Untuk data deskriptif usia responden dijelaskan pada tabel berikut :

Tabel IV.2 Usia Responden

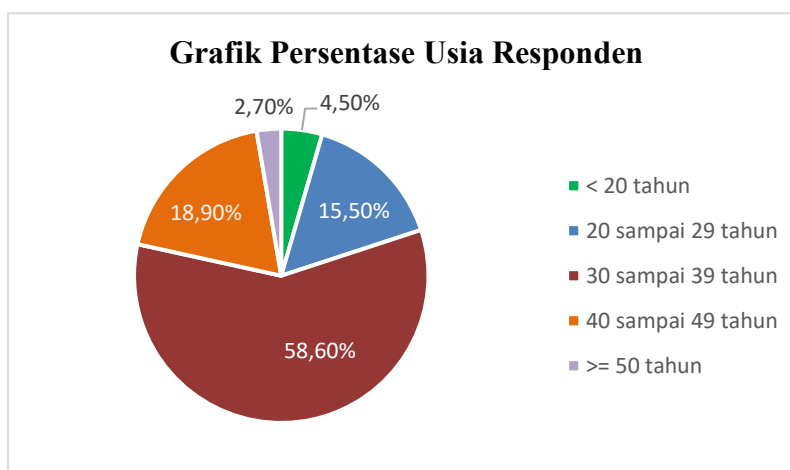
No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 20 tahun	5 Responden	4,5%
2	20 sampai 29 tahun	17 Responden	15,3%
3	30 sampai 39 tahun	65 Responden	58,6%

No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
4	40 sampai 49 tahun	21 Responden	18,9%
5	≥ 50 tahun	3 Responden	2,7%
Total		111 Responden	100%

Sumber: Hasil Pengolahan data(2025)

Dari Tabel IV.2 dapat dilihat pengguna aplikasi *mobile* Coway dengan responden yang usia kurang dari 20 tahun sebanyak 4,5% dari total responden, responden 20 sampai 29 tahun sebanyak 15,5% dari total responden, responden 30 sampai 39 tahun sebanyak 58,6% dari total responden, responden usia 40 sampai 49 tahun sebanyak 18,9% dari total responden, dan responden yang berusia ≥ 50 tahun sebanyak 2,7% dari total responden.

Gambar IV.3 menunjukkan grafik persentase responden berdasarkan usia:



Sumber: Hasil pengeolahan data(2025)

Gambar IV.3 Grafik Persentase Usia Responden

4.2.3 Pendidikan Terakhir

Pendidikan responden dikategorikan dalam 4(empat) kategori yaitu SMA/SMK, Diploma (D3), Sarjana (S1), Pascasarjana (S2/S3). Data deskriptif pendidikan terakhir

dari responden dijelaskan pada tabel berikut:

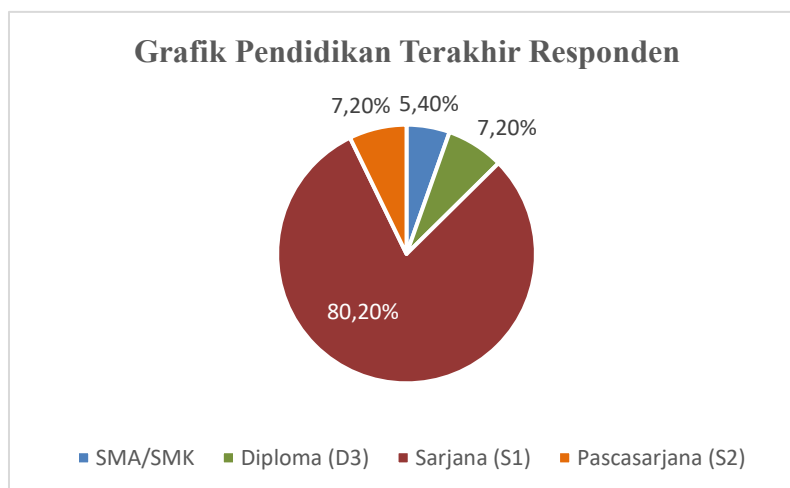
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan terakhir	Jumlah	Persentase
1	SMA/SMK	6 Responden	5,4%
2	Diploma (D3)	8 Responden	7,2%
3	Sarjana (S1)	89 Responden	80,2%
4	Pascasarjana (S2)	8 Responden	7,2%
Total		111 Responden	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2025)

Tabel Tabel IV.3 menjelaskan sebaran dari pendidikan terakhir responden, dimana ada 5,4% responden yang berpendidikan SMA/SMK, 7,2% responden berpendidikan Diploma (D3), 80,2% responden berpendidikan Sarjana (S1), dan 7,2% responden berpendidikan Pascasarjana (S2).

Gambar IV.4 menunjukkan grafik persentase responden berdasarkan pendidikan terakhir:



Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Gambar IV.4 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Responden

4.2.4 Lama Penggunaan Aplikasi Coway

Berdasarkan lama penggunaan aplikasi Coway, responden terbagi menjadi 4 (empat) yaitu < 3 bulan, 3-6 bulan, 7-12 bulan, dan > 1 tahun. Data deskriptif lama penggunaan aplikasi coway dapat dijelaskan pada tabel berikut:

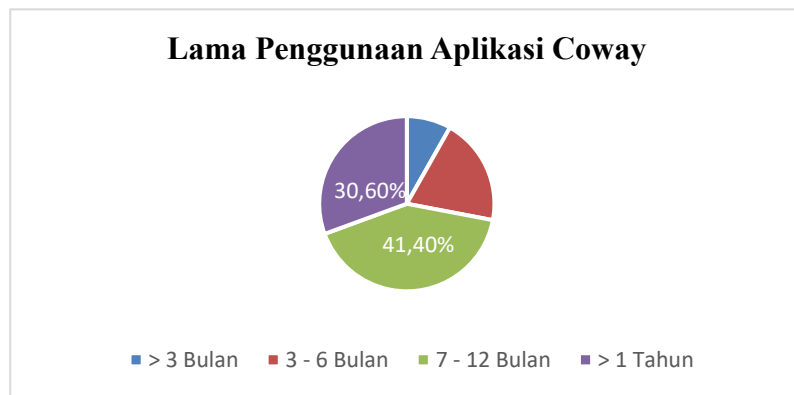
Tabel IV.4 Lama Menggunakan Aplikasi Coway

No	Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari (<) 3 Bulan	9 Responden	8,2%
2	3 Bulan – 6 Bulan	22 Responden	19,8%
3	7 Bulan sampai 12 Bulan	46 Responden	41,4 %
4	Lebih dari (>) 1 Tahun	34 Responden	30,6%
Total		111 Responden	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Tabel IV.4 menjelaskan berapa lama responden menggunakan aplikasi Coway. Responden yang menggunakan aplikasi Coway selama kurang dari (<) 3 bulan adalah sebanyak 8,2% responden dari total responden, responden yang menggunakan aplikasi Coway selama 3 sampai 6 bulan adalah 19,8% responden dari total responden, sebanyak 41,4% responden menggunakan aplikasi Coway selama 7 sampai 12 bulan dan dari total responden ada sebanyak 30,6% responden yang menggunakan aplikasi Coway selama lebih dari 1 tahun.

Berdasarkan data pada Tabel VI.4 mengenai lama penggunaan aplikasi Coway maka dapat digambarkan dengan grafik berikut:



Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

Gambar IV.5 Grafik Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Coway

4.3 Hasil Rekapitulasi Data Jawaban Responden

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah dikumpulkan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel IV.5 Rekapitulasi Data Jawaban Responden

[illegible]

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R18	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R19	5	2	4	2	5	2	4	2	4	2
R20	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R21	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R22	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R23	2	4	1	4	2	4	2	4	1	4
R24	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R25	1	4	2	4	3	4	2	4	2	4
R26	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R27	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R28	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R29	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R30	4	1	4	2	4	2	4	2	4	3
R31	4	2	5	1	4	1	5	2	4	2
R32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R33	2	5	2	5	2	5	2	5	1	4
R34	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R35	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3
R36	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R37	4	1	5	2	5	2	5	2	5	2
R38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R39	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R42	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R43	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
R44	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R46	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4
R47	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
R48	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2
R49	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R50	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R52	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R54	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R55	5	2	4	1	4	2	4	2	4	1
R56	5	2	5	3	5	2	5	1	5	1
R57	2	5	2	5	2	5	1	5	2	5
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R59	5	2	5	1	4	1	4	1	5	1
R60	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R61	1	5	1	5	1	5	1	4	1	5
R62	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R63	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R64	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R65	4	2	4	2	4	3	4	3	3	3
R66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R67	5	2	5	2	5	2	5	2	5	3
R68	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R69	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
R70	3	1	3	1	3	2	3	2	3	2
R71	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R72	4	3	4	3	4	3	4	2	4	3
R73	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R74	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
R75	1	4	1	1	1	5	1	4	2	5
R76	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
R77	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3
R78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R79	1	4	1	4	2	3	3	3	3	3
R80	1	5	1	5	5	1	5	5	1	5
R81	3	2	4	2	4	2	2	4	3	3
R82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R83	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
R84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R85	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R86	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R87	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
R88	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R89	5	2	5	2	5	2	4	2	4	2
R90	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R91	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R92	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R93	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
R94	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R95	1	4	1	3	4	3	2	2	2	2
R96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R97	2	4	1	4	2	5	1	4	3	3
R98	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4
R99	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4
R100	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
R101	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
R102	5	2	5	2	4	2	5	2	5	2
R103	2	5	2	4	3	2	4	2	4	2
R104	4	3	1	5	1	5	2	1	2	1
R105	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
R106	1	4	1	4	3	5	4	1	4	3
R107	4	1	4	1	4	1	4	1	4	2
R108	1	4	1	4	1	4	3	4	1	4
R109	4	2	2	3	3	5	3	2	3	3
R110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
R111	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3

Sumber : Hasil Pengolahan Data (2025)

4.4 Analisa Data

Dalam menganalisis data diperlukan teknik analisis untuk menguji data. Dengan memeriksa kembali semua kuesioner yang dikembalikan oleh responden, kemudian

dilakukan tabulasi data yang menghasilkan data yang dibutuhkan guna analisis variabel-variabel penelitian. Pengujian yang dilakukan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

4.4.1 Uji Validitas

Uji validitas *Product Moment Pearson Correlation* menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian. Berikut adalah rumus dari uji validitas :

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

Rxy = Koefisien validitas
 N = Banyaknya subjek
 X = Nilai Pembanding
 Y = Nilai dari instrumen yang akan dicari validitasnya

Dasar perhitungan r hitung dan r tabel sebagai berikut:

- a. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan valid.
- b. Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Sebelum dilakukan pengujian validitas terlebih dahulu ditentukan taraf nyata (α) yaitu 5% atau 0,05 dan statistik uji yang digunakan adalah (rho-Spearman).

Nilai Kritis = Nilai Tabel

Dimana $n = 111$.

$$\begin{aligned} r_{\text{tabel}} &= r_{\alpha; (n-2)} \\ &= r_{0,05; (109)} \\ &= 0,186 \end{aligned}$$

Berikut ini adalah hasil pengujian validitas yang dilakukan dengan menggunakan SPSS:

Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas

	rHitung	rTabel	Keterangan
Q1	1	0,186	VALID
Q2	-.771**	0,186	VALID
Q3	.874**	0,186	VALID
Q4	-.665**	0,186	VALID
Q5	.782**	0,186	VALID
Q6	-.660**	0,186	VALID
Q7	.729**	0,186	VALID
Q8	-.690**	0,186	VALID
Q9	.801**	0,186	VALID
Q10	-.673**	0,186	VALID

Sumber: Hasil Pengolahan Data(2025)

Berdasarkan hasil pengujian validitas yang dilakukan menggunakan *Product Moment Pearson Correlation*, dapat disimpulkan bahwa seluruh item kuesioner dalam penelitian ini memiliki validitas yang baik.

4.4.2 Uji Reabilitas

Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama, dan data disebut reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*. Jika skala dikelompokkan ke dalam kelas dengan *range* yang sama maka dapat dilihat sebagai berikut:

1. Nilai Alpha Cronbach 0,00–0,20 berarti tidak reliabel.
2. Nilai Alpha Cronbach 0,21–0,40 berarti kurang reliabel.

3. Nilai Alpha Cronbach 0,41–0,60 berarti cukup reliabel.
4. Nilai Alpha Cronbach 0,61–0,80 berarti reliabel.
5. Nilai Alpha Cronbach 0,81–1,00 berarti sangat reliabel.

Berikut ini adalah hasil uji reabilitas menggunakan SPSS :

Tabel IV.7 Hasil Uji Reabilitas

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,964	0,965	5 (Q1, Q3, Q5, Q7, Q9)
0,959	0,959	5 (Q2, Q4, Q6, Q8, Q10)

Sumber : Pengolahan Data (2025)

Dasar pengambilan keputusan Uji Reliabilitas adalah jika nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten. Jika nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,60$ maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten. Keseluruhan variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu sebesar 0,60 sehingga seluruh variabel adalah **sangat reliabel**

4.4.3 Analisa Data dengan System Usability Scale (SUS)

Setelah dilakukan uji validitad dan uji reabilitas instrumen penelitian dan diperoleh bahwa instrumen telah valid dan reliabel, maka selanjutnya dilakukan pengukuran usability dengan menghitung skor *System, Usability Scale* (SUS) berdasarkan jawaban responden terhadap 10 (sepuluh) pertanyaan SUS. Skor dihitung sesuai dengan ketentuan standar SUS dan dudah di konversi ke dalam skala 0-100.

Berikut adalah hasil pengukuran dengan SUS :

Tabel IV.8 Pengukuran *System Usability Scale*

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah Skor	SUS Score
R33	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	5	12,5
R34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R35	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	34	85
R36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R37	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	35	87,5
R38	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R39	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	47,5
R44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R46	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	17	42,5
R47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R48	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	35	87,5
R49	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R51	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R53	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R55	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	33	82,5
R56	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	36	90
R57	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	4	10
R58	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R59	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	37	92,5
R60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R61	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2,5
R62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah Skor	SUS Score
R65	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	26	65
R66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R67	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	34	85
R68	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R69	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	20	50
R70	2	4	2	4	2	3	2	3	2	3	27	67,5
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R72	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	26	65
R73	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R74	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	62,5
R75	0	1	0	4	0	0	0	1	1	0	7	17,5
R76	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	15	37,5
R77	1	3	1	3	1	1	2	2	2	2	18	45
R78	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R79	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	13	32,5
R80	0	0	0	0	4	4	4	0	0	0	12	30
R81	2	3	3	3	3	3	1	1	2	2	23	57,5
R82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R83	2	3	1	3	1	3	2	3	1	3	22	55
R84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R85	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R86	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R87	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	21	52,5
R88	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R89	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	33	82,5
R90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R91	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R94	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R95	0	1	0	2	3	2	1	3	1	3	16	40
R96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah Skor	SUS Score
R97	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	9	22,5
R98	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	14	35
R99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R100	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	24	60
R101	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R102	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	34	85
R103	1	0	1	1	2	3	3	3	3	3	20	50
R104	3	2	0	0	0	0	1	4	1	4	15	37,5
R105	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	15	37,5
R106	0	1	0	1	2	0	3	4	3	2	16	40
R107	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	34	85
R108	0	1	0	1	0	1	2	1	0	1	7	17,5
R109	3	3	1	2	2	0	2	3	2	2	18	45
R110	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R111	2	1	2	3	1	1	1	1	1	2	15	37,5
Nilai Rata-Rata											17,90	44,75

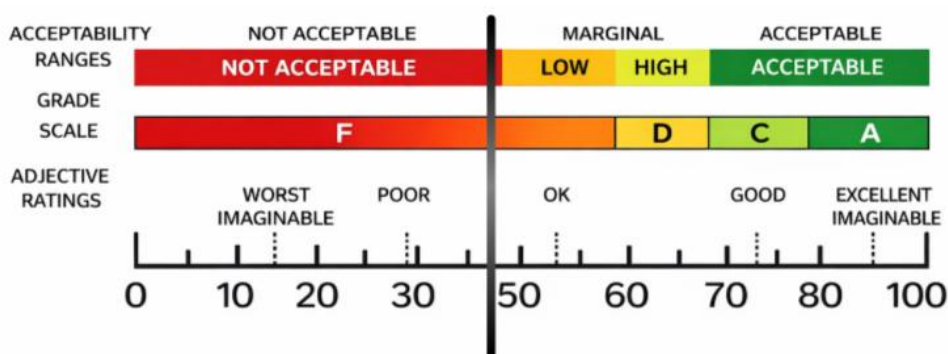
Sumber : Pengolahan Data (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan, aplikasi *mobile* Coway memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 44,75. Skor ini berada jauh di bawah nilai ambang batas rata-rata *global usability*, sehingga menunjukkan bahwa tingkat *usability* aplikasi tergolong rendah.

Menurut kategori interpretasi SUS, skor 44,75 termasuk dalam kategori “**tidak dapat diterima** (*not acceptable*)”. Skor tersebut mengindikasikan bahwa secara umum pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi dan belum merasakan kemudahan penggunaan sistem secara optimal. Hasil ini memperkuat temuan awal penelitian yang menunjukkan adanya keluhan pengguna terkait navigasi, konsistensi tampilan, dan kompleksitas penggunaan fitur.

4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil pengukuran *usability* menggunakan metode SUS menunjukkan bahwa aplikasi *mobile* Coway memiliki tingkat *usability* yang rendah. Temuan ini selaras dengan teori *usability* dalam kajian Sistem Informasi dan *Human Computer Interaction* yang menyatakan bahwa sistem dengan *usability* rendah cenderung sulit dipelajari, tidak efisien digunakan, dan menimbulkan ketidakpuasan pengguna.



Sumber:[3]

Gambar IV.6 Interpretasi Skor System Usability Scale (SUS)

Berikut ini Perangkingan SUS yang dikategorikan berdasarkan pertanyaan :

Tabel IV.9 Perangkingan Nilai SUS

Rank	Item SUS	Deskripsi Item	Skor Rata-Rata	Interpretasi
1	Q6	Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi Coway.	3,297	Ketidakkonsistenan desain mengganggu <i>mental model</i> pengguna
2	Q10	Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan aplikasi Coway.	3,270	<i>Friction</i> tinggi dalam alur kerja harian
3	Q4	Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi untuk dapat menggunakan aplikasi Coway.	3,225	Pengguna merasa kurva pembelajaran terlalu curam

Rank	Item SUS	Deskripsi Item	Skor Rata-Rata	Interpretasi
4	Q2	Saya merasa aplikasi Coway terlalu rumit untuk digunakan.	3,208	Kurangnya <i>self-service capability</i>
5	Q8	Saya merasa aplikasi Coway sangat merepotkan untuk digunakan.	3,207	Kompleksitas persepsi yang tinggi
6	Q1	Saya merasa bahwa saya akan sering menggunakan aplikasi Coway	2,891	Niat penggunaan berulang rendah
7	Q5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Coway terintegrasi dengan baik.	2,846	Integrasi system masih rendah dan perlu ditingkatkan
8	Q7	Saya merasa sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi Coway.	2,837	Persepsi terhadap <i>learnability</i> orang lain rendah
9	Q9	Saya merasa percaya diri ketika menggunakan aplikasi Coway.	2,801	Kepercayaan diri user sangat terbatas
10	Q3	Saya merasa aplikasi Coway mudah digunakan.	2,747	<i>Perceived ease of use</i> belum sesuai ekspektasi

Sumber : Pengolahan Data (2025)

Analisis Variabel dan Indikator untuk Penyusunan Skala Prioritas:

Tabel IV.10 Skala Prioritas SUS

Variabel	Indikator Bermasalah	Skor Rata-Rata	Dampak Operasional	Prioritas
<i>Consistency</i>	Terdapat banyak inkonsistensi desain pada aplikasi (Q6)	3,297	Mengganggu model mental pengguna, meningkatkan kebingungan, dan memperlambat interaksi karena perilaku sistem tidak konsisten	1 (Tertinggi)

Variabel	Indikator Bermasalah	Skor Rata-Rata	Dampak Operasional	Prioritas
<i>Efficiency</i>	Proses penggunaan aplikasi rumit dan memerlukan banyak langkah (Q10, Q8)	3,238	Friksi tinggi dalam alur kerja pengguna, menurunkan produktivitas, serta memperpanjang waktu penyelesaian tugas	2
<i>Learnability</i>	Kurva pembelajaran curam dan pengguna sulit memahami penggunaan aplikasi (Q4, Q7)	3,031	Pengguna membutuhkan waktu lebih lama untuk belajar, meningkatkan ketergantungan pada bantuan eksternal	3
<i>Satisfaction</i>	Persepsi kemudahan, kepercayaan diri, dan kenyamanan pengguna masih rendah (Q1, Q2, Q3, Q9)	2,912	Menurunkan kepuasan dan niat penggunaan ulang, serta mempengaruhi pengalaman pengguna secara keseluruhan	4
<i>Integration</i>	Integrasi antar fitur sistem belum optimal (Q5)	2,846	Alur kerja pengguna terfragmentasi, meningkatkan beban kognitif saat berpindah antar fitur	5 (Terendah)

Sumber : Pengolahan Data (2025)

Rekomendasi Perbaikan Berbasis Skala Prioritas

Tabel IV.11 Rekomendasi Perbaikan

No	Rekomendasi Spesifik	Alasan	Tingkat	Dampak yang Diharapkan
1	Menyeragamkan desain antarmuka (layout, ikon, warna, navigasi, istilah menu) menggunakan UI Design Guideline / Design System	Inkonsistensi desain mengganggu model mental pengguna dan meningkatkan beban kognitif, sehingga menurunkan kemudahan penggunaan	Sedang	Meningkatkan aspek <i>Consistency & Learnability</i> , potensi kenaikan SUS +5 sampai +8

No	Rekomendasi Spesifik	Alasan	Tingkat	Dampak yang Diharapkan
2	Menyederhanakan alur tugas utama (task flow) dengan mengurangi langkah yang tidak perlu dan mengoptimalkan navigasi	Kompleksitas alur menyebabkan friksi tinggi dan menurunkan efisiensi penggunaan sistem	Sedang–Tinggi	Meningkatkan <i>Efficiency</i> , potensi kenaikan SUS +6 sampai +10
3	Menambahkan onboarding, tutorial interaktif, dan bantuan kontekstual pada fitur utama	Kurva pembelajaran yang curam menyebabkan pengguna sulit memahami penggunaan aplikasi	Rendah–Sedang	Meningkatkan <i>Learnability</i> , potensi kenaikan SUS +4 sampai +7
4	Meningkatkan feedback sistem (notifikasi, status proses, error message yang jelas dan informatif)	Kurangnya feedback menurunkan kepercayaan diri pengguna dan mempengaruhi pengalaman penggunaan	Rendah	Meningkatkan <i>Satisfaction</i> , potensi kenaikan SUS +3 sampai +6
5	Mengoptimalkan performa dan respons sistem agar interaksi lebih cepat dan stabil	Waktu respon lambat meningkatkan beban kerja pengguna dan menurunkan kenyamanan penggunaan	Sedang	Meningkatkan <i>Efficiency & Satisfaction</i> , potensi kenaikan SUS +4 sampai +7
6	Mengintegrasikan fitur yang saling berkaitan (data sinkron, navigasi antar fitur lebih mulus)	Integrasi yang lemah menyebabkan alur kerja terfragmentasi dan meningkatkan beban kognitif	Tinggi	Meningkatkan <i>Integration & Efficiency</i> , potensi kenaikan SUS +3 sampai +5
7	Menyederhanakan bahasa antarmuka agar lebih jelas, konsisten, dan mudah dipahami	Bahasa yang tidak konsisten memperburuk <i>learnability</i> dan meningkatkan kebingungan pengguna	Rendah	Meningkatkan <i>Learnability & Consistency</i> , potensi kenaikan SUS +2 sampai +4
8	Melakukan usability testing iteratif setelah perbaikan desain	Evaluasi berulang memastikan perbaikan benar-benar meningkatkan usability	Sedang	Menjaga peningkatan skor SUS secara berkelanjutan

Rendahnya skor usability mencerminkan bahwa aplikasi mobile Coway belum sepenuhnya memenuhi aspek efektivitas dan efisiensi penggunaan. Pengguna cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk memahami alur penggunaan aplikasi dan merasa kurang percaya diri saat menggunakan sistem tanpa bantuan. Kondisi ini menunjukkan bahwa desain antarmuka dan pengalaman pengguna aplikasi masih perlu ditingkatkan agar sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik pengguna.

Jika dikaitkan dengan teori usability dan *user experience*, skor SUS yang rendah menandakan bahwa sistem memiliki tingkat learnability dan satisfaction yang rendah. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya konsistensi elemen antarmuka, struktur navigasi yang kurang intuitif, serta minimnya umpan balik sistem terhadap tindakan pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa usability yang rendah berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan keberlanjutan penggunaan sistem informasi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi mobile Coway memerlukan evaluasi dan perbaikan yang signifikan pada aspek desain UI/UX. Pembahasan hasil penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi *usability* sebagai bagian dari audit sistem informasi untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar mendukung aktivitas pengguna secara efektif dan efisien.

