

**ANALISIS USABILITY APLIKASI BOOKING SERVICE HONDA
MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE
(SUS) PADA PT BINTANG ALAM JAYA**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

ENI MURTI ARTI

11212072

**Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Nusa Mandiri
Jakarta
2026**

PERSEMBAHAN

*Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama
kesulitan ada kemudahan
(Q.S Al Insyirah : 5-6)*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah S.W.T, Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Bapak Gatot Suyadi dan Mama Suyatni tercinta yang selalu mendoakan untuk kebaikan anak-anaknya, selalu memberikan kasih sayang, cinta, dukungan, dan motivasi. Menjadi suatu kebanggaan memiliki orang tua yang mendukung anaknya untuk mencapai cita-cita. Terima kasih Bapak dan Mama telah membuktikan kepada dunia bahwa anak buruh bisa menjadi sarjana.
2. Kakakku Galih Ika Oktariani terima kasih telah membantu memberiku dukungan, doa, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Maruloh, M.kom selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan semangat dan memotivasi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
4. Teman-teman seperjuangan dan orang terkasih yang selalu memberikan dukungan.

*“Never give up. Today is hard, tomorrow will be worse, but the day after tomorrow
will be sunshine”*

(Jack Ma)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eni Murti Arti
NIM : 11212072
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Perguruan Tinggi : Universitas Nusa Mandiri

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul: “**Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada PT. Bintang Alam Jaya**”, adalah asli (orisinil) 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 Skripsi 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 : Tangerang
Pada tanggal : 19 Februari 2026
Yang menyatakan,



Eni Murti Arti

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Eni Murti Arti
NIM : 11212072
Program Studi : Sistem Informasi
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 Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) pada PT. Bintang Alam Jaya**”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini kepada pihak **Universitas Nusa Mandiri** berhak menyimpan, mengalih-media atau *format*-kan, mengelolaannya 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 : Tangerang
Pada tanggal : 19 Februari 2026
Yang menyatakan,



Eni Murti Arti

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

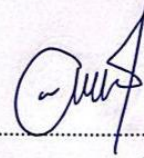
Nama : Eni Murti Arti
NIM : 11212072
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenjang : Sarjana (S1)
Judul Tugas Akhir : Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Pada PT. Bintang Alam Jaya

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, 19 Februari 2026

PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Dosen Pembimbing : Maruloh, M.Kom.

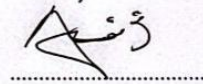


DEWAN PENGUJI

Penguji I : Iskhak Kholil, M.Kom.



Penguji II : Faruq Aziz, M.Kom.



PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi yang berjudul “**Analisis Usability Aplikasi Booking Service Honda Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) Pada PT. Bintang Alam Jaya**” adalah hasil karya tulis asli ENI MURTI ARTI 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 : Eni Murti Arti

Alamat : Jl Al Muthoharroh No 30 Rt 002 Rw 004 Kel. Jurumudi Baru
Kec. Benda Kota Tangerang Banten 15124

No.Telp : 085819613830

E-mail : enimurtiarti@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. Dimana Tugas Akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul Tugas Akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“ANALISIS USABILITY APLIKASI BOOKING SERVICE HONDA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) PADA PT. BINTANG ALAM JAYA”**.

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Program Sarjana Universitas Nusa Mandiri. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan Tugas Akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih 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 Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri.
5. Bapak Marulloh, M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
6. Bapak/ibu dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusa Mandiri yang telah memberikan penulis dengan semua bahan yang diperlukan.

7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Nusa Mandiri.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spritual.
9. Rekan-rekan mahasiswa kelas 11.8B.09.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang.

Jakarta, 6 Januari 2026



Eni Murti Arti



UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

ABSTRAK

Eni Murti Arti (11212072), Analisis *Usability* Aplikasi *Booking Service* Honda Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)* Pada PT. Bintang Alam Jaya.

Perkembangan teknologi informasi mendorong perusahaan untuk menyediakan layanan berbasis digital yang efektif dan efisien, termasuk pada sektor otomotif. PT. Bintang Alam Jaya sebagai bengkel resmi Honda telah memanfaatkan aplikasi *Booking Service* Honda untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pemesanan jadwal servis kendaraan. Namun, keberadaan aplikasi tersebut perlu didukung oleh tingkat *usability* yang baik agar dapat memberikan pengalaman penggunaan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat *usability* Aplikasi *Booking Service* Honda pada PT. Bintang Alam Jaya menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan dan disebarkan kepada 99 responden yang merupakan pengguna aplikasi. Data yang diperoleh dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, serta perhitungan skor SUS untuk menentukan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi *Booking Service* Honda memperoleh peringkat *usability* aplikasi *booking service* PT. Bintang Alam Jaya dengan penilaian *grade scale* (skala nilai huruf) termasuk dalam *grade* D dengan nilai rata-rata SUS 65.37. Untuk penilaian peringkat *Adjective Ratings* (peringkat kata sifat) termasuk dalam kategori OK karena nilai rata-rata skor SUS berada dalam rentang antara 65.0-71.0. Kemudian untuk *Acceptable Range* termasuk Marginal. Berdasarkan evaluasi kuesioner, ditemukan adanya peluang perbaikan pada fitur rekomendasi produk karena belum tersedianya menu pilihan kategori seperti motor, oli, *apparel*, dan aksesoris. Sebagai saran pengembangan, peneliti merekomendasikan penambahan menu tampilan rekomendasi produk dan peningkatan literasi digital bagi konsumen melalui penyediaan panduan yang mudah dipahami. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi tersebut secara umum telah memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pengelola aplikasi dalam meningkatkan kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna pada layanan *booking service* Honda.

Kata kunci: *Usability*, *System Usability Scale (SUS)*, Aplikasi *Mobile*, *Booking Service* Honda

ABSTRACT

Eni Murti Arti (11212072), *Usability Analysis of the Honda Service Booking Application Using the System Usability Scale (SUS) Method at PT. Bintang Alam Jaya.*

The development of information technology encourages companies to provide effective and efficient digital-based services, including in the automotive sector. PT. Bintang Alam Jaya as an authorized Honda repair shop has utilized the Honda Booking Service application to make it easier for customers to book vehicle service schedules. However, the existence of the application needs to be supported by a good level of usability in order to provide an optimal user experience. This study aims to analyze the usability level of the Honda Booking Service Application at PT. Bintang Alam Jaya using the System Usability Scale (SUS) method. The research method used is quantitative research with data collection techniques in the form of a SUS questionnaire consisting of 10 statements and distributed to 99 respondents who are application users. The data obtained were analyzed through validity tests, reliability tests, and SUS score calculations to determine the level of ease of use of the application. The results of the study show that the Honda Booking Service Application obtained a usability rating for the PT. Bintang Alam Jaya booking service application with a grade scale assessment (letter value scale) included in grade D with an average SUS value of 65.37. The Adjective Ratings assessment is included in the OK category because the average SUS score is in the range of 65.0-71.0. Then, the Acceptable Range is included in the Marginal. Based on the questionnaire evaluation, there was room for improvement in the product recommendation feature due to the lack of category selection menus for motorcycles, oil, apparel, and accessories. As development suggestions, the researchers recommend adding a product recommendation display menu and improving digital literacy for consumers by providing easy-to-understand guides. This indicates that the application generally has a good level of usability and is acceptable to users, although there are still several aspects that need to be improved. This research is expected to provide evaluation material and recommendations for application managers in improving the quality of the interface and user experience in the Honda service booking service.

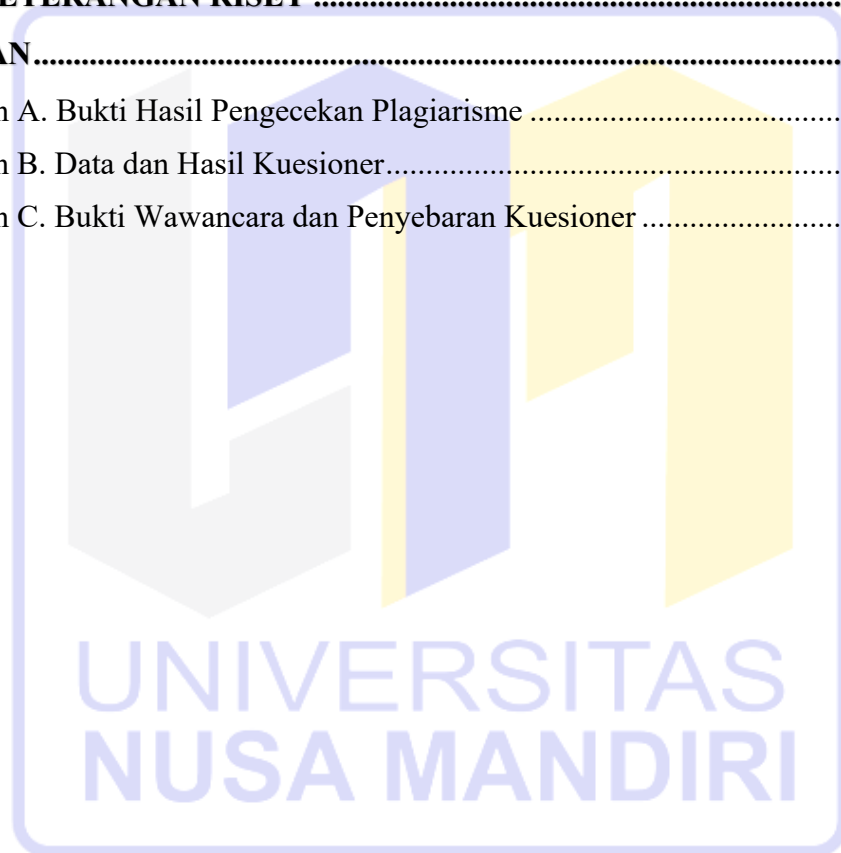
Keywords: *Usability, System Usability Scale (SUS), Mobile Application, Honda Booking Service*

DAFTAR ISI

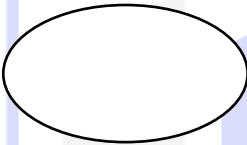


LEMBAR JUDUL TUGAS AKHIR	1
LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH. iv	
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR SIMBOL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Rumusan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup	4
BAB II	5
LANDASAN TEORI.....	5
2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. <i>Usability</i>	5
2.1.2. <i>Aspek Usability</i>	5
2.1.3. <i>Karakteristik Usability</i>	6
2.1.4. <i>Aplikasi Mobile</i>	7
2.1.5. <i>System Usability Scale (SUS)</i>	9
2.2. Skala Likert	12

2.3.	Pelayanan Publik di Era Digital	13
2.4.	Penelitian Terkait	13
2.5.	Tinjauan Mitra Penelitian	20
2.5.1.	Latar Belakang PT Bintang Alam Jaya.....	20
2.5.2.	Produk dan Layanan Yang Ditawarkan Oleh PT Bintang Alam Jaya	21
2.5.3.	Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya.....	22
BAB III	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1.	Tahapan Penelitian	28
3.2.	Metode Pengumpulan Data	30
3.3.	Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.4.	Metode Analisis Data	32
3.4.1.	Instrumen Kuesioner.....	33
3.4.2.	Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i>	34
3.4.3.	Perhitungan Kuesioner SUS	35
3.4.4.	Interpretasi Hasil <i>System Usability Scale (SUS)</i>	37
3.5.	Uji Validitas	38
3.6.	Uji Reabilitas.....	39
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1.	Penggunaan Fitur <i>Booking Service</i> Aplikasi Wahana Honda	40
4.2.	Pengumpulan Data	44
4.3.	Karakteristik Responden	45
4.3.1.	Responden Berdasarkan Usia	45
4.3.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.3.3.	Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	46
4.4.	Uji Validitas	47
4.5.	Uji Reliabilitas.....	49
4.6.	Analisis Data	49
4.6.1.	Hasil Kuesioner <i>System Usability Scale (SUS)</i>	50
4.6.2.	Perhitungan Metode SUS.....	55
4.7.	Temuan Masalah	60
4.8.	Rekomendasi	61

BAB V.....	65
PENUTUP.....	65
5.1. Kesimpulan.....	65
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	69
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR.....	70
SURAT KETERANGAN RISET	71
LAMPIRAN.....	72
Lampiran A. Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	72
Lampiran B. Data dan Hasil Kuesioner.....	74
Lampiran C. Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	83



DAFTAR SIMBOL

NO	BENTUK SIMBOL	NAMA SIMBOL	FUNGSI SIMBOL
1		Terminator	Untuk menyatakan awal dan akhir dari alur proses
2		Proses	Untuk menunjukkan langkah dari alur proses
3		Flow	Untuk menggambarkan perpindahan alur proses dari satu langkah ke langkah lainnya

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Aplikasi Wahana Honda	9
Gambar II. 2 Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya	22
Gambar III. 1 Tahapan Penelitian	28
Gambar III. 2 Penilaian System Usability Scale (SUS).....	37
Gambar IV. 1 Dashboard Aplikasi	40
Gambar IV. 2 Fitur Pesan Servis	41
Gambar IV. 3 Form 01 Pengisian Pesan Servis.....	41
Gambar IV. 4 Form 02 Detail Servis.....	42
Gambar IV. 5 Form 03 Konfirmasi Booking Servis	43
Gambar IV. 6 Fitur Rekomendasi Sparepart	43
Gambar IV. 7 Rekomendasi Produk Sparepart	44
Gambar IV. 8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar IV. 9 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Gambar IV. 10 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	47
Gambar IV. 11 Output Uji Validitas Menggunakan SPSS	48
Gambar IV. 12 Output Hasil Uji Reliabilitas SPSS	49
Gambar IV. 13 Diagram Jumlah Jawaban Kuesioner	53
Gambar IV. 14 Penilaian Skor SUS	59
Gambar IV. 15 Fitur Rekomendasi Produk Motor	62
Gambar IV. 16 Fitur Rekomendasi Produk Sparepart.....	62
Gambar IV. 17 Fitur Rekomendasi Produk Oli	63
Gambar IV. 18 Fitur Rekomendasi Produk Apparel	63
Gambar IV. 19 Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris	64

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Pernyataan Kuesioner SUS.....	10
Tabel II. 2 Skor SUS	11
Tabel II. 3 Skala Likert.....	12
Tabel III. 1 Kuesioner System Usability Scale (SUS)	34
Tabel III. 2 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS	37
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel IV. 2 Hasil Kuesioner SUS	50
Tabel IV. 3 Hasil Perhitungan Skor SUS.....	55
Tabel IV. 4 Temuan Masalah.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. 1 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB I.....	72
Lampiran A. 2 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB II	72
Lampiran A. 3 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB III.....	73
Lampiran A. 4 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB IV	73
Lampiran A. 5 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme BAB V	74
Lampiran B. 1 Form Kuesioner	76
Lampiran B. 2 Diagram Data Kuesioner.....	78
Lampiran B. 3 Data Hasil Kuesioner	82
Lampiran C. 1 Bukti Wawancara dan Penyebaran Kuesioner	83

