

**ANALISIS USABILITY TESTING PADA APLIKASI COWAY
MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*
(SUS)**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ERNES ONESCO UMKEKETONY

11240312

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

JAKARTA

2025

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen Pembimbing Skripsi, Ibu Indah Purnamasari S.T, M.Kom, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Dosen Penasehat Akademik, Bapak Ruhul Amin, M.Kom, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan akademik sejak awal masa perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi.
3. Ketua Program Studi Sistem Informasi, Ibu Dr. Sukmawati Anggraeni Putri, M.Kom. atas dukungan, kebijakan, serta fasilitas akademik yang diberikan.
4. Seluruh Dosen Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, dan pengalaman selama masa perkuliahan, yang menjadi dasar dalam penyusunan skripsi ini.
5. Kedua Orang Tua tercinta, Elia Eduward Umkeketony dan Mulyanih Ester serta Ibu Mertua terkasih Yulia Indriyani atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang selalu menyertai penulis.
6. Istri, Tatit Kurniasih dan Anak-anak tercinta Michelle Aletheia Umkeketony dan Timothy Adleyzoe Umkeketony, yang menjadi sumber motivasi terbesar bagi penulis.
7. Rekan-rekan, sahabat, dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul: “Analisis *Usability Testing* Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa Tugas Akhir yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Universitas Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 06 Januari 2026

Yang menyatakan,



Ernes Onesco Umkeketony

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Universitas Nusa Mandiri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah kami yang berjudul: “Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Universitas Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal: 06 Januari 2026

Yang menyatakan,



Ernes Onesco Umkeketony

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Emes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS USABILITY TESTING PADA APLIKASI
COWAY MENGGUNAKAN METODE SYSTEM
USABILITY SCALE (SUS)

Telah dipertahankan pada periode 2025-2 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Komputer (S.Kom) pada Program Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi di Universitas Nusa Mandiri.

Jakarta, 04 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari, S.T., M.Kom.



DEWAN PENGUJI

Penguji I : Dr. Sukmawati Anggraeni Putri,
M.Kom.



Penguji II : Cahyani Budihartanti, M.Kom.



LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)**” adalah hasil karya tulis asli **Ernes Onesco Umkeketony** dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama	:	Ernes Onesco Umkeketony
Alamat	:	Komp. Bakosurtanal Blok C. 7 Pabuaran Cibinong Kab. Bogor Jawa Barat 16916
No. Telp	:	081310698507
Email	:	ernesone30@gmail.com

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Analisis *Usability* Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)”**.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sistem Informasi pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Mandiri.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi mobile Coway dari perspektif pengguna, khususnya dalam mendukung aktivitas layanan dan penjualan produk Coway. Melalui penerapan metode *System Usability Scale* (SUS), penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi *usability* aplikasi saat ini serta menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan sistem agar lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian karya ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Nusa Mandiri
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Mandiri
3. Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri
4. Ketua Program Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Ibu Indah Purnamasari, S.T, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Kedua orang tua dan Ibu mertua, atas doa yang tiada henti, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral dan material yang senantiasa mengiringi langkah penulis.
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8A.10.
9. Istri dan anak-anak tercinta, yang dengan penuh kesabaran, pengertian, serta doa telah menjadi sumber motivasi terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan

kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Sistem Informasi, serta bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 06 Januari 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ernes Onesco Umkeketony', with a horizontal line underneath.

Ernes Onesco Umkeketony

ABSTRAK

Ernes Onesco Umkeketony (11240312), Analisis *Usability Testing* Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh permasalahan *usability* pada aplikasi *mobile* Coway yang digunakan oleh *Health Planner*, khususnya terkait kompleksitas navigasi, inkonsistensi antarmuka, serta kesulitan memahami alur sistem. Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat *usability* aplikasi, berapa skor *usability* berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS), serta faktor apa saja yang memengaruhi rendahnya kemudahan penggunaan sistem. Tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi *usability* aplikasi secara kuantitatif, menginterpretasikan skor SUS, serta mengidentifikasi aspek perbaikan berbasis kebutuhan pengguna. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan instrumen *System Usability Scale* (SUS) terhadap 111 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dari populasi 1.100 pengguna. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, dan perhitungan skor SUS standar. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 44,75 yang berada pada kategori *not acceptable*, menandakan tingkat *usability* rendah dan pengguna masih mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem secara efektif dan efisien. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan perbaikan pada struktur navigasi, konsistensi desain antarmuka, penyederhanaan alur tugas, serta peningkatan umpan balik sistem guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Usability*, *System Usability Scale* (SUS), Aplikasi *Mobile*, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi.

ABSTRACT

Ernes Onesco Umkeketony (11240312), *Analysis of Usability Testing of the Coway Application Using the System Usability Scale (SUS) Method.*

This study is motivated by usability problems in the Coway mobile application used by Health Planners, particularly related to complex navigation, interface inconsistency, and difficulties in understanding the system workflow. The research problems focus on determining the usability level of the application, identifying the System Usability Scale (SUS) score and its interpretation, and examining factors contributing to low ease of use. The objective of this study is to quantitatively evaluate the application's usability, interpret the SUS score, and identify improvement areas based on user needs. The research methodology adopts a quantitative approach using the System Usability Scale (SUS) instrument administered to 111 respondents selected through the Slovin formula from a population of 1,100 users. Data analysis includes validity testing, reliability testing, and standard SUS score calculation. The results indicate an average SUS score of 44.75, which falls into the not acceptable category, reflecting low usability and indicating that users still experience difficulties in using the system effectively and efficiently. Based on these findings, improvements are recommended in navigation structure, interface consistency, task flow simplification, and system feedback enhancement to improve effectiveness, efficiency, and user satisfaction.

Keywords: *Usability, System Usability Scale (SUS), Mobile Application, User Satisfaction, Information System.*

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL SKRIPSI	i
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	5
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Aplikasi Coway	7
2.1.2. Use Questionnaire	8
2.1.3. Tehnik Analisa Menggunakan <i>System Usability Testing</i> .	9
2.1.4. Variabel Penelitian	10
2.1.5. Skala Likert	10
2.1.6. <i>Usability</i> dalam Sistem Informasi	11
2.2. Penelitian Terkait	12
2.3. Tinjauan Organisasi/Objek Penelitian	15
2.3.1. Sejarah Institusi	15
2.3.2. Visi dan Misi Coway	16
2.3.3. Struktur Organisasi	16
 BAB III METODELOGI PENELITIAN	 22
3.1. Tahapan Penelitian	22
3.2. Instrumen Penelitian	24
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel Penelitian	25
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	25
3.3.2. Populasi dan Sampling Penelitian	26

3.4. Metode Analisa Data	28
3.4.1. Pengujian Prasyarat	28
3.4.2. Tehnik Analisa Data Dengan Metode SUS (<i>System Usability Scale</i>)	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1. Analisa Aplikasi Coway	34
4.2. Deskripsi Responden	35
4.2.1. Jenis Kelamin	35
4.2.2. Usia Responden	36
4.2.3. Pendidikan terakhir	37
4.2.4. Lama Penggunaan Aplikasi Coway	38
4.3. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden	40
4.4. Analisa Data	43
4.4.1 Uji Validitas	43
4.4.2 Uji Reabilitas	45
4.4.3. Analisa Data Dengan Metode <i>System Usability Testing</i> ...	46
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	50
BAB V PENUTUP	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	63
LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI	64
SURAT KETERANGAN RISET	65
LAMPIRAN	66
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	66
Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	67
Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Coway Indonesia	17
Gambar III.1 Tahapan Penelitian	22
Gambar IV.1 Aplikasi <i>Mobile</i> Coway	34
Gambar IV.2 Grafik Persentase jenis kelamin responden	36
Gambar IV.3 Grafik Persentase Usia Responden	37
Gambar IV.4 Grafik Persentase Pendidikan Terakhir Responden	38
Gambar IV.5 Grafik Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Coway	39
Gambar IV.6 Interpretasi Skor <i>System Usability Scale</i> (SUS)	50

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Skala Likert	11
Tabel III.1 Tabel Instrumen Penelitian	31
Tabel IV.1 Tabel Jenis Kelamin Responden	35
Tabel IV.2 Tabel Usia Responden	36
Tabel IV.3 Tabel Pendidikan Terakhir	38
Tabel IV.4 Tabel Lama Menggunakan Coway	39
Tabel IV.5 Tabel Rekapitulasi Data Jawaban Responden	40
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas	44
Tabel IV.7 Hasil Uji Reabilitas	45
Tabel IV.8 Tabel Pengukuran <i>System Usability Scale</i>	46
Tabel IV.9 Perankingan Nilai SUS	51
Tabel IV.10 Skala Prioritas SUS	52
Tabel IV.11 Rekomendasi Perbaikan	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	59
Lampiran Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah	60
Lampiran Form Kuesioner/Dataset	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital dalam layanan pelanggan, di mana aplikasi mobile menjadi tulang punggung operasional organisasi modern. Dalam ekosistem bisnis berbasis langganan (*subscription-based business*), sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung, melainkan menjadi *single point of truth* yang menentukan efisiensi operasional, retensi pelanggan, dan pertumbuhan pendapatan berkelanjutan. Keberhasilan sistem informasi pada konteks ini tidak lagi ditentukan semata oleh kelengkapan fitur teknis, melainkan oleh kemampuan sistem untuk digunakan secara intuitif, efisien, dan memuaskan oleh pengguna akhir sebuah dimensi yang diukur melalui konstruk *usability*[1].

Coway Indonesia, sebagai penyedia solusi kesehatan lingkungan dengan model bisnis berbasis langganan, mengandalkan aplikasi *mobile* sebagai sistem informasi layanan utama yang digunakan oleh 1.100 *Health Planner* (HP) dalam seluruh aktivitas penjualan, pendaftaran agen, pemantauan jadwal perawatan, hingga pengelolaan layanan purna jual. Dalam struktur operasional perusahaan, aplikasi ini berperan sebagai satu-satunya platform digital yang menjadi titik interaksi kritis antara perusahaan dan pelanggan. Namun, pengamatan awal menunjukkan adanya kesenjangan signifikan antara harapan desain sistem dan pengalaman pengguna aktual. Umpan balik dari tenaga pemasar mengindikasikan kesulitan dalam navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, serta minimnya umpan balik sistem kondisi yang

secara empiris berdampak negatif terhadap produktivitas operasional dan kepuasan pengguna[1].

Urgensi penelitian ini bersifat strategis dalam beberapa dimensi utama. Dari dimensi operasional, aplikasi berperan sebagai sarana utama dalam mendukung aktivitas penjualan dan pengelolaan layanan pelanggan. Permasalahan usability seperti navigasi yang kompleks, alur interaksi yang tidak efisien, serta inkonsistensi antarmuka menyebabkan pengguna mengalami kesulitan dalam menjalankan proses penjualan secara optimal. Hambatan dalam penggunaan sistem dapat meningkatkan waktu penyelesaian tugas, memperbesar kemungkinan kesalahan penggunaan, serta menurunkan efektivitas interaksi pengguna dengan sistem, yang pada akhirnya berdampak langsung pada menurunnya kinerja penjualan[2].

Dari dimensi ekonomi, kualitas usability yang rendah berkorelasi dengan rendahnya kepuasan pengguna serta berpotensi menurunkan tingkat penggunaan sistem secara berkelanjutan. Penelitian evaluasi usability pada sistem informasi menunjukkan bahwa pengalaman pengguna yang kurang baik dapat menghambat pemanfaatan sistem secara maksimal, sehingga berdampak pada efektivitas proses bisnis dan pencapaian tujuan operasional organisasi[3]. Selain itu, dari dimensi strategis, kualitas usability merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi sistem informasi karena sistem yang sulit digunakan akan menghambat adopsi teknologi, menurunkan pengalaman pengguna, serta mengurangi efektivitas interaksi pengguna dengan sistem[4].

Dalam kajian Sistem Informasi, usability merupakan indikator penting yang mengukur sejauh mana sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Evaluasi usability diperlukan untuk

mengidentifikasi kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan pengguna serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan sistem berbasis bukti empiris[5]. Salah satu instrumen evaluasi usability yang diakui secara luas adalah *System Usability Scale (SUS)*, yaitu kuesioner standar yang menghasilkan skor kuantitatif objektif untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem serta kualitas interaksi pengguna dengan sistem[4].

Berdasarkan urgensi operasional, ekonomi, dan strategis tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi usability aplikasi mobile secara komprehensif. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan mengukur tingkat usability secara kuantitatif, tetapi juga mengidentifikasi akar permasalahan desain yang mempengaruhi pengalaman pengguna serta merumuskan rekomendasi perbaikan berbasis kebutuhan pengguna guna meningkatkan efektivitas penggunaan sistem, mendukung kelancaran proses penjualan, dan meningkatkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai *single point of truth* bagi 1.100+ *Health Planner* belum menyediakan pengalaman pengguna yang memadai, sebagaimana diindikasikan oleh umpan balik pengguna mengenai kompleksitas navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, dan minimnya umpan balik sistem.
2. Belum terdapat evaluasi *usability* yang sistematis dan terukur terhadap aplikasi Coway Indonesia berdasarkan persepsi pengguna akhir, sehingga perusahaan

tidak memiliki dasar empiris untuk pengambilan keputusan perbaikan desain.

3. Rendahnya *usability* aplikasi berpotensi menghambat produktivitas operasional *Health Planner*, meningkatkan risiko *churn* pelanggan, dan melemahkan daya saing Coway Indonesia dalam ekosistem layanan kesehatan lingkungan yang semakin kompetitif.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan berdasarkan persepsi *Health Planner* sebagai pengguna akhir?
2. Berapakah skor *usability* aplikasi Coway Indonesia yang diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dan bagaimana interpretasinya terhadap kategori penerimaan *usability*?
3. Faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap rendahnya tingkat *usability* aplikasi, khususnya terkait kompleksitas penggunaan, navigasi fitur, konsistensi antarmuka, dan umpan balik sistem?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan dari perspektif *Health Planner* sebagai pengguna akhir.
2. Mengukur *usability* aplikasi Coway Indonesia secara kuantitatif menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan menginterpretasikan skor terhadap kategori penerimaan *usability* yang berlaku secara internasional.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap rendahnya *usability* aplikasi, termasuk kompleksitas penggunaan, kesulitan navigasi, ketidakkonsistenan antarmuka, dan minimnya umpan balik sistem.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan dari hasil analisa menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada evaluasi *usability* aplikasi mobile Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan. Evaluasi dilakukan melalui pendekatan kuantitatif menggunakan kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang diisi oleh *Health Planner* aktif sebagai pengguna aplikasi. Populasi penelitian mencakup seluruh *Health Planner* Coway Indonesia yang terdaftar dan aktif menggunakan aplikasi mobile dalam operasional harian. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak seperti arsitektur sistem, pemrograman, atau infrastruktur *backend*. Fokus penelitian diarahkan pada interaksi pengguna dengan antarmuka sistem informasi dan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan aplikasi dalam konteks aktivitas penjualan dan layanan pelanggan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka

Sistem informasi merupakan suatu sistem terintegrasi yang dibangun untuk mendukung proses pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi guna membantu aktivitas operasional dan pengambilan keputusan pengguna. Dalam konteks Interaksi Manusia dan Komputer (IMK), sistem informasi dipandang sebagai sarana interaksi antara manusia dan teknologi yang harus dirancang dengan memperhatikan karakteristik pengguna serta konteks penggunaan sistem[6].

Perkembangan teknologi mendorong sistem informasi untuk diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile. Sistem informasi berbasis aplikasi *mobile* memberikan fleksibilitas kepada pengguna dalam mengakses layanan dan informasi secara *real-time*. Namun demikian, keberhasilan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fungsionalitas, tetapi juga oleh tingkat kemudahan penggunaan dan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem tersebut[7].

Dalam perspektif IMK, kualitas sistem informasi sangat berkaitan dengan desain antarmuka dan pengalaman pengguna. Sistem informasi yang tidak dirancang berdasarkan prinsip-prinsip interaksi manusia dan komputer berpotensi menimbulkan kesalahan penggunaan, meningkatkan beban kognitif, serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna[8]. Oleh karena itu, sistem informasi modern harus dikembangkan dengan pendekatan yang berorientasi pada pengguna agar dapat digunakan secara efektif dan efisien.

Pada penelitian ini, aplikasi Coway diposisikan sebagai sistem informasi layanan berbasis *mobile* yang berfungsi sebagai media interaksi antara perusahaan dan pelanggan. Evaluasi terhadap sistem informasi tersebut difokuskan pada aspek usability untuk mengetahui sejauh mana sistem dapat digunakan dengan mudah dan nyaman oleh pengguna. Pengukuran usability dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*, yang banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi dan aplikasi digital karena kesederhanaan serta keandalannya dalam merepresentasikan persepsi pengguna[9][10].

2.1.1. Aplikasi Coway

Aplikasi Coway merupakan sistem informasi berbasis mobile yang dirancang untuk mendukung manajemen layanan pelanggan, penjualan, serta program kesehatan dalam ekosistem bisnis Coway Indonesia. Aplikasi ini bertujuan sebagai alat administratif dan sebagai *platform enablement* bagi mitra penjual untuk meningkatkan efisiensi operasional, memantau performa penjualan, memberikan layanan pelanggan yang lebih *responsive*. Berikut beberapa fitur utama aplikasi Coway:

1. Manajemen Pelanggan (*Customer Manajement*).

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk mengelola data dan interaksi pelanggan secara sistematis.

2. Penjualan (*Sales and Distribution Management*)

Fitur ini dirancang untuk mendukung proses transaksi, pelacakan dan promosi produk.

3. Informasi dan Edukasi

Fitur ini berguna dalam menyediakan sumber daya informasi dalam

meningkatkan kapasitas tenaga pemasar dan memperkuat komunikasi internal.

4. Pengaturan Akun

Fitur administratif ini memungkinkan pengguna mengelola profil dan keamanan akun.

2.1.2. Use Questionnaire

Dalam pengukuran *usability*, *usability* dapat dikatakan ideal apabila bagaimana sistem/produk kita mampu merampungkan tugas pengguna dengan baik. Dengan kata lain *usability* sebagai atribut berkualitas yang dapat menilai seberapa antarmuka pengguna digunakan.[2]

Metode pengukuran dan penilaian kegunaan aplikasi bersifat relatif dan bergantung pada bagaimana pengguna melakukan banyak tugas.berdasarkan penelitian[11] sebelumnya usability memiliki 5 (lima) elemen penting yaitu :

1. Kemudahan (*learnability*) didefinisikan sebagai seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas dasar saat melihat desain.
2. Efisiensi (*efficiency*) mengukur seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas setelah mempelajari desain
3. Mudah diingat (*memorability*) menilai seberapa baik pengguna dapat mengingat cara menemukan kembali aplikasi setelah tidak menggunakan untuk sementara waktu.
4. Kesalahan (*errors*) Mencakup jumlah tingkat dan tingkat kesalahan yang dibuat oleh pengguna, serta cara mereka memperbaiki kesalahan tersebut.
5. Kepuasan (*satisfaction*) mengevaluasi sejauh mana desain yang telah dibuat

memberikan kepuasan pengguna.

2.1.3. Teknik Analisa Menggunakan *System Usability Testing* (SUS)

System Usability Scale (SUS) dikembangkan oleh Brooke pada tahun 1996, yang merupakan metode evaluasi usability yang digunakan untuk mengukur seberapa mudah dan nyaman suatu sistem digunakan oleh pengguna[12]. SUS merupakan instrument evaluasi yang cepat dan andal untuk menilai tingkat kegunaan suatu sistem[5]. Teknik ini menggunakan skala likert dengan 10 pertanyaan sehingga menghasilkan skor 0-100 dan dapat dianalisis menggunakan beberapa pendekatan interpretasi, seperti *acceptability range*, *grade scale*, dan *adjective rating* yang mencerminkan rata-rata kegunaan dan kepuasan pengguna[13].

Penggunaan interpretasi skor SUS dalam bentuk *acceptability range* memungkinkan peneliti untuk menentukan apakah suatu sistem termasuk dalam kategori *not acceptable*, *marginal*, atau *acceptable*. Sementara itu, *grade scale* dan *adjective rating* digunakan untuk menggambarkan kualitas usability sistem secara lebih intuitif, seperti buruk, cukup, baik, hingga sangat baik. Model interpretasi ini banyak digunakan dalam penelitian evaluasi usability aplikasi mobile dan sistem berbasis web karena memudahkan peneliti dan pemangku kepentingan dalam memahami hasil evaluasi *usability*[4].

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *System Usability Scale* (SUS) merupakan instrumen pengukuran usability yang paling banyak digunakan karena kesederhanaan, kecepatan, serta validitas dan reliabilitasnya yang tinggi[14]. SUS telah diterapkan secara luas pada evaluasi *website*, aplikasi *mobile*, dan sistem layanan publik.

Landasan konseptual *usability* dan interaksi manusia dan komputer dalam penelitian ini juga diperkuat oleh buku ajar Interaksi Manusia dan Komputer yang menjelaskan prinsip-prinsip desain antarmuka, pengalaman pengguna, serta evaluasi *usability* secara sistematis sebagai bagian dari pengembangan sistem informasi berorientasi pengguna[15].

2.1.4. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga memperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya[16]. Variabel penelitian dalam penelitian ini menggunakan:

1. Variabel *Independen* (bebas)

Variable bebas adalah variable yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen.

2. Variabel *Dependen* (terikat)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel ini disebut variabel terkait karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel independent atau bebas.

2.1.5. Skala Likert

Skala Likert adalah sebuah alat pengukuran yang diciptakan oleh Likert (1932). Skala ini terdiri dari empat atau lebih pertanyaan yang digabungkan untuk membentuk skor yang mencerminkan karakteristik individu, seperti pengetahuan, sikap dan perilaku.

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur Tingkat kepastian. Skala likert merupakan alat pengukuran psikologis yang sering digunakan dalam kuesioner dan menjadi pilihan utama dalam penelitian. Skala ini dinamakan berdasarkan Rensis Likert, yang merilis laporan yang menjelaskan penggunaannya.

Dalam mengisi pertanyaan pada skala Likert, responden menentukan Tingkat persetujuan terhadap pernyataan yang diberikan dengan memilih salah satu opsi yang tersedia.

Berikut tabel skala likert yang digunakan pada penelitian ini :

Tabel II.1 Skala Likert

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sumber : [5]

2.1.6. Usability dalam Sistem Informasi

Usability didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks penggunaan tertentu. Dalam standar ISO 9241-11, *usability* menjadi indikator utama kualitas interaksi manusia sistem dan sering digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan sistem informasi.

Usability merupakan atribut kualitas yang menggambarkan sejauh mana suatu

sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam konteks penggunaan tertentu[17]. Konsep *usability* telah menjadi bagian penting dalam kajian Interaksi Manusia dan Komputer serta Sistem Informasi modern, karena berfokus pada hubungan antara pengguna dan sistem

Dalam praktiknya, *usability* berfungsi sebagai jembatan antara desain sistem dan pengalaman pengguna. Sistem dengan *usability* rendah cenderung sulit dipelajari, memerlukan bantuan eksternal, serta meningkatkan tingkat kesalahan penggunaan. Berbagai studi empiris menunjukkan bahwa *usability* yang rendah berkorelasi dengan rendahnya kepuasan pengguna dan tingginya potensi sistem untuk ditinggalkan.

2.2 Penelitian Terkait

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas *usability* pada sistem informasi berbasis web maupun aplikasi mobile dengan menggunakan pendekatan *user-centered* dan instrumen pengukuran standar. Salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS) karena mampu memberikan hasil pengukuran yang cepat, sederhana, serta memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi.

Penelitian pertama dilakukan oleh Ika Aprilia H.N., P. Insap Santoso, dan Ridi Ferdiana yang mengkaji pengujian *usability* pada website layanan publik Pemerintah Kota Tegal. Permasalahan utama yang ditemukan adalah rendahnya tingkat penggunaan website akibat berbagai masalah *usability* seperti navigasi yang tidak jelas, informasi yang tidak mutakhir, dan desain antarmuka yang kurang mendukung interaksi pengguna. Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) guna mengukur aspek efektivitas, efisiensi, dan

kepuasan pengguna secara kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SUS mampu menggambarkan tingkat *usability* sistem berdasarkan persepsi pengguna serta mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki. Penelitian ini berkaitan dengan penelitian yang dilakukan karena sama-sama menggunakan metode SUS untuk mengukur tingkat *usability* sistem berbasis persepsi pengguna dalam rangka meningkatkan kualitas sistem informasi[18].

Penelitian kedua dilakukan oleh Frans Chandra dan Wahyu Tisno Atmojo yang menganalisis pengalaman pengguna pada aplikasi absensi berbasis web menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale*. Permasalahan penelitian berfokus pada efektivitas desain UI/UX dalam mendukung operasional pengguna serta apakah sistem telah memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Metode *Usability Testing* digunakan untuk mengevaluasi interaksi pengguna secara langsung, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* sistem. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 85,2 (kategori sangat baik), namun masih ditemukan beberapa rekomendasi perbaikan seperti peningkatan fitur notifikasi dan personalisasi. Penelitian ini relevan karena sama-sama mengukur *usability* sistem berbasis persepsi pengguna untuk meningkatkan kualitas UI/UX dan pengalaman pengguna[19].

Penelitian ketiga dilakukan oleh Ario Rahadi, Anggria Putra Sutrisno, Feri Nugroho, dan Revita Desi Hertin yang menganalisis *usability* UI/UX pada *website e-learning* KLAS JGU menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Permasalahan utama penelitian adalah rendahnya tingkat kepuasan pengguna akibat kompleksitas antarmuka, waktu respon lambat, dan kesulitan navigasi. Metode SUS digunakan untuk mengukur *usability* berdasarkan kuesioner pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *usability* *website* masih berada di bawah rata-

rata sehingga diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas sistem. Penelitian ini memiliki keterkaitan karena sama-sama menggunakan SUS untuk mengidentifikasi tingkat *usability* dan memberikan dasar rekomendasi perbaikan sistem[4].

Penelitian keempat dilakukan oleh Sherliana, Prastuti Sulistyorini, dan Ari Putra Wibowo yang mengevaluasi *usability* dan *user experience* pada sistem layanan digital DELIMA menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *User Experience Questionnaire* (UEQ). Permasalahan utama penelitian adalah belum adanya evaluasi komprehensif terhadap tingkat *usability* dan UX sistem layanan publik digital sehingga belum diketahui apakah sistem benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna. Metode SUS digunakan untuk mengukur *usability*, sedangkan UEQ digunakan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna dari aspek emosional dan fungsional. Hasil penelitian menunjukkan skor SUS sebesar 82,10 (kategori *Excellent*) dan pengalaman pengguna yang positif, meskipun masih diperlukan peningkatan pada aspek kebaruan dan stimulasi. Penelitian ini relevan karena menunjukkan efektivitas metode SUS dalam mengevaluasi *usability* sistem serta memberikan dasar pengembangan sistem berbasis kebutuhan pengguna[3].

Penelitian kelima dilakukan oleh Nurastuti Wijareni, Izzati Muhimmah, dan Septia Rani yang mengevaluasi *usability* aplikasi *mobile UII Skin Analyzer* menggunakan metode *Cognitive Walkthrough* dan *System Usability Scale*. Permasalahan utama penelitian adalah memastikan aplikasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna sebelum dirilis serta mengidentifikasi potensi masalah *usability*. Metode *Cognitive Walkthrough* digunakan untuk mengevaluasi proses interaksi pengguna, sedangkan SUS digunakan untuk mengukur tingkat *usability* secara

kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan nilai *usability* sebesar 82,6% (kategori sangat baik), namun tetap diperlukan perbaikan desain untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini berkaitan karena sama-sama menggunakan SUS untuk mengevaluasi *usability* sistem dan menghasilkan rekomendasi peningkatan kualitas sistem berbasis persepsi pengguna[5].

Berdasarkan tinjauan terhadap penelitian-penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penggunaan metode *System Usability Scale* secara konsisten mampu memberikan gambaran objektif mengenai tingkat *usability* suatu sistem. Selain itu, integrasi pendekatan perancangan berbasis pengguna seperti *User-Centered Design* dan *Design Thinking* terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengevaluasi *usability* aplikasi mobile Coway sebagai dasar dalam menilai kualitas sistem dari perspektif pengguna akhir.

2.3 Tinjauan Organisasi

2.3.1. Sejarah Institusi

Coway secara resmi memasuki pasar Indonesia pada tahun 2006 melalui pendirian PT Coway Indonesia, anak perusahaan dari Coway Co., Ltd. Langkah ini merupakan bagian dari strategi ekspansi global perusahaan ke Asia Tenggara, mengingat potensi pasar Indonesia yang besar, tingkat urbanisasi yang meningkat, serta kesadaran masyarakat akan kesehatan lingkungan yang mulai tumbuh.

Coway Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang solusi kesehatan lingkungan dengan produk utama berupa *water purifier*, *air purifier*, dan perlengkapan rumah tangga berbasis teknologi. Coway Indonesia merupakan bagian

dari Coway Co., Ltd. yang berasal dari Korea Selatan dan menerapkan model bisnis berbasis langganan (*subscription*).

Dalam operasionalnya, Coway Indonesia memanfaatkan aplikasi mobile sebagai sistem informasi layanan yang digunakan oleh pelanggan dan agen untuk mengelola akun, memantau layanan, melakukan pemesanan, serta mendukung aktivitas penjualan. Aplikasi ini menjadi salah satu sarana utama interaksi antara perusahaan, agen, dan pelanggan.

2.3.2. Visi dan Misi Coway

1. Visi

Life. Care. Company

Di Coway, kami berusaha membuat dunia menjadi tempat yang lebih baik, tempat yang lebih bersih, dan tempat yang lebih aman.

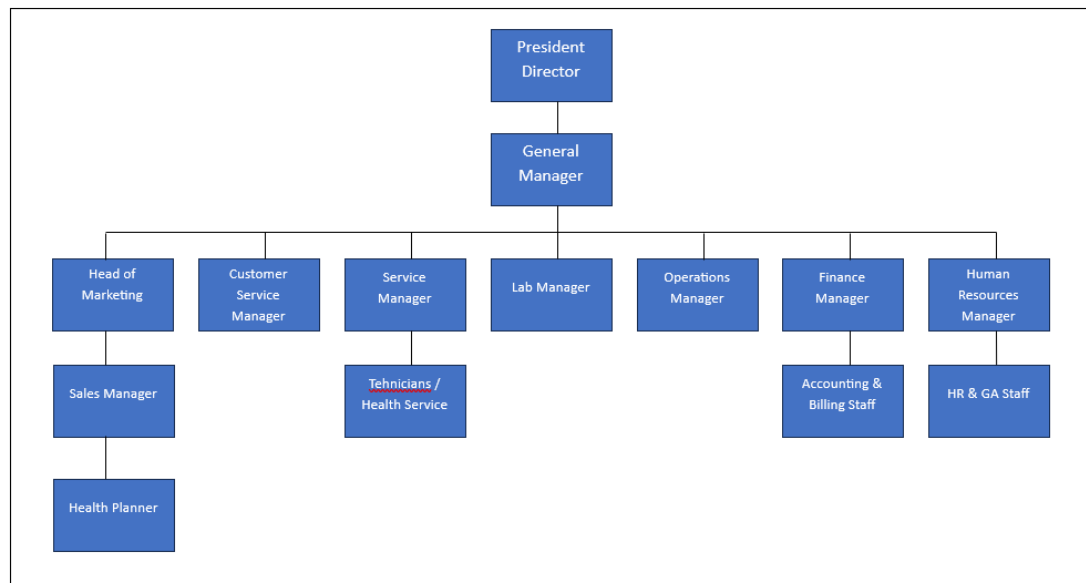
2. Misi

Create Healthier Environment, Through Pure Water and Clean Air.

Bersama sebagai sebuah tim, perjalanan kami untuk menggali kemungkinan baru, solusi baru, dan awal baru akan berlanjut untuk generasi mendatang. Kami hanya percaya bahwa dunia yang lebih baik akan mungkin ketika tindakan sebesar apapun dilakukan.

2.3.3. Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi PT. Coway Indonesia:



Sumber : PT. Coway Indonesia (2025)

Gambar II.1 Struktur Organisasi PT Coway Indonesia

1. *President Director*

President Director merupakan pimpinan tertinggi dalam struktur organisasi perusahaan yang memiliki kewenangan strategis dalam menetapkan visi, misi, serta arah kebijakan perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab atas pengambilan keputusan strategis jangka panjang, termasuk pengembangan bisnis, investasi, serta kepatuhan terhadap peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, *President Director* berperan sebagai representasi resmi perusahaan dalam hubungan dengan pemangku kepentingan eksternal, baik mitra bisnis, regulator, maupun pihak prinsipal internasional.

2. *General Manager.*

General Manager bertugas menerjemahkan kebijakan strategis yang ditetapkan oleh *President Director* ke dalam rencana operasional yang dapat dijalankan oleh seluruh divisi. *General Manager* bertanggung jawab dalam

mengoordinasikan aktivitas antar divisi, mengawasi kinerja operasional perusahaan secara menyeluruh, serta memastikan bahwa setiap unit kerja berkontribusi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Evaluasi kinerja manajerial dan pengendalian operasional juga menjadi bagian dari tanggung jawab jabatan ini.

3. *Head of Marketing.*

Head of Marketing memiliki peran penting dalam perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran perusahaan. Jabatan ini bertanggung jawab dalam membangun dan menjaga citra merek, merancang program promosi, serta menganalisis kondisi pasar dan perilaku konsumen. *Head of Marketing* juga berperan dalam mengoordinasikan strategi pemasaran dengan aktivitas penjualan agar target penjualan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

4. *Sales Manager*

bertanggung jawab dalam mengelola aktivitas penjualan secara langsung melalui pengawasan terhadap tim penjualan. Tugas utama jabatan ini mencakup penetapan target penjualan, pengembangan strategi pencapaian target, serta pembinaan dan evaluasi kinerja tenaga penjualan. *Sales Manager* juga berperan sebagai penghubung antara tim pemasaran dan tenaga penjualan dalam mendukung pertumbuhan pendapatan perusahaan.

5. *Health Planner*

merupakan ujung tombak perusahaan dalam kegiatan penjualan dan edukasi kepada pelanggan. Jabatan ini bertanggung jawab dalam memberikan informasi produk, melakukan konsultasi kebutuhan pelanggan, serta menawarkan solusi produk yang sesuai. Selain itu, *Health Planner* berperan

dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan melalui pendekatan pelayanan dan edukasi yang berkelanjutan.

6. *Customer Service Manager*

Customer Service Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola layanan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga. Jabatan ini mengoordinasikan penanganan pertanyaan, keluhan, dan permintaan pelanggan serta memastikan bahwa proses layanan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan. *Customer Service Manager* juga berperan dalam berkoordinasi dengan divisi teknis untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan yang bersifat operasional atau teknis.

7. *Service Manager*

Service Manager bertanggung jawab atas penyelenggaraan layanan teknis dan purna jual perusahaan. Tugas utama jabatan ini mencakup pengelolaan tim teknisi, pengaturan jadwal layanan, serta pengawasan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. *Service Manager* memastikan bahwa seluruh aktivitas instalasi, perawatan, dan perbaikan produk dilaksanakan sesuai dengan standar kualitas dan keselamatan yang berlaku.

8. *Technicians atau Health Service*

bertugas melaksanakan kegiatan teknis secara langsung di lapangan, termasuk instalasi produk, perawatan berkala, penggantian komponen, serta perbaikan apabila terjadi kerusakan. Selain menjalankan tugas teknis, teknisi juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan penjelasan dasar kepada pelanggan terkait penggunaan dan perawatan produk serta melaporkan hasil pekerjaan kepada atasan.

9. *Lab Manager*

Lab Manager memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas produk dan layanan perusahaan melalui pengelolaan laboratorium kualitas air. Jabatan ini bertanggung jawab dalam melakukan pengujian, analisis, dan validasi kualitas air serta memastikan bahwa hasil pengujian memenuhi standar kesehatan dan regulasi yang berlaku. Data dan hasil pengujian yang dihasilkan juga digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan teknis dan pendukung kegiatan pemasaran.

10. *Operations Manager*

bertanggung jawab dalam mengelola kegiatan operasional harian dan rantai pasok perusahaan. Tugas jabatan ini mencakup pengawasan distribusi produk, pengelolaan persediaan, serta pengendalian proses operasional agar berjalan secara efisien dan efektif. *Operations Manager* juga berperan dalam berkoordinasi dengan divisi lain untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan secara keseluruhan.

11. *Finance Manager*

Finance Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola keuangan perusahaan, termasuk perencanaan anggaran, pengawasan arus kas, serta penyusunan laporan keuangan. Jabatan ini memastikan bahwa pengelolaan keuangan dilakukan secara transparan dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku. Selain itu, *Finance Manager* juga bertanggung jawab dalam mendukung proses audit dan pengambilan keputusan manajerial berbasis keuangan.

12. *Accounting dan Billing Staff*

bertugas mendukung fungsi keuangan melalui pencatatan transaksi keuangan, pengelolaan administrasi penagihan, serta penyusunan laporan keuangan operasional. Jabatan ini berperan penting dalam menjaga akurasi data keuangan dan mendukung kelancaran proses administrasi keuangan perusahaan.

13. Human Resources Manager

Human Resources Manager bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia perusahaan, mulai dari proses rekrutmen, pelatihan, hingga pengembangan karyawan. Jabatan ini juga berperan dalam penyusunan kebijakan kepegawaian, sistem penilaian kinerja, serta pengelolaan hubungan industrial untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif.

14. HR dan General Affairs Staff

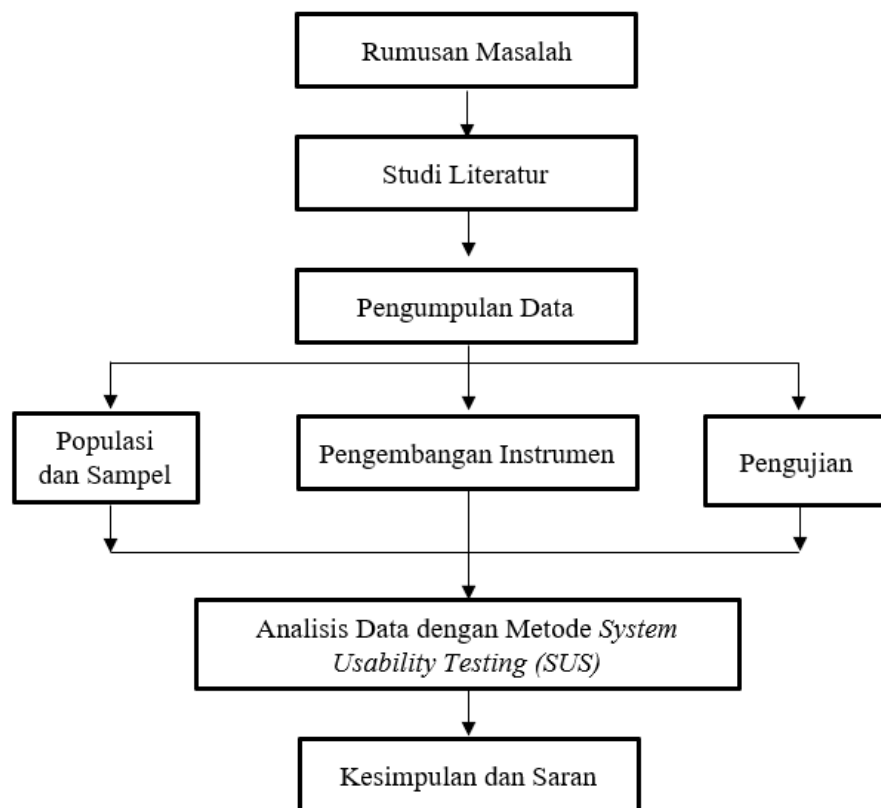
bertugas mendukung aktivitas operasional sumber daya manusia dan administrasi umum perusahaan. Tanggung jawab jabatan ini mencakup pengelolaan data kepegawaian, administrasi perkantoran, serta pemenuhan kebutuhan fasilitas kerja. Peran ini mendukung kelancaran aktivitas organisasi secara administratif dan operasional.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Kerangka/Tahapan penelitian disusun secara sistematis agar setiap tahapan penelitian berjalan terarah dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Tahapan penelitian dalam studi ini meliputi beberapa langkah utama sebagai berikut:



Sumber : Hasil Penelitian (2025)

Gambar III.1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan proses penelitian di atas dapat dijelaskan tahapan penelitian aplikasi Coway dengan metode *Use Questionnaire* dan *System Usability Scale*. Tahapan metodologi penelitian dijelaskan secara umum yaitu:

1. Rumusan Masalah

Tahap awal penelitian dimulai dengan mengidentifikasi permasalahan yang berkaitan dengan masalah apa yang akan dibahas berkaitan dengan Analisis aplikasi Coway dengan metode *Use Questionnaire* dan *System Usability Scale*.

2. Studi Literatur

Tahap selanjutnya adalah melakukan studi literatur untuk memperoleh landasan teori yang relevan dengan penelitian. Literatur yang digunakan meliputi buku teks ilmiah terkait Sistem Informasi, *Human Computer Interaction* (HCI), *User Interface* (UI), *User Experience* (UX), *Usability*, *User Centered Design* (UCD), *Statistic*, serta *System Usability Scale* (SUS). Studi literatur ini digunakan untuk membangun kerangka konseptual dan menentukan metode evaluasi yang tepat.

3. Pengumpulan Data

Tahap ini menjelaskan cara pengumpulan data pada penelitian ini

- a. Populasi dan Sampel

Berdasarkan populasi yang ada maka ditentukan yang menjadi sampel pada penelitian ini. Sampel tersebut ditentukan berdasarkan perhitungan dengan rumus Slovin.

- b. Pengembangan Instrumen

Instrumen penelitian dengan *questionnaire* (kuesioner) merupakan alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden melalui serangkaian pertanyaan tertulis yang telah dirancang secara sistematis. Kuesioner sering

digunakan dalam penelitian kuantitatif, meskipun juga bisa digunakan dalam penelitian kualitatif dengan format yang lebih fleksibel.

c. Pengujian Instrumen

Tahap pengujian instrumen dilakukan dengan pengujian prasyarat, dimana pengujian yang dilakukan untuk menguji tingkat validitas dan reliabilitas dari instrumen yang akan digunakan pada saat proses pengumpulan data.

Validitas mengacu pada sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang valid akan memberikan data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil yang diperoleh instrumen ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama.

Instrumen yang reliabel menghasilkan data yang konsisten dari waktu ke waktu.

4. Analisa Data

Menganalisa hasil pengolahan data berdasarkan hasil penelitian dan teori yang ada dengan *System Usability Scale (SUS)*.

5. Kesimpulan dan Saran

Tahap akhir penelitian adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian serta memaparkan saran untuk penelitian selanjutnya.

3.2 Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini dibutuhkan suatu instrumen penelitian sebagai alat bantu untuk mendukung dan mempermudah proses pengumpulan data. Instrumen penelitian berperan penting dalam memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan tujuan

penelitian dan dapat dianalisis secara sistematis. Salah satu instrumen yang umum digunakan dalam penelitian kuantitatif, khususnya pada penelitian sistem informasi dan evaluasi usability, adalah kuesioner[20], [20].

Kuesioner merupakan instrumen penelitian yang berisi serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara terstruktur untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dari populasi atau sampel penelitian. Penggunaan kuesioner memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data persepsi pengguna secara efisien dan terukur, sehingga banyak diterapkan dalam penelitian evaluasi antarmuka dan pengalaman pengguna pada sistem berbasis web maupun aplikasi mobile[11], [21].

3.3 Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

3.3.1 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan media survei daring untuk memperoleh data dari responden. Media survei yang digunakan adalah *Google Form*, yang dipilih karena mampu mempermudah proses distribusi kuesioner, pengumpulan data secara cepat, serta meminimalkan kesalahan pencatatan data responden [11], [19].

Skala Likert digunakan sebagai alat ukur dalam kuesioner untuk menilai persepsi pengguna terhadap sistem yang diteliti. Skala ini digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan, efektivitas interaksi pengguna, efisiensi penggunaan, kenyamanan, serta kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi atau sistem informasi. Penggunaan skala Likert dinilai sesuai dalam penelitian evaluasi *usability* karena mampu merepresentasikan persepsi pengguna secara kuantitatif dan mudah dianalisis secara statistik[4], [21].

3.3.2 Populasi dan Sampling Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah seperangkat unit analisis (elemen) yang lengkap yang sedang dipelajari/diteliti untuk kemudian ditarik kesimpulan darinya. Banyaknya elemen suatu populasi disebut sebagai ukuran populasi yang menjadi dasar dalam penentuan jumlah sampel penelitian[22].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Health Planner* Coway, di Indonesia yang tersebar pada beberapa kota. Penentuan populasi berdasarkan *Health Planner* bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari individu yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan sistem yang diteliti, sehingga hasil analisis usability dapat merepresentasikan kondisi penggunaan aplikasi secara nyata. Jumlah *Health Planner* yang terdaftar pada Data Perusahaan Adalah sebanyak 1.100 orang.

2. Sampling Penelitian

Sampel adalah proses untuk memilih individu dari suatu populasi[23]. Karena populasi yang besar, peneliti tidak mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan waktu dan juga tenaga, oleh sebab itu peneliti menggunakan sampel yang diperoleh dari populasi. Sampel yang diperoleh adalah sampel yang benar-benar representatif atau sampel yang mencerminkan secara jelas dari sebuah populasi. Untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability Sampling* dan jenis yang digunakan adalah *Convenience Sampling*[1], [24].

Karakteristik utama dari *Convenience Sampling* antara lain sampel dipilih

berdasarkan kemudahan untuk diperoleh, responden berada pada lokasi dan waktu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian, serta pelaksanaannya relatif cepat dan membutuhkan biaya yang rendah. Namun demikian, teknik ini memiliki keterbatasan karena pemilihan responden sepenuhnya bergantung pada pertimbangan peneliti, sehingga tingkat generalisasi hasil penelitian menjadi terbatas[4], [25]. Oleh sebab itu, *Convenience Sampling* umumnya digunakan pada tahap awal atau penelitian eksploratif untuk memberikan gambaran awal terhadap suatu fenomena yang sedang diteliti [11].

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Slovin, yang digunakan untuk menentukan jumlah responden berdasarkan ukuran populasi dan tingkat kesalahan yang ditetapkan. Metode Slovin digunakan ketika jumlah populasi diketahui secara pasti dan peneliti memerlukan perhitungan sampel yang representatif secara kuantitatif[22].

Berdasarkan jumlah populasi pengguna aplikasi Coway yang terdaftar sebanyak 1.100 pengguna, maka penentuan jumlah responden dalam penelitian ini dilakukan menggunakan rumus Slovin. Penggunaan metode ini bertujuan untuk memperoleh jumlah sampel yang proporsional sehingga data yang diperoleh dapat mewakili karakteristik populasi secara memadai dan dapat dianalisis secara statistik[23].

Metode pengambilan sampel Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel sebesar 9%

$$n = \frac{1.100}{1 + 1.100(0,09)^2}$$

$$n = \frac{1.100}{1 + 1.100(0,0081)}$$

$$n = \frac{1.100}{1 + 8,91}$$

$$n = \frac{1.100}{9,91}$$

$$n = 110,99$$

$$n = 111$$

Dari perhitungan diatas didapat hasil pengukuran sampel sebesar **111**.

3.4 Metode Analisa Data

Analisis data merupakan tahapan penting dalam penelitian yang melibatkan proses pengolahan data yang diperoleh dari lapangan ke dalam bentuk yang lebih terstruktur sehingga mudah dibaca, dipahami, dan diinterpretasikan. Proses analisis data memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi informasi yang terkandung dalam data penelitian secara sistematis dan objektif [24].

Melalui analisis data, informasi mentah yang dikumpulkan dari responden dapat diolah menjadi data yang bermakna, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan yang relevan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian sistem informasi dan evaluasi *usability*, analisis data berperan penting dalam menilai persepsi pengguna terhadap sistem yang diteliti serta dalam mengidentifikasi temuan-temuan yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan sistem[3], [11].

3.4.1 Pengujian Prasyarat

Pengujian prasyarat merupakan tahap awal yang dilakukan sebelum proses analisis data, yang bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang

digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Pengujian ini penting dilakukan agar instrumen benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten pada saat proses pengumpulan data berlangsung[22].

Validitas dan reliabilitas instrumen penelitian merupakan syarat mutlak dalam penelitian kuantitatif. Instrumen yang valid menunjukkan bahwa alat ukur mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan instrumen yang reliabel menunjukkan konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan secara berulang dalam kondisi yang relatif sama. Instrumen yang tidak memenuhi kedua syarat tersebut berpotensi menghasilkan data yang tidak akurat dan sulit dipercaya[26].

Oleh karena itu, pengujian validitas dan reliabilitas menjadi langkah penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh bersifat sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kualitas instrumen penelitian yang baik akan berpengaruh langsung terhadap kualitas data yang dihasilkan, serta ketepatan kesimpulan dan rekomendasi penelitian yang dibuat[26].

1. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu indeks atau ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur secara tepat. Instrumen yang memiliki validitas tinggi akan menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan konstruk yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Oleh karena itu, uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat ketepatan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsinya sebagai alat pengumpul data [27][22].

Validitas juga dapat diartikan sebagai tingkat kesahihan suatu instrumen

penelitian. Suatu instrumen dikatakan valid apabila butir-butir pertanyaan atau pernyataannya benar-benar merepresentasikan variabel yang diukur. Dengan demikian, pengujian validitas mengacu pada sejauh mana instrumen mampu menjalankan fungsi pengukuran sesuai dengan tujuan penelitian[16].

Dalam penelitian kuantitatif, pengujian validitas umumnya dilakukan dengan menganalisis hubungan antara skor setiap item dengan skor total menggunakan teknik korelasi statistik. Apabila nilai korelasi yang diperoleh memenuhi kriteria yang ditetapkan, maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan. Sebaliknya, instrumen yang tidak valid berpotensi menghasilkan data yang bias dan dapat memengaruhi ketepatan kesimpulan penelitian [28].

Secara konseptual, prinsip validitas dapat dianalogikan dengan pengukuran berat suatu benda menggunakan timbangan. Apabila timbangan tersebut mampu menunjukkan berat yang sebenarnya, maka alat ukur tersebut dinyatakan valid. Analogi ini menegaskan bahwa validitas berkaitan langsung dengan ketepatan fungsi alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi dan kestabilan instrumen dalam mengukur suatu objek penelitian pada waktu yang berbeda. Instrumen dikatakan reliabel apabila menghasilkan data yang relatif sama ketika digunakan berulang kali pada kondisi yang serupa, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan digunakan sebagai dasar analisis penelitian[1], [24].

Dalam penelitian ini, pengukuran reliabilitas diperlukan untuk memastikan bahwa instrumen kuesioner mampu mengukur tingkat kinerja (*performance*) aplikasi

Coway secara konsisten dari perspektif pengguna. Nilai kinerja aplikasi yang diperoleh selanjutnya digunakan sebagai dasar analisis usability menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang berfokus pada evaluasi kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna terhadap sistem[11][3].

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari sepuluh pernyataan standar SUS. Sepuluh pernyataan tersebut telah dirancang untuk merepresentasikan berbagai aspek usability, meliputi aspek sistem (*system*), aspek pengguna (*user*), dan aspek interaksi (*interaction*). Jumlah item kuesioner tersebut dinilai memadai untuk menggambarkan tingkat usability suatu aplikasi secara komprehensif dan efisien, serta telah banyak diterapkan pada penelitian evaluasi aplikasi berbasis mobile dan web [21] [5].

Tabel III.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator
Aspek Sistem (<i>System</i>)	a. Saya merasa aplikasi Coway terlalu rumit untuk digunakan.
	b. Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi Coway.
	c. Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Coway terintegrasi dengan baik.
Aspek Pengguna (<i>User</i>)	a. Saya merasa bahwa saya akan sering menggunakan aplikasi Coway.
	b. Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi untuk dapat menggunakan aplikasi Coway.

Variabel	Indikator
	c. Saya merasa sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi Coway.
	d. Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan aplikasi Coway.
Aspek Interaksi (Interaction)	a. Saya merasa aplikasi Coway mudah digunakan.
	b. Saya merasa aplikasi Coway sangat merepotkan untuk digunakan.
	c. Saya merasa percaya diri ketika menggunakan aplikasi Coway.

Sumber : Pengolahan Data (2025)

3.4.2 Teknik Analisa dengan Metode SUS (*System Usability Scale*)

Pada teknik ini, pengukuran tingkat usability sistem dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode SUS digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap sistem melalui sepuluh pernyataan standar yang merepresentasikan aspek kemudahan penggunaan, kompleksitas sistem, konsistensi, serta tingkat kenyamanan dan kepercayaan diri pengguna dalam berinteraksi dengan sistem. Penilaian terhadap setiap pernyataan dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat yang berkisar dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju, sehingga memungkinkan pengukuran persepsi pengguna secara kuantitatif[11], [21].

Data yang diperoleh dari kuesioner SUS selanjutnya diolah dengan mengonversi setiap jawaban responden ke dalam skor numerik sesuai dengan ketentuan perhitungan

SUS, di mana pernyataan bernomor ganjil dan genap diperlakukan secara berbeda dimana item ganjil (1, 3, 5, 7, 9) dan item genap (2, 4, 6, 8, 10) memiliki arah korelasi yang berlawanan karena item ganjil mengukur aspek positif sementara item genap mengukur aspek negatif.. Skor dari setiap responden kemudian dihitung dengan menggunakan prosedur konversi skor standar SUS (item ganjil: skor-1; item genap: 5-skor), menghasilkan skor akhir pada rentang 0–100 yang telah terbukti memiliki reliabilitas tinggi dalam ribuan studi empiris[29].

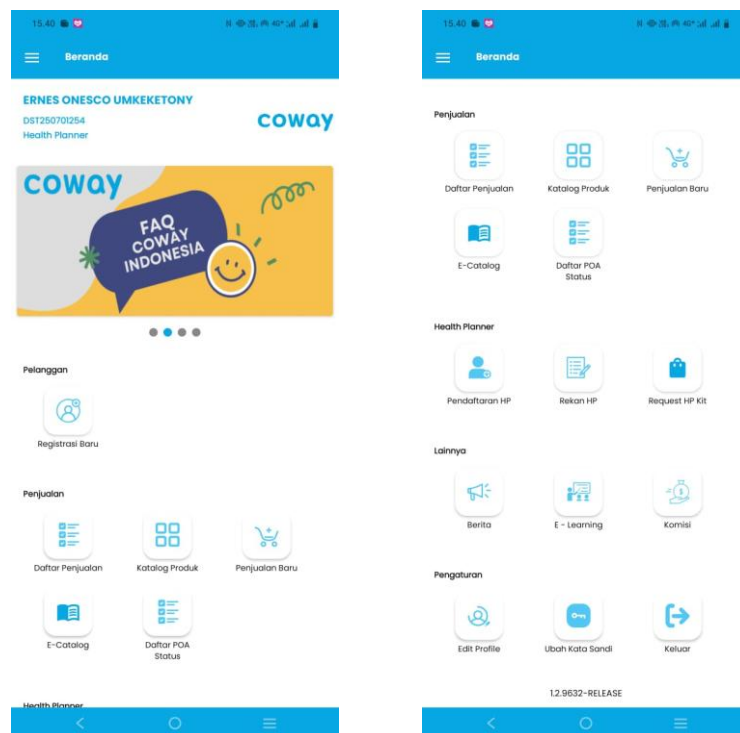
Hasil perhitungan skor SUS dianalisis dengan mengacu pada interpretasi standar SUS untuk menentukan kategori tingkat kegunaan sistem, seperti sangat baik, baik, cukup, atau kurang. Interpretasi skor SUS digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek kemudahan penggunaan dan efektivitas interaksi, serta menjadi dasar dalam mengidentifikasi potensi perbaikan pada sistem yang diteliti[4].

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

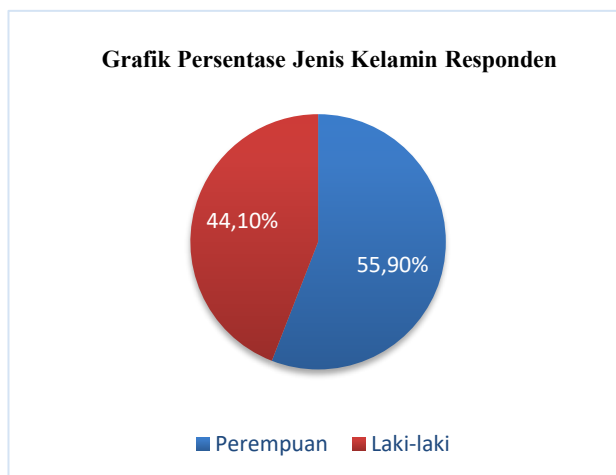
No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	62 Responden	55,9%
2	Laki-laki	49 Responden	44,1%
Total		111 Responden	100%

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

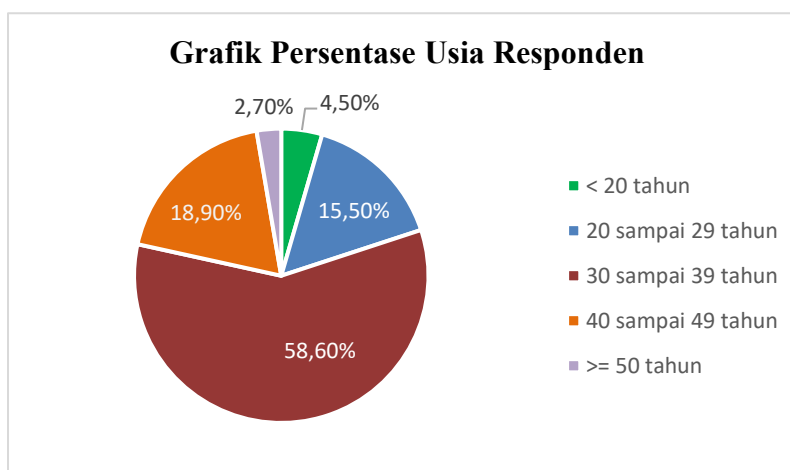
No	Usia Responden	Jumlah	Persentase
1	Kurang dari 20 tahun	5 Responden	4,5%
2	20 sampai 29 tahun	17 Responden	15,3%
3	30 sampai 39 tahun	65 Responden	58,6%

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:

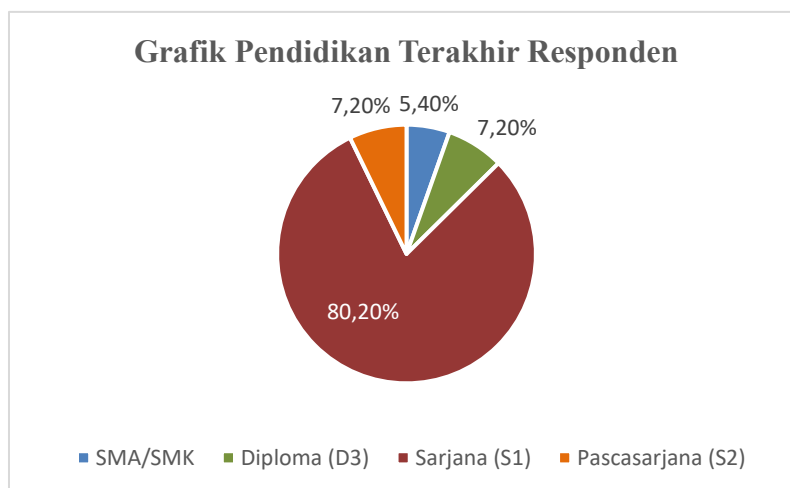
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir

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 IV.4 mengenai lama penggunaan aplikasi Coway maka dapat digambarkan dengan grafik berikut:

Gambar IV.5 Grafik Persentase Lama Penggunaan Aplikasi Coway

Berdasarkan hasil kuisioner yang telah dikumpulkan dapat dideskripsikan sebagai berikut:

[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
R1	3	2	2	2	1	2	1	1	1	0	15	37,5
R2	4	1	2	0	2	0	1	1	1	0	12	30
R3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	27,5
R4	4	0	1	0	1	0	0	1	1	0	8	20
R5	4	1	1	1	2	1	1	1	2	2	16	40
R6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R7	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	14	35
R8	4	2	2	0	2	0	2	0	2	0	14	35
R9	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	15	37,5
R10	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	23	57,5
R11	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	16	40
R12	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	6	15
R13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R16	3	3	3	3	3	4	3	3	2	1	28	70
R17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
R18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R19	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32	80
R20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
R21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
R23	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	8	20
R24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R25	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	10	25
R26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
R29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
R30	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	30	75
R31	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34	85
R32	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
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

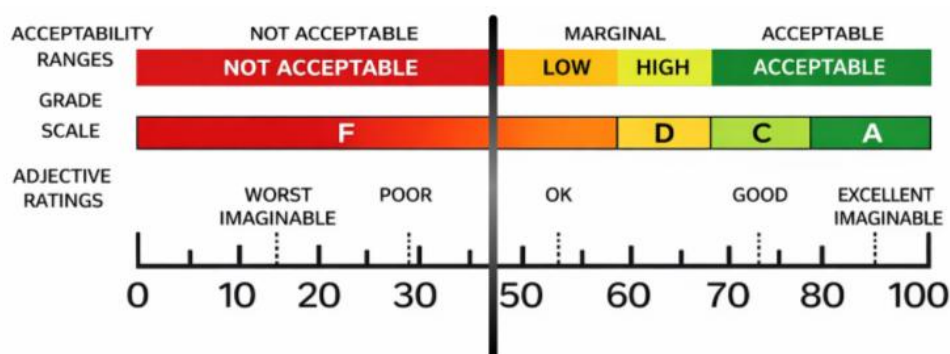
Sumber : Pengolahan Data (2025)

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.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan temuan penelitian mengenai evaluasi usability aplikasi mobile Coway Indonesia, dapat disimpulkan hal-hal berikut.

1. Aplikasi *mobile* Coway Indonesia sebagai sistem informasi layanan belum memenuhi standar *usability* yang memadai untuk mendukung aktivitas operasional *Health Planner*. Temuan empiris menunjukkan bahwa antarmuka aplikasi gagal memfasilitasi pengguna dalam menjalankan tugas-tugas kritis seperti registrasi pelanggan, pemantauan jadwal perawatan, dan pengelolaan layanan secara efektif maupun efisien. Kesenjangan antara desain sistem dan kebutuhan pengguna nyata mengakibatkan penurunan produktivitas serta peningkatan beban kognitif selama interaksi dengan platform.
2. Pengukuran kuantitatif menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan skor rata-rata 44,75. Nilai ini berada pada kategori *not acceptable* (tidak dapat diterima) berdasarkan benchmark internasional yang menetapkan ambang batas minimal 68 untuk sistem yang dapat diadopsi secara luas. Skor yang berada di bawah 50 mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna mengalami hambatan signifikan dalam memahami struktur aplikasi, menemukan fitur yang diperlukan, serta menyelesaikan alur kerja tanpa bantuan eksternal.

3. Akar permasalahan *usability* yang rendah dapat dilacak pada empat dimensi desain utama. Pertama, kompleksitas berlebihan dalam struktur menu dan alur transaksi yang tidak selaras dengan pola kerja pengguna. Kedua, inkonsistensi visual antar halaman yang mengganggu pembentukan mental model pengguna. Ketiga, minimnya *system feedback* yang membuat pengguna tidak dapat memverifikasi keberhasilan aksi atau memahami status sistem secara *real-time*. Keempat, kurangnya adaptasi terhadap karakteristik pengguna akhir khususnya dalam hal literasi digital dan konteks penggunaan di lapangan secara komprehensif dalam siklus pengembangan sistem.
4. Metode SUS terbukti sebagai instrumen evaluasi yang valid dan andal untuk mengukur *usability* sistem informasi berbasis mobile dalam konteks layanan langganan. Pendekatan kuantitatif ini tidak hanya memberikan diagnosis objektif terhadap kualitas pengalaman pengguna, tetapi juga menghasilkan dasar empiris yang dapat digunakan sebagai acuan perbaikan desain serta pengukuran progres peningkatan sistem pada iterasi selanjutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disampaikan beberapa rekomendasi strategis yang dikelompokkan menurut pemangku kepentingan terkait.

1. Bagi Pengelola dan Pengembang Sistem Coway Indonesia

Langkah konkret yang direkomendasikan meliputi: (1) penyederhanaan hierarki navigasi dengan mengelompokkan fitur berdasarkan frekuensi dan urgensi penggunaan; (2) standarisasi elemen visual (typografi, warna, ikon) di seluruh halaman untuk membangun konsistensi antarmuka; (3) penambahan *micro-*

interactions dan notifikasi status sebagai bentuk *system feedback* yang informatif; serta (4) pelibatan pengguna akhir dalam fase *prototyping* dan usability testing sebelum peluncuran fitur baru. Prioritisasi perbaikan sebaiknya didasarkan pada dampak terhadap tugas-tugas kritis yang paling sering digunakan oleh Health Planner.

2. Bagi Manajemen Coway Indonesia

Temuan penelitian ini hendaknya diintegrasikan ke dalam perencanaan strategis pengembangan sistem informasi perusahaan. Peningkatan *usability* aplikasi tidak semata-mata merupakan kebutuhan teknis, melainkan investasi strategis yang berdampak pada efisiensi operasional, retensi pelanggan, serta kepuasan tenaga penjualan. Manajemen disarankan untuk menetapkan usability metrics sebagai salah satu indikator kinerja utama (*key performance indicator*) dalam evaluasi sistem informasi, serta mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk iterasi desain berkelanjutan berbasis umpan balik pengguna.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian lanjutan dapat dikembangkan dalam beberapa arah. Pertama, Peneliti dapat mengombinasikan metode System Usability Scale dengan metode evaluasi usability lainnya, seperti: *Questionnaire for User Interface* (QUIS), *Software Usability Measurement Inventory* (SUMI), *Post-Study Usability Questionnaires* (PSSUQ) atau wawancara mendalam, agar diperoleh hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Kedua, melakukan evaluasi komparatif antara aplikasi Coway dengan platform kompetitor untuk mengidentifikasi best practices dalam desain sistem informasi layanan berbasis langganan. Ketiga, mengukur kembali

usability aplikasi setelah implementasi perbaikan desain guna menilai efektivitas intervensi serta menghitung peningkatan skor SUS sebagai bukti empiris keberhasilan perbaikan sistem.

4. Bagi Pengembangan Ilmu Sistem Informasi

Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap kajian *usability* sistem informasi pada sektor layanan berbasis langganan di Indonesia. Temuan mengenai persepsi kemudahan penggunaan dapat menjadi referensi dalam pengembangan kerangka evaluasi *usability* yang kontekstual untuk sistem informasi di industri serupa. Selain itu, validasi penggunaan instrumen SUS pada populasi pengguna Indonesia memperkaya basis bukti mengenai adaptabilitas metode evaluasi internasional dalam konteks budaya dan karakteristik pengguna lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. E. Agung Suprpto, “DASAR-DASAR INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER,” in *Buku*, Vol 1., M. Prabowo, Ed., Indonesia-Salatiga: Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M) IAIN Salatiga, 2021, p. 190.
- [2] I. A. H. N, P. I. Santoso, and R. Ferdiana, “Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale Website Usability Testing using System Usability Scale,” vol. 17, no. 1, pp. 31–38, 2015.
- [3] P. Sulistyorini, A. P. Wibowo, S. Informasi, T. Informasi, U. E. Questionnaire, and W. Delima, “RISTEK : Jurnal Riset , Inovasi dan Teknologi Kabupaten Batang ANALISIS USABILITY SISTEM DELIMA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE DAN USER EXPERIENCE,” vol. 10, no. 1, pp. 47–56, 2025.
- [4] A. Rahadi, A. Putra Sutrisno, F. Nugroho, R. Desi Hertin, F. Ekonomi, and D. Bisnis, “Analisis Usability Ui/Ux Pada Website Klas Jgu Dengan Metode System Usability Scale (Sus),” *J. Inov. Keuang. dan Manaj.*, vol. 5, no. 3, pp. 1–10, 2024.
- [5] N. Wijareni, I. Muhimmah, and S. Rani, “Pengujian Usabilitas dengan Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale pada Aplikasi UII Skin Analyzer,” vol. 4, pp. 1–2, 2023, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/26365>
- [6] M. Nuris Dwi Setiawan, S.Kom, “Pendukung Kinerja Komputer, Interaksi Manusia Dan Komputer,” Cetakan Pe., M. . Indra Ava Dianta, S.Kom, Ed., Semarang-Indonesia: Yayasan Prima Agus Tehnik, 2021, p. 197.
- [7] F. Darmawansyah, S. Adilah, S. Atikah, L. Mazia, and S. Fauziah, “Evaluasi Usability Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2023, doi: 10.36549/ijis.v8i1.228.
- [8] N. Rahayu, “Analisis UX pada Aplikasi E-Learning menggunakan Metode SUS (System Usability Scale),” *J. Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 49–54, 2025, doi: 10.70963/jk.v3i2.105.
- [9] V. P. B. Simanjorang, A. Agussalim, and R. Hadiwiyanti, “Evaluasi Desain Ui/Ux Marketplace Refill My Water Menggunakan Metode System Usability Scale,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 3, pp. 3317–3322, 2024, doi: 10.36040/jati.v8i3.9680.
- [10] A. A. N. Hary Susila and D. M. S. Arsa, “Analisis System Usability Scale (Sus) Dan Perancangan Sistem Self Service Pemesanan Menu Di Restoran Berbasis Web,” *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 21, no. 1, pp. 3–8, 2023.

- [11] M. R. Pratama, J. Umam, and R. Yakok, "Usability Testing pada Aplikasi iJateng Menggunakan Metode System Usability Scale," vol. 2, no. 1, pp. 15–23, 2024.
- [12] F. Kusnadi, A. Aprilia, and N. Setyasmara, "Perancangan Prototype Aplikasi Perlindungan Wanita dengan Metode Design Thinking dan System Usability Scale," *J. Komputer, Inf. dan Teknol.*, vol. 5, no. 1, p. 16, 2025, doi: 10.53697/jkomitek.v5i1.2665.
- [13] A. S. Putra and T. Kristiana, "Analysis of UI/UX Design of the E-Learning Website of MTsN 33 Jakarta with a User-Centered Design Approach," *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 3, pp. 590–606, 2025, [Online]. Available: <https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/JUISI/article/view/1195>
- [14] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ," vol. 8, no. 3, 2021.
- [15] M. B. Hanif and H. A. D. Rani, "BUKU AJAR INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER," in *Buku Ajar*, Cetakan pe., Khoirudin and U. Farida, Eds., Universitas Semarang Press (USM Press), 2023, p. 96.
- [16] M. K. Slamet Widodo, S.S. *et al.*, *BUKU AJAR METODE PENELITIAN*. CV SCIENCE TECHNO DIRECT, 2023.
- [17] S. Self, S. Pemesanan, M. Di, and R. Berbasis, "Vol.21 No. 1," vol. 21, no. 1, pp. 3–8, 2023.
- [18] I. A. H.N, P. I. Nugroho, and R. Ferdiana, "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale," *J. IPTEKKOM J. Ilmu Pengetah. Teknol. Inf.*, vol. 17, no. 1, p. 31, 2015, doi: 10.33164/iptekkom.17.1.2015.31-38.
- [19] F. K. Chandra, W. Pengguna, and A. Penelitian, "MENGUNAKAN USABILITY TESTING DALAM ANALISIS PENGALAMAN APLIKASI ABSENSI (STUDI : KAFE ABC) ABSENSI (STUDI KASUS : KAFE ABC) ul Tulisan : Singkat Dan Padat," vol. x, no. x, 2021.
- [20] I. Dzikria, "Interaksi Manusia & Komputer," *Supriyanta*, p. 154, 2015, [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/Interaksi_Manusia_Komputer/FriYDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=0
- [21] A. Nur h, N. Widjiyati, E. Pramono, R. Andri, I. Ikamah, and A. Sumiyanto, "Evaluasi UI/UX Pada Website Promosi UD Rizky Ananta Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Appl. Inf. Technol. Comput. Sci.*, vol. 4, no. 1, pp. 1–6, 2025, doi: 10.58466/aicoms.v4i1.1786.
- [22] D. D. B. D. D. Budiastuti and P. D. Agustinus Bandur, "VALIDITAS DAN RELIABILITAS VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN Dilengkapi Analisis dengan NVIVO, SPSS dan AMOS Dilengkapi Analisis

dengan NVIVO, SPSS dan AMO,” A. B. Dyah Budiastuti, Ed., Jakarta: Penerbit Mitra Wacana Media, 2018, p. 229.

- [23] A. Bandur, *Validitas dan reliabilitas penelitian* 9 786023 183654. 2013.
- [24] M. B. Silva, *Percepção da população assistida sobre a inserção de estudantes de medicina na Unidade Básica de Saúde*, vol. 1, no. 9. 2016. doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [25] M. S. Fajar and Y. Budiarti, “Analisis Usability Testing Aplikasi Stock Opname Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Ilm. FIFO*, vol. 17, no. 1, p. 29, 2025, doi: 10.22441/fifo.2025.v17i1.004.
- [26] M. Dr. Abdul Muin, M.Pd., “METODE PENELITIAN KUANTITATIF,” in *Buku Ajar*, Vol 1., A. Maulana, Ed., Indonesia: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2023, p. 125.
- [27] I. Colquhoun, *Muin*. 2021. doi: 10.1515/9780271065601-022.
- [28] M. A. C. Roring, P. A. Ginoga, R. Ibrahim, R. C. Rompas, A. Yusupa, and S. D. E. Paturusi, “E-issn : 2988-1986,” *Multidisiplin Saintek*, vol. 8, no. 5, pp. 1–16, 2025.
- [29] H. W. Alduhailan, M. A. Alshamari, and H. A. M. Wahsheh, “A Comprehensive Comparison and Evaluation of AI-Powered Healthcare Mobile Applications’ Usability,” *Healthc.*, vol. 13, no. 15, 2025, doi: 10.3390/HEALTHCARE13151829.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Biodata Mahasiswa

NIM : 11240312
Nama Lengkap : Ernes Onesco Umkeketony
Tempat, Tanggal Lahir : Bogor, 20 Oktober 1987
Alamat Lengkap : Komplek Bakosurtanal Blok C no 7 RT.006
RW.013 Pabuaran Cibinong Kab.Bogor

B. Riwayat Pendidikan Formal dan Non Formal

1. SD Mardi Yuana Cibinong Lulus Tahun 2001
2. SMP Mardi Waluya Cibinong Lulus Tahun 2003
3. SMA Indocemet Citeureup Lulus Tahun 2006
4. AMIK BSI Lulus Tahun 2012

C. Riwayat Pengalaman Pekerjaan

1. PT Quadra Solution Tahun 2012 hingga 2015
2. PT Prudential Indonesia Tahun 2015 hingga 2018
3. PT. Integrasi Logistik Cipta Solusi Tahun 2019 hingga 2021
4. PT. Formulatrix Salatiga Tahun 2021 hingga 2023
5. Institut Teknologi Calvin 2024 hingga sekarang



Bogor, 06 Januari 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ernes Onesco Umkeketony', with a horizontal line underneath.

Ernes Onesco Umkeketony



LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

NIM : 11240312
Nama Lengkap : Ernes Onesco Umkeketony
Dosen Pembimbing : Indah Purnamasari S.T., M.Kom.
Judul Tugas Akhir : Analisis Desain UI/UX Dan Usability Testing Pada Aplikasi Coway Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	22 Oktober 2025	Penyerahan Judul Skripsi	
2	28 Oktober 2025	Bimbingan Perdana dan penyerahan Bab I	
3	04 November 2025	Acc Bab I dan Pengajuan Bab II	
4	18 November 2025	Acc Bab II dan Pengajuan Bab III	
5	3 Desember 2025	Acc Bab III dan Pengajuan Bab IV	
6	9 Desember 2025	Acc Bab IV dan Pengajuan Bab V	
7	16 Desember 2025	Acc Bab V	
8	06 Januari 2026	Acc keseluruhan	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- ☐ Dimulai pada tanggal : 22 Oktober 2025
- ☐ Diakhiri pada tanggal : 06 Januari 2026
- ☐ Jumlah pertemuan bimbingan : 8 Kali Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

(Indah Purnamasari S.T., M.Kom.)

SURAT KETERANGAN

Perihal : Surat Keterangan Riset
No. : 001-SP/0301/2026
Tanggal : 03 Januari 2026

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Margareth Sutedja, S.Psi.
Jabatan : Head of Human Resources
Unit Kerja : PT. Coway International Indonesia

Menerangkan bahwa:

Nama : Ernes Onesco Umkeketony
NIM : 11240312
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Mahasiswa yang bersangkutan telah melakukan riset di **PT. Coway International Indonesia** terhitung mulai tanggal 20 September 2025 hingga 20 Desember 2025 dan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Selain itu yang bersangkutan juga turut aktif dalam mempelajari serta menggali data yang dibutuhkan pada instansi kami guna keperluan Tugas Akhir yang diberikan oleh kampus dimana yang bersangkutan menuntut ilmu dan guna memberikan rekomendasi perbaikan pada instansi kami.

Demikian surat keterangan riset ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 03 Januari 2026

Salam Hormat

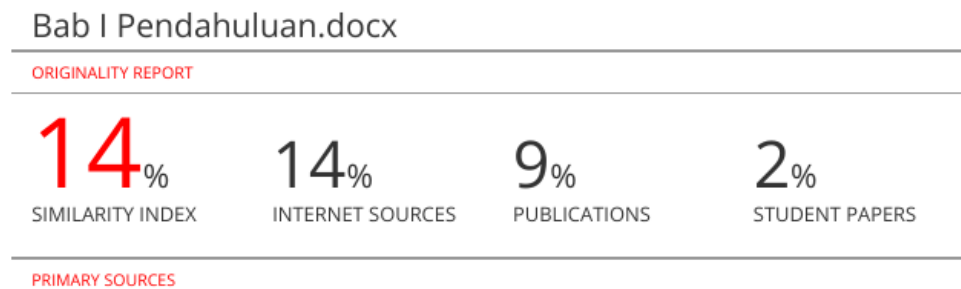


Margareth Sutedja, S.Psi.
Head of Human Resources

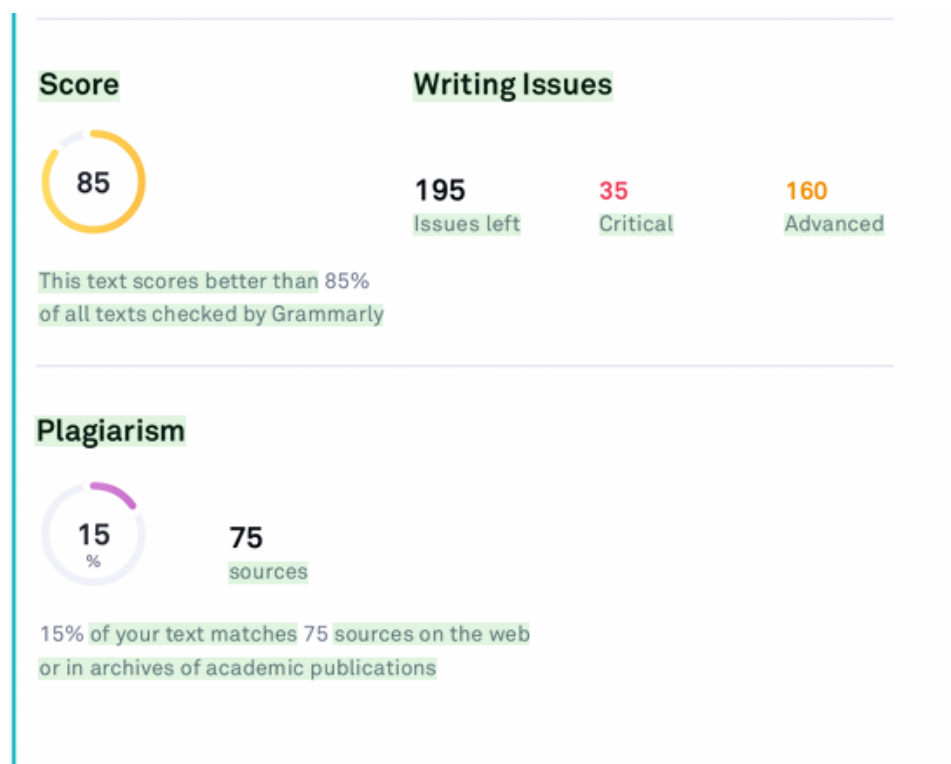
LAMPIRAN

Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme

BAB I



BAB II



BAB III



Page 2 of 14 - Integrity Overview

Submission ID: trn:oid::3618:125839318

22% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

BAB IV



DrillBit Similarity Report

21

SIMILARITY %

21

MATCHED SOURCES

B

GRADE

A-Satisfactory (0-10%)
B-Upgrade (11-40%)
C-Poor (41-60%)
D-Unacceptable (61-100%)

LOCATION	MATCHED DOMAIN	%	SOURCE TYPE
----------	----------------	---	-------------

BAB V

BAB5.pdf

ORIGINALITY REPORT

20 %	18 %	8 %	12 %
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Lampiran B. Bukti Submit/Publish Artikel Ilmiah



InComTech

Jurnal Telekomunikasi dan Komputer

<http://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/Incomtech>
P-ISSN: 2085-4811 E-ISSN: 2579-6089
DOI: 10.22441/incomtech
Universitas Mercu Buana

JOURNAL CONTENT

Search Scope
All ▼

Browse

By Issue

By Author

By Title

Other Journals

KEYWORDS

[HOME](#)
[ABOUT](#)
[USER HOME](#)
[SEARCH](#)
[CURRENT](#)
[ARCHIVES](#)

ANNOUNCEMENTS

Home > User > Author > Active Submissions

ACTIVE SUBMISSIONS

ACTIVE	ARCHIVE				
ID	MM-DD SUBMIT	SEC	AUTHORS	TITLE	STATUS
37908	01-29	ART	Umkeketony	ANALISIS USABILITY APLIKASI MOBILE COWAY MENGGUNAKAN...	Awaiting assignment

OPEN JOURNAL SYSTEMS

SPECIAL LINKS

Editorial Team

Reviewers

Focus and Scope

Submissions

Guided For Author

Journal Template

Review Process

Lampiran C. Form Kuesioner/Dataset

Link Google Form :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfx1K2K8dWWGRIDMsdqVsGKNKG_PYbLa4c_hEd898ePFVXRJTQ/viewform?usp=preview

Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Coway Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Dear Team Health Planner Coway di seluruh Indonesia.

Perkenalkan, nama saya: Ernes Onesco Umkeketony, saya adalah salah satu Health Planner dari PT. Coway Indonesia. Saat ini saya sedang menganalisis tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) aplikasi mobile Coway Indonesia berdasarkan persepsi pengguna dengan menggunakan metode **System Usability Scale (SUS)** agar aplikasi ini dapat dikembangkan lebih lanjut.

Selain itu, kuesioner ini disusun untuk keperluan penelitian Tugas Akhir saya di Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri. Saya mengharapkan partisipasi Anda secara **jujur**, dan seluruh jawaban yang diberikan akan dijaga **kerahasiaannya** serta **hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan perbaikan sistem dalam aplikasi Coway**.

Tidak ada jawaban benar atau salah.

Isilah kuesioner ini sesuai dengan pengalaman Anda saat menggunakan aplikasi Coway Indonesia.

Terima kasih atas kesediaan Anda meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Regards,

Ernes Onesco Umkeketony

[Berikutnya](#)[Kosongkan formulir](#)

Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Coway Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SECTION 1 – INFORMASI RESPONDEN

Petunjuk Section

Bagian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik responden sebagai pengguna aplikasi Coway Indonesia.

Silakan pilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisi Anda.

Nama Panggilan *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Kota domisili *

Jawaban Anda

Usia *

- ☐ () < 20 tahun
- ☐ () 20–29 tahun
- ☐ () 30–39 tahun
- ☐ () 40–49 tahun
- ☐ () $\geq$ 50 tahun

Pendidikan terakhir *

- ☐ () SMA/SMK
- ☐ () Diploma (D3)
- ☐ () Sarjana (S1)
- ☐ () Pascasarjana (S2/S3)

Lama menggunakan aplikasi Coway *

- ☐ () < 3 bulan
- ☐ () 3–6 bulan
- ☐ () 7–12 bulan
- ☐ () > 1 tahun

Frekuensi penggunaan aplikasi Coway *

- ☐ () Jarang ($\leq$ 1 kali/bulan)
- ☐ () Kadang-kadang (2–3 kali/bulan)
- ☐ () Sering (1–2 kali/minggu)
- ☐ () Sangat sering (> 2 kali/minggu)

Perangkat yang Digunakan *

- ☐ () Android
- ☐ () iOS

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Evaluasi Usability Aplikasi Mobile Coway Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

SECTION 2 – PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER SUS

Deskripsi Section

Pernyataan berikut berkaitan dengan pengalaman Anda dalam menggunakan aplikasi Coway Indonesia.

Berikan penilaian berdasarkan tingkat persetujuan Anda terhadap setiap pernyataan dengan skala berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Saya merasa bahwa saya akan sering menggunakan aplikasi Coway. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Coway terlalu rumit untuk digunakan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Coway mudah digunakan. *

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	☐	☐	☐	☐	☐	Sangat Setuju

Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi untuk dapat menggunakan aplikasi Coway. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi Coway terintegrasi dengan baik. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi Coway. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi Coway. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa aplikasi Coway sangat merepotkan untuk digunakan. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya merasa percaya diri ketika menggunakan aplikasi Coway. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saya perlu mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum dapat menggunakan aplikasi Coway. *

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

Lampiran Dataset

Link Dataset :

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/1PKIX2W88l1zleZe1jPrDdwWuS5laIKGkNgm8a9c8rvU/edit?usp=sharing>

