

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Tinjauan Pustaka**

Tinjauan pustaka merupakan pembahasan yang mengkaji berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Bagian ini memiliki peran penting dalam suatu penelitian, karena sebagaimana dikemukakan oleh Leedy, semakin luas pengetahuan dan pemahaman peneliti terhadap penelitian-penelitian terdahulu, maka semakin kuat pula dasar dan pertanggungjawaban dalam menentukan metode serta cara mengkaji permasalahan yang diteliti [4].

##### **2.1.1. Usability**

*Usability* menggambarkan sejauh mana suatu sistem mudah dipelajari, digunakan, serta dipahami oleh pengguna, termasuk dalam memberikan masukan dan menafsirkan hasil yang ditampilkan. Konsep *usability* mengacu pada tingkat kemampuan sistem dalam membantu pengguna mencapai tujuan yang telah ditentukan secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan sesuai dengan konteks penggunaannya. Aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan menunjukkan bahwa *usability* tidak berdiri sebagai satu unsur tunggal, melainkan merupakan gabungan dari beberapa faktor yang saling berkaitan [5].

##### **2.1.2. Aspek Usability**

*Usability* merupakan pengalaman pengguna saat berinteraksi langsung dengan aplikasi atau situs web yang menekankan kemudahan dan kecepatan penggunaan. Konsep ini mengacu pada lima komponen utama yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen dan sejalan dengan standar ISO 9241-11 sebagai tolok ukur dalam menilai tingkat optimalitas penggunaan suatu sistem oleh pengguna [6].

1. Kemudahan (*learnability*) yaitu seberapa cepat pengguna dapat menjalankan suatu fungsi dari sebuah sistem, sehingga pengguna dapat mencapai tujuan yang diinginkan.
2. Efisiensi (*efficiency*) yaitu bagaimana sumber daya yang digunakan dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan yang tepat dan lengkap.
3. Kemudahan mengingat (*memorability*) yaitu seberapa baik pengguna dapat kembali menggunakan sistem tersebut setelah tidak mengaksesnya selama beberapa waktu. Hal ini dapat dicapai apabila susunan menu dalam aplikasi disajikan secara konsisten sehingga mempermudah pengguna dalam mengingat alur penggunaan aplikasi.
4. Kesalahan dan aspek keamanan (*errors*) yaitu mengacu pada frekuensi serta tipe kekeliruan yang dilakukan oleh pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Kesalahan tersebut disebabkan oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dengan tampilan atau respons yang diberikan oleh *system*.
5. Kepuasan (*satisfaction*) yaitu tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem, dan sikap positif terhadap pengalaman penggunaan *system* yang mencerminkan penilaian subjektif tentang sistem tersebut.

### 2.1.3. Karakteristik *Usability*

*Usability* merupakan bagian dari kualitas produk yang terlihat dari tingkat kemudahan dan kenyamanan saat digunakan oleh pengguna. Karakteristik *usability* muncul melalui pengalaman penggunaan secara langsung dan mencerminkan seberapa baik sistem dapat membantu pengguna mencapai tujuan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Berikut karakteristik dari *usability* dijelaskan [6].

1. Efisiensi didefinisikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan secara tepat dan optimal dengan meminimalkan pemborosan waktu, tenaga, dan biaya, serta dapat menjalankan tugas dengan baik dan akurat.
2. Efektivitas didefinisikan sejauh mana suatu sistem dapat memenuhi tujuan atau ekspektasi yang telah ditetapkan, di mana keberhasilannya menjadi tanggung jawab sendiri oleh individu yang merancang dan menjalankannya.
3. Kemudahan didefinisikan sejauh mana kemudahan akses tersedia, termasuk persepsi pengguna pada kenyamanan tentang kemudahan mengakses.
4. Kesalahan didefinisikan pada jumlah dan jenis kesalahan yang dilakukan pengguna, yang sering kali disebabkan oleh perbedaan antara apa yang pengguna pikirkan dengan apa yang sebenarnya disediakan oleh sistem.
5. Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan puas atau tidak puas seseorang yang berasal dari perbandingan antara pengalaman pengguna terhadap kinerja dari suatu produk dengan harapan-harapannya. Kepuasan dipengaruhi oleh persepsi pengguna mengenai kinerja produk dan harapan yang dimilikinya. Jika kinerja produk dibawah harapan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerjanya memenuhi harapan, konsumen akan merasa puas.

#### **2.1.4. Aplikasi *Mobile***

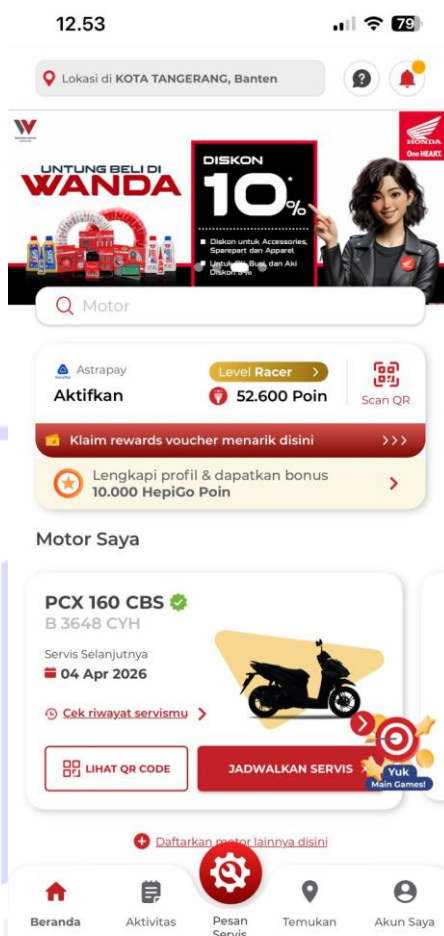
*Mobile* ialah istilah yang mengacu pada kemampuan untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan mudah. Aplikasi *mobile* merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dijalankan pada perangkat portabel seperti *smartphone* dan

tablet, sehingga pengguna tetap dapat mengakses layanan digital secara fleksibel tanpa terganggu oleh perpindahan lokasi atau koneksi [7].

Sistem Layanan servis motor ini mengarah pada pengelolaan transportasi yang lebih modern, efisien, serta berfokus pada kepuasan pelanggan. Melalui sistem yang diterapkan, pengguna kendaraan dapat merencanakan perawatan secara lebih teratur, sementara pihak penyedia layanan mampu mengelola operasional secara optimal sehingga tercipta sistem transportasi yang lebih aman.

Aplikasi Wahana Honda adalah *platform* yang dikembangkan oleh PT Wahana Makmur Sejati (*Wahana Group*) untuk mendukung kebutuhan pemilik sepeda motor Honda. Aplikasi ini memudahkan pengguna dalam melakukan berbagai layanan seperti *booking* servis motor di bengkel resmi (AHASS), layanan *home service*, dan pengingat jadwal perawatan kendaraan. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan fitur katalog produk, informasi lokasi *dealer*, hingga program loyalitas Hepigo Poin yang memungkinkan penukaran poin dengan *voucher*. Dengan fitur-fitur ini, Wahana Honda menjadi solusi praktis bagi pengguna untuk mengelola kebutuhan otomotif mereka, termasuk pengingat masa berlaku servis gratis Kartu Perawatan Berkala (KPB).

Wahana Honda merupakan aplikasi yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan pengguna otomotif, seperti pemesanan servis kendaraan dan pembelian suku cadang. Mengingat pentingnya pengalaman pengguna, evaluasi usability menjadi langkah penting untuk meningkatkan kinerja aplikasi. Aplikasi dengan tingkat usability yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna tetapi juga memperkuat posisi pasar aplikasi [8].



Gambar II. 1 Aplikasi Wahana Honda

Sumber: App Store (2026)

### 2.1.5. *System Usability Scale (SUS)*

*System Usability Scale (SUS)* merupakan salah satu metode yang paling efisien untuk memperoleh data yang valid secara statistik serta menghasilkan skor penilaian yang jelas dan cukup akurat. Karena proses pengukurannya yang cepat dan praktis untuk membantu penyedia produk atau layanan dalam menilai apakah suatu sistem masih layak digunakan atau perlu dilakukan pembaruan.

*System Usability Scale (SUS)* dikenal sebagai metode yang efisien dalam memperoleh data statistik yang valid dengan hasil skor yang cukup akurat, sehingga sering dijuluki sebagai metode “*Quick and Dirty Test*”. Metode SUS diperkenalkan

oleh John Brooke pada tahun 1986, sebagai metode pendekatan yang ringkas, mudah digunakan dan efektif dalam menilai persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Sejak pertama kali diperkenalkan, metode SUS telah diakui sebagai teknik evaluasi *usability* yang dapat dipercaya [9].

Metode SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada pengguna yang telah menggunakan sistem yang diteliti. Pertanyaan tersebut mengukur persepsi pengguna tentang kegunaan, kemudahan penggunaan, serta kepercayaan mereka terhadap sistem yang digunakan. Jawaban dari setiap pertanyaan diukur menggunakan skala likert, sebagaimana dijelaskan oleh Welda dan Desak Made pada tahun 2020.

Tabel II. 1 Pernyataan Kuesioner SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini lagi.
2	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda mudah untuk digunakan.
4	Saya merasa membutuhkan bantuan dari orang teknis seperti <i>frontdesk</i> Ahas Honda untuk dapat menggunakan aplikasi ini.
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi <i>Booking Service</i> Honda ini berjalan dengan semestinya.
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada aplikasi <i>Booking Service</i> Honda

7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda dengan cepat.
8	Saya merasa aplikasi <i>Booking Service</i> Honda membingungkan.
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda.
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi <i>Booking Service</i> Honda

Hasil dari perhitungan metode SUS akan dikonversi menjadi angka 1-100. Angka tersebut yang akan dijadikan sebagai penentuan apakah produk tersebut layak atau tidak untuk digunakan [10]. Penilaian SUS sebagai berikut;

- a. Untuk pernyataan pada nomor ganjil dapat dihitung dengan cara: nilai dari responden dikurang 1.
- b. Untuk pernyataan pada nomor genap dapat dihitung dengan cara: nilai 5 dikurang dengan nilai dari responden.
- c. Nilai responden tersebut dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan nilai 2.5.

Tabel II. 2 Skor SUS

SUS Score Range	Grade	Percentile Range
84,1-100	A+	96-100
80.8-84.0	A	90-95
78.9-80.7	A-	85-89
77.2-78.8	B+	80-84

74.1-77.1	B	70-79
72.6-74.0	B-	65-69
71.1-72.5	C+	60-64
65.0-71.0	C	41-59
62.7-64.9	C-	35-40
51.7-62.6	D	15-34
0.0-51.6	F	0-14

Sumber : [9].

## 2.2. Skala Likert

Skala Likert merupakan skala psikometrik untuk mengukur pikiran dan perasaan orang terhadap sebuah survei opini hingga tes kepribadian. Pada pengukuran *usability*, responden memberikan tanggapan pada kuesioner dengan menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan. Responden diminta untuk memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala likert umum digunakan terdiri dari lima tingkat pilihan jawaban dengan rentang nilai 1 - 5. Nilai 1 menunjukkan jawaban “Sangat Tidak Setuju”, nilai 2 jawaban “Tidak Setuju”, nilai 3 jawaban “Netral/Ragu-ragu”, nilai 4 jawaban “Setuju”, dan nilai 5 menunjukkan jawaban “Sangat Setuju” [11]. Berikut uraian lebih jelas mengenai skala likert pada table dibawah ini:

Tabel II. 3 Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Netral/Ragu-ragu (N)	3

Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

### 2.3. Pelayanan Publik di Era Digital

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas atau tindakan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan perpindahan kepemilikan. Pelayanan dapat dipahami sebagai upaya produsen dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga tercapai tingkat kepuasan pengguna. Sejalan dengan itu, Depdagri menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan proses membantu orang lain dengan metode tertentu yang membutuhkan kepekaan serta hubungan interpersonal agar tercipta kepuasan dan keberhasilan. Setiap proses pelayanan akan menghasilkan suatu produk, baik dalam bentuk barang maupun jasa.

Saat ini berbagai sektor telah memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan, termasuk pada bidang otomotif dalam proses pemesanan servis kendaraan. Penerapan digitalisasi, seperti sistem *booking service* dan fitur rekomendasi suku cadang, bertujuan untuk mempercepat proses, meningkatkan ketepatan layanan, serta memudahkan pelanggan melakukan pemesanan tanpa harus menunggu antrean di *dealer*.

### 2.4. Penelitian Terkait

Penelitian yang dilaksanakan pada tahun 2024 ini membahas analisis *usability* pada aplikasi *Mobile Banking* BCA dengan menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Tujuan utama penelitian adalah untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna dari sisi kemudahan penggunaan, efisiensi, serta tingkat kepuasan. Penelitian dilakukan dengan pendekatan

kuantitatif yang melibatkan 30 responden melalui penyebaran kuesioner SUS. Hasil analisis menunjukkan bahwa total skor SUS yang diperoleh adalah 2.225 dengan nilai rata-rata sebesar 74,2. Nilai tersebut menempatkan aplikasi dalam kategori *acceptable* serta memperoleh peringkat *good* berdasarkan *adjective rating*. Temuan ini mengindikasikan bahwa aplikasi *Mobile Banking* BCA secara umum telah diterima dengan baik oleh pengguna [5].

Studi lainnya juga dilakukan oleh [12] Penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari mahasiswa FST yang masih aktif. Sebanyak 70 responden diminta untuk mengisi kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang terdiri dari 10 pernyataan dengan menggunakan skala Likert lima tingkat. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk menghitung nilai SUS secara keseluruhan serta mengidentifikasi bagian-bagian tertentu dari *website* yang masih memerlukan perbaikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa *website* Direktori Akademik FST memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 82, yang termasuk dalam kategori *excellent* dan dinyatakan dapat diterima. Temuan ini mengindikasikan bahwa *website* tersebut pada dasarnya sudah mampu memenuhi kebutuhan utama pengguna. Namun demikian, masih terdapat peluang untuk melakukan pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa rekomendasi yang diajukan antara lain penyederhanaan tampilan antarmuka agar lebih mudah digunakan, peningkatan kecepatan akses *website*, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih lengkap. Diharapkan, penerapan perbaikan tersebut dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas penggunaan *website* secara keseluruhan [12].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh [13] Evaluasi terhadap sistem pembelajaran daring di Universitas XYZ dilakukan dengan meninjau aspek *usability* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* yang terdiri dari 10 butir pertanyaan sebagai

indikator kualitas layanan LMS. Penelitian ini melibatkan 50 responden yang berasal dari kalangan mahasiswa. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai rata-rata SUS yang diperoleh adalah 69,9. Berdasarkan skor tersebut, layanan pembelajaran daring Universitas XYZ berada pada *grade C* dengan persentil sekitar 52%. Secara kualitatif, sistem ini termasuk dalam kategori OK (*adjective rating*), tergolong marginal dalam tingkat penerimaan (*acceptability*), serta memiliki nilai *Net Promoter Score (NPS)* yang berada pada kategori *passive*. Temuan ini menunjukkan bahwa layanan pembelajaran daring Universitas XYZ masih dapat diterima oleh mahasiswa sebagai pengguna. Namun demikian, diperlukan adanya perbaikan dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, yang pada akhirnya diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap hasil belajar mahasiswa [13].

Penelitian selanjutnya Analisis *Usability* pada Aplikasi *Mobile* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* bertujuan untuk menganalisis usabilitas aplikasi mobile menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pendekatan studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk jurnal penelitian lokal dan internasional, artikel ilmiah, serta penelitian sebelumnya yang relevan. Alat penelitian yang digunakan meliputi perangkat seluler, laptop, dan koneksi *Wi-Fi* untuk mengakses jurnal yang diterbitkan antara tahun 2020 hingga 2025, dengan memanfaatkan *Google Scholar* dan referensi terkait lainnya. Hasil analisis menunjukkan variasi tingkat usabilitas pada berbagai aplikasi, seperti Himfo (skor SUS 72,5, "*Good*"), *Shopee* (kecepatan aplikasi memengaruhi kepuasan, fitur memuaskan), aplikasi investasi digital Bibit (skor SUS 83,75, "*Acceptable*"), BRIMO (skor SUS 83,75, "*Acceptable*"), BTN *Mobile* (skor SUS 64,85, "*Poor*" namun "*Marginal*"), RSI Wonosobo ("*GOOD*"), *website Shopee* (skor 67,0833, "*OK*"), Sambara (rata-rata 76,1%, "*Layak*"), *Growtopia*

(*Grade Scale B, Adjective Rating Good*), dan Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan (skor 71,48, "*Acceptable*"). Meskipun sebagian besar aplikasi menunjukkan tingkat usability yang dapat diterima atau baik, beberapa di antaranya masih memerlukan peningkatan fitur atau perbaikan pada aspek yang dianggap rumit oleh pengguna. Penelitian ini memberikan gambaran komprehensif tentang penerapan SUS dalam evaluasi usability aplikasi *mobile* dan mengidentifikasi area potensial untuk perbaikan guna meningkatkan pengalaman pengguna [14].

Penelitian yang dilakukan Novrian Pratama, Rifka Anrahvi, dan Stevani di tahun 2024 dengan tema “Penerapan Metode *System Usability Scale (SUS)* dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap *Website* Direktori Akademik”. Penelitian ini disusun sebagai bentuk penilaian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Islam Negeri Riau dalam menggunakan *Website* Direktori Akademik. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan skala pengukuran *Likert*, dan metode pengujian *System Usability Scale*. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *Slovin* yang cocok digunakan untuk populasi besar dan tidak semua anggotanya dapat dijangkau. Dari total 70 responden, diperoleh nilai akhir SUS sebesar 82. Berdasarkan pedoman interpretasi SUS pada perspektif *acceptability range* merujuk kedalam *range Acceptable* dan untuk perspektif *Grade* skor 82 masuk *grade A*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna puas dengan kemudahan penggunaan sistem. Rekomendasi untuk pengembangan sistem antara lain menjaga kualitas kegunaan melalui pengujian rutin, mengumpulkan umpan balik pengguna secara berkala, meningkatkan dokumentasi dan panduan pengguna, dan beradaptasi dengan tren teknologi terkini untuk menjaga sistem tetap relevan dan sebagainya [15].

Dalam penelitian yang disusun oleh Tri Lathif Mardi Suryanto, Waldon Nove Simamarta, dan Asiq Faroqi pada tahun 2022 yang berjudul “*System Usability Scale*

(SUS) Sebagai Metode Pengujian Kegunaan Pada Situs Program Studi”, kasus yang menjadi objek penelitian ini sangat relevan dengan penelitian yang dibutuhkan penulis sebagai rujukan, yaitu menguji kegunaan atau *usability* dalam mengakses situs atau aplikasi. Seperti penelitian sebelumnya, metode pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale*. Penelitian ini ini disusun sebagai bentuk penilaian terhadap tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dalam menggunakan Situs Program Studi Teknik Sipil. Populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif Teknik Sipil UPN “Veteran” Jawa Timur, yang berdasarkan dari dari Situs PDDikti pada tahun ajaran 2021/2022 mahasiswa aktif Teknik Sipil berjumlah 518 orang. Untuk menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat ketelitian yaitu 90% dengan *error* 10%, sehingga ditemukan jumlah sampel yang ditemukan sejumlah 84 responden. Setelah dilakukan perhitungan, Situs Prodi Teknik Sipil memperoleh hasil skor 63,81 dengan *Adjective Ratings* (peringkat kata sifat) tergolong *Good*, *Grade Scales* (skala nilai huruf) termasuk nilai D, dan *Acceptability Ranges* (rentang penerimaan) tergolong *Marginal High* yang menunjukkan Situs Prodi Teknik Sipil memiliki tampilan (*interface*) yang masih dapat diterima [16].

Pada penelitian yang dilakukan pada tahun 2020 oleh Muhammad Lazuardi Nuriman dan Nina Mayesti dengan judul “Evaluasi Ketergunaan *Website* Perpustakaan Universitas Indonesia Menggunakan *System Usability Scale*”, penelitian ini membahas tentang ketergunaan (*usability*) *Website* Perpustakaan Universitas Indonesia. Instrumen penelitian ini adalah kuesioner yang mengacu pada indikator *System Usability Scale (SUS)* dan skala kuantitatif *Likert* dari 1 (satu) sampai 5 (lima). Skala ini menyatakan kesetujuan dan ketidaksetujuan pengguna. Hasil dari analisis ketergunaan menggunakan *System Usability Scale* pada penelitian ini adalah sebagai

berikut: Jika dikonversi ke nilai persentil, skor SUS untuk angkatan 2016 berada pada rentang 35 – 40, sedangkan skor SUS untuk angkatan 2019 berada pada rentang 15 – 34. Untuk skala sifat (*adjective*), skor SUS untuk angkatan 2016 dapat digolongkan menjadi baik (*Good*) dan cukup baik (OK) untuk angkatan 2019. Dari penggolongan tersebut dapat dilihat bahwa *website* Perpustakaan UI memiliki ketergunaan yang baik oleh angkatan 2016 dan cukup baik oleh angkatan 2019. Artinya, angkatan 2016 menilai bahwa *website* Perpustakaan UI sudah nyaman dan mudah untuk digunakan, sedangkan angkatan 2019 menilai bahwa *website* Perpustakaan UI masih cukup nyaman dan cukup mudah untuk digunakan [17].

Penelitian yang dilakukan oleh Wulandari dengan judul “Analisis *Usability* Aplikasi RSI Wonosobo Menggunakan Metode SUS (*System Usability Scale*)” bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi melalui metode SUS. Penelitian ini dilakukan karena aplikasi masih memiliki beberapa kekurangan dan kendala, serta jumlah pengguna yang relatif rendah. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang terdiri dari pasien RSI Wonosobo, karyawan, dan staf IT. Berdasarkan hasil perhitungan SUS, aplikasi memperoleh skor 70,8 yang termasuk dalam kategori *grade C*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa permasalahan yang ada tidak memberikan dampak signifikan terhadap tingkat *usability* aplikasi. Meskipun demikian, peneliti merekomendasikan agar aplikasi dikembangkan dengan tampilan yang lebih ramah pengguna, menggunakan istilah yang lebih umum dan mudah dipahami, serta meningkatkan konsistensi sistem agar seluruh fitur dapat berfungsi dengan optimal [18].

Penelitian yang dilakukan oleh Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. dengan judul Analisis *Usability* pada Aplikasi BTN *Mobile* menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* menunjukkan bahwa aplikasi

BTN *Mobile* masih mengalami berbagai kendala dalam penggunaannya. Permasalahan yang ditemukan antara lain sering terjadinya *error* serta adanya beberapa fitur yang belum mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal. Penelitian ini melibatkan 50 responden yang merupakan mahasiswa penerima KIP-K di Universitas Trunojoyo Madura. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert sebagai acuan penilaian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 40% responden masih mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi, sementara 50% responden merasa kebingungan terhadap fitur-fitur yang tersedia. Nilai rata-rata SUS yang diperoleh adalah 64,85 dan termasuk dalam kategori “D”, yang mengindikasikan tingkat *usability* masih rendah. Berdasarkan hasil tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa aplikasi BTN *Mobile* masih tergolong rumit untuk digunakan dan belum memberikan pengalaman yang mudah bagi pengguna. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan terutama pada bagian yang dianggap paling membingungkan dan sulit dipahami agar *usability* aplikasi dapat meningkat [19].

Penelitian oleh Rinda Fransisca Sihombing, Pacu Putra Suarli yang berjudul “Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi Digiroom by Auto 2000 Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*”, aplikasi yang disediakan oleh Auto 2000 untuk mempermudah konsumen mengakses layanan servis di Auto 2000. Meski aplikasi tersebut memiliki rating 4,5 di Playstore, namun aplikasi tersebut memiliki keluhan *usability* pada kolom komentar, sehingga perlunya pengujian *usability* pada aplikasi tersebut dengan menggunakan metode *usability testing*. Pada *usability testing* dilakukan untuk mengukur aspek *learnability*, *efficiency*, *errors* dengan melakukan *task scenario*. Wawancara dilakukan untuk mengetahui permasalahan *usability* dan kuesioner digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

Berdasarkan pengujian *usability testing* menghasilkan aspek *learnability* 80%, aspek *efficiency* 0,0082 *goals/sec* dan aspek *error* 12,5% dengan tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi adalah 70%-80%. Terdapat 3 permasalahan *usability* dialami pengguna yaitu pada saat pembayaran hasil *service* berbeda yang ada di kuitansi dan di aplikasi, peserta mengalami kesulitan saat ingin melihat hasil riwayat *service* kendaraan, dan peserta pernah mengalami *error* pada aplikasi saat menggunakan aplikasi [20].

## 2.5. Tinjauan Mitra Penelitian

### 2.5.1. Latar Belakang PT Bintang Alam Jaya

PT. Bintang Alam Jaya merupakan cabang dari Bintang Motor yang beralamat di Jalan Halim Perdana Kusuma Blok AO/AN No.16B, Jurumudi Baru, Kec. Benda, Kota Tangerang, Banten.

Bintang Motor adalah salah satu jaringan *dealer* resmi sepeda motor Honda terbesar di Indonesia yang didirikan pada tahun 2001 oleh Alexander Lunardi Tedjowinoto. Perusahaan ini berawal dari sebuah gerai kecil yang berlokasi di Cibinong, Bogor, dengan visi menyediakan solusi transportasi roda dua yang aman, nyaman, dan terjangkau bagi masyarakat. Seiring berjalannya waktu, Bintang Motor terus berkembang pesat, baik dari sisi jumlah cabang maupun ragam layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Dalam kegiatan operasionalnya, Bintang Motor menghadirkan layanan yang menyeluruh, mulai dari penjualan sepeda motor Honda baru baik secara tunai maupun kredit, layanan servis rutin yang ditangani oleh mekanik bersertifikat, hingga penyediaan suku cadang asli Honda. Selain itu, perusahaan juga menyediakan aksesoris resmi serta layanan konsultasi pembiayaan kredit melalui lembaga *leasing* yang tepercaya guna memberikan kemudahan dan rasa aman bagi pelanggan dalam memiliki sepeda motor Honda yang diinginkan.

Sejalan dengan pesatnya perkembangan industri otomotif, Bintang Motor terus memperluas jaringan *dealer* dan layanan purna jualnya di berbagai wilayah Indonesia, seperti Jabodetabek, Jawa Barat, dan Sumatera. Perluasan ini bertujuan untuk semakin mendekatkan perusahaan kepada konsumen serta mempermudah akses terhadap layanan purna jual yang profesional. Dengan pengalaman lebih dari dua puluh tahun dan komitmen pelayanan yang tinggi, Bintang Motor berupaya memberikan kepuasan maksimal kepada pelanggan melalui penerapan layanan 3S yang mencakup penjualan, servis, dan penyediaan suku cadang.

Dengan bekal pengalaman serta jaringan usaha yang semakin luas, Bintang Motor berkomitmen untuk menjadi *dealer* yang kompetitif dan berdaya saing tinggi di industri otomotif nasional, sekaligus memberikan dampak positif bagi masyarakat dan perkembangan dunia usaha di Indonesia.

#### **2.5.2. Produk dan Layanan Yang Ditawarkan Oleh PT Bintang Alam Jaya**

1. Penjualan sepeda motor baru Honda (tunai maupun kredit).
2. Layanan servis dan perawatan berkala resmi.
3. Penyediaan suku cadang (*spareparts*) asli Honda.
4. Aksesoris dan konsultan pembiayaan.

### 2.5.3. Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya



Gambar II. 2 Struktur Organisasi PT Bintang Alam Jaya

Struktur organisasi di PT. Bintang Alam Jaya terdiri dari Kepala Cabang yang mengepalai 4 divisi, yaitu:

1. Divisi *Customer Relationship Management (CRM)*.

Bertugas untuk mengelola segala interaksi perusahaan dengan pelanggan. Divisi CRM dikepalai oleh PIC (penanggung jawab) CRM dan beranggotakan dua orang admin CRM.

2. Divisi Penjualan

Bertugas memasarkan dan menjual produk atau jasa perusahaan, mencari prospek, memberikan konsultasi, presentasi produk, negosiasi, menutup penjualan, serta membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan guna untuk memastikan kepuasan dan mencapai *target* penjualan, sambil terus memantau dinamika pasar dan mengelola data penjualan. Divisi penjualan dipimpin oleh seorang *Supervisor* yang mengepalai dua bidang, yaitu *sales counter* yang bertugas melakukan transaksi di dalam *dealer*, dan *sales* yang bertugas melakukan promosi

untuk mencari calon pelanggan di luar *dealer*. *Sales* dibagi menjadi beberapa tim yang dipimpin oleh *sales leader* untuk setiap tim nya.

### 3. Divisi Administrasi

Bertugas memastikan operasional kantor berjalan lancar dengan mengurus pengelolaan dokumen dan arsip, surat-menyurat, pencatatan dan penginputan data, penjadwalan agenda (*meeting*, perjalanan dinas), komunikasi internal & eksternal, serta pengadaan dan pengelolaan inventaris kantor. Divisi administrasi dikepalai oleh seorang *Administration Head* (Kepala Administrasi) yang bertugas memimpin beberapa bagian, yaitu:

#### a. Admin AR (*Account Recievable*)

Bertugas mengurus piutang perusahaan, yaitu tagihan kepada konsumen yang belum dibayar, dengan tugas utama menagih, mencatat, memantau jatuh tempo, dan merekonsiliasi data guna untuk menjaga arus kas perusahaan tetap sehat dan stabil.

#### b. Admin SJ (Surat Jalan)

Bertugas mengelola dokumen pengiriman (membuat, mengecek, mengarsipkan), memproses pesanan pelanggan (dari *pre-order* hingga barang siap kirim), melakukan koordinasi dengan tim internal (gudang, kurir, penjualan) dan eksternal (pelanggan), memantau status pengiriman, menangani masalah, membuat laporan operasional dan keuangan terkait pengiriman, serta memastikan kelancaran distribusi barang.

#### c. Admin STNK BPKB

Bertugas mengurus seluruh administrasi dokumen kendaraan, mulai dari pengajuan faktur pembuatan STNK/BPKB, mengurus perpanjangan pajak (PKB), verifikasi kelengkapan dokumen, melakukan koordinasi dengan pihak kepolisian (Samsat) dan *leasing* terkait dokumen kendaraan, hingga mendistribusikan dokumen ke konsumen atau perusahaan, serta membuat laporan terkait data kendaraan.

d. *Kasir*

Bertugas memproses transaksi penjualan (memindai barang, menghitung total, menerima pembayaran tunai/non-tunai).

e. *Delivery Man*

Bertugas mengantarkan unit yang telah dibeli pelanggan ke lokasi tujuan yang telah ditentukan oleh pelanggan (umumnya tempat tinggal atau kantor konsumen).

f. *Security*

Bertugas menjaga keamanan, ketertiban, dan kenyamanan di seluruh area *dealer*, yang mencakup kontrol akses (pengunjung dan kendaraan), patroli rutin, penanganan insiden (pencurian, vandalisme, kerusuhan), membantu konsumen (mengarahkan parkir, memberikan informasi), serta menjadi representasi pelayanan Honda yang ramah dan membantu.

g. *Messenger*

Bertugas mengirim surat, STNK, BPKB, invoice tagihan, dan sebagainya dari perusahaan ke *leasing* atau langsung konsumen.

h. *Office Boy*

Bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kantor (ruang kerja, pantry, toilet), menyiapkan minuman untuk karyawan dan tamu, mengurus logistik dasar (ATK, air galon, makan siang), serta membantu tugas administratif ringan seperti mengantar dokumen, fotokopi, dan pengarsipan, untuk memastikan kelancaran operasional harian kantor.

#### 4. Divisi Perbengkelan

Merupakan struktur departemen dalam bengkel yang bertanggung jawab atas perbaikan dan perawatan kendaraan. Divisi Perbengkelan dipimpin oleh seorang Kepala Bengkel yang bertanggung jawab mengepalai beberapa bagian, yaitu:

a. Kepala *Pre-Delivery Inspection* (KPDI)

Bertugas melakukan pengecekan kembali atas serangkaian pemeriksaan menyeluruh pada motor baru yang sebelumnya telah dilakukan oleh bawahannya sebelum diserahkan ke konsumen.

b. *Pre-Delivery Inspection* (PDI)

Bertugas melakukan serangkaian pemeriksaan menyeluruh pada motor baru sebelum diserahkan ke konsumen, mencakup mesin (oli, *starter*, *langsam*), kelistrikan (lampu, indikator, kunci kontak), sistem pengereman (rem, minyak rem, *handle*), ban dan roda (tekanan, rotasi),

kondisi bodi, serta kelengkapan dokumen (nomor rangka/mesin), untuk memastikan motor siap pakai, aman, dan bebas kendala teknis. Setelah dilakukan pemeriksaan menyeluruh oleh tim PDI, baru setelahnya diserahkan laporan kepada kepala PDI bahwa motor telah siap digunakan oleh konsumen.

c. Kepala Mekanik (KAMEK) dan *Service Advisor* (SA)

Kepala Mekanik bertugas untuk memimpin tim mekanik dan mengawasi kualitas pekerjaan, manajemen peralatan, serta efisiensi bengkel, sementara *Service Advisor* (SA) bertugas untuk menjembatani pelanggan dan bengkel yang menerima keluhan, menjelaskan perbaikan, estimasi biaya, dan mengurus data pelanggan, dengan peran mereka saling melengkapi untuk memastikan perbaikan kendaraan berjalan lancar dari awal hingga akhir.

d. *Frontdesk*

Bertugas adalah menyambut pelanggan, mencatat keluhan dan data servis ke sistem, menginput data, menyiapkan dokumen *Work Order* atau Perjanjian Kerja Bersama (PKB), memberikan informasi layanan dan promo, serta menjaga kenyamanan area resepsionis. Pada intinya menjadi jembatan pertama antara pelanggan dan teknisi dengan pelayanan profesional dan administrasi yang rapi.

e. *Part Man*

Bertanggung jawab atas manajemen suku cadang (*sparepart*), mulai dari, memeriksa stok, mengurus inventaris gudang, hingga menginformasikan ketersediaan suku cadang dan aksesoris kepada pelanggan atau teknisi, memastikan suku cadang asli Honda (HGP) tersedia dan terkelola dengan baik.

f. Mekanik

Bertugas melakukan perawatan, pemeriksaan teknis, dan perbaikan motor Honda sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) Honda, mencakup servis rutin, diagnosa kerusakan (mesin, kelistrikan, transmisi, rem) menggunakan alat khusus, mengganti suku cadang asli,

memastikan keamanan kerja, dan melaporkan hasil pekerjaan ke *Service Advisor* untuk memastikan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

