

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Penggunaan Fitur *Booking Service* Aplikasi Wahana Honda

1. *Dashboard* Aplikasi

- a. Buka aplikasi Wahana Honda selanjutnya akan tampil halaman *dashboard* seperti disamping.

- b. Klik Menu *Pesan Service* yang telah ditandai.

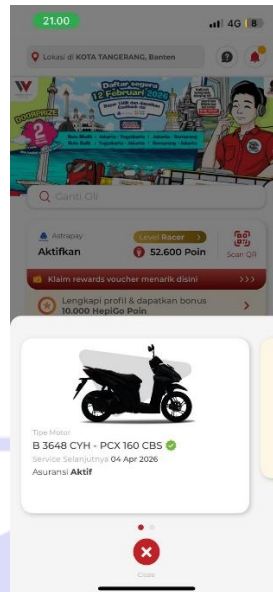


Gambar IV. 1 *Dashboard* Aplikasi

2. Fitur *Pesan Servis*

- a. Aplikasi akan menampilkan jenis kendaraan yang telah terdaftar di aplikasi.

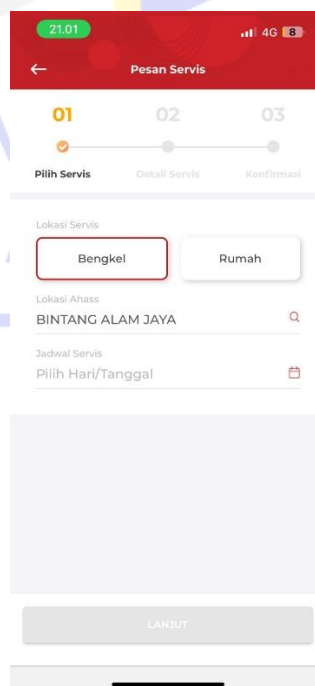
- b. Selanjutnya klik jenis kendaraan yang ingin diservis.



Gambar IV. 2 Fitur Pesan Servis

3. Form 01 Pengisian Pesan Servis

- a. Form pengisian pesan servis yang pertama pilih Lokasi servis, bisa di bengkel Ahas terdekat atau di rumah.
- b. Pilih Lokasi Ahas terdekat.
- c. Jadwalkan servis sesuai jam yang diinginkan.



Gambar IV. 3 Form 01 Pengisian Pesan Servis

4. *Form 02 Detail Servis*

- a. Konsumen wajib mengisi kilometer yang sesuai kendaraan.
- b. Pilih jenis servis.
- c. Jika ada keluhan dikendaraan konsumen wajib mengisi dengan .

The screenshot shows the 'Pesan Servis' app interface. At the top, there's a red header with a back arrow and the title 'Pesan Servis'. Below the header is a progress indicator with three steps: '01 Pilih Servis', '02 Detail Servis' (highlighted), and '03 Konfirmasi'. The main content area includes a 'Kilometer Saat Ini' field with the value '765' and a 'KM' unit. A green notification box says 'Servis Gratis 2 (KPB 2) motor kamu masih tersedia'. Below that is a 'Pilih Jenis Servis' dropdown menu with the selected option 'Jenis Servis'. There's also a 'Keluhan' section with a text input field and a character count '0/160'. At the bottom, there's a 'LANJUT' button.

Gambar IV. 4 *Form 02 Detail Servis*

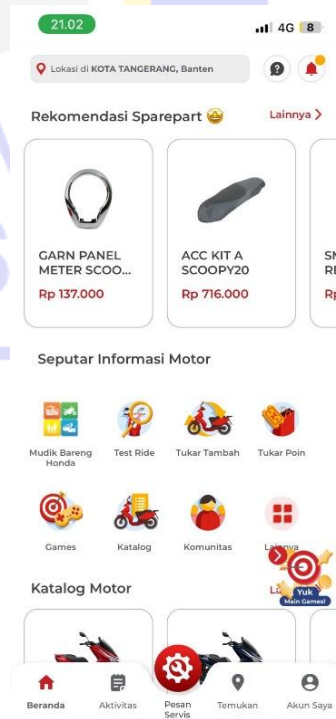
5. *Form 03 Konfirmasi Booking Servis*

- a. *Form detail* servis berisi *detail* kendaraan yaitu nomor mesin, tipe motor, kilometer, nomor polisi kendaraan dan *detail* pemesanan.
- b. Klik tombol “lanjut” untuk melanjutkan pesan servis.



Gambar IV. 5 Form 03 Konfirmasi Booking Servis

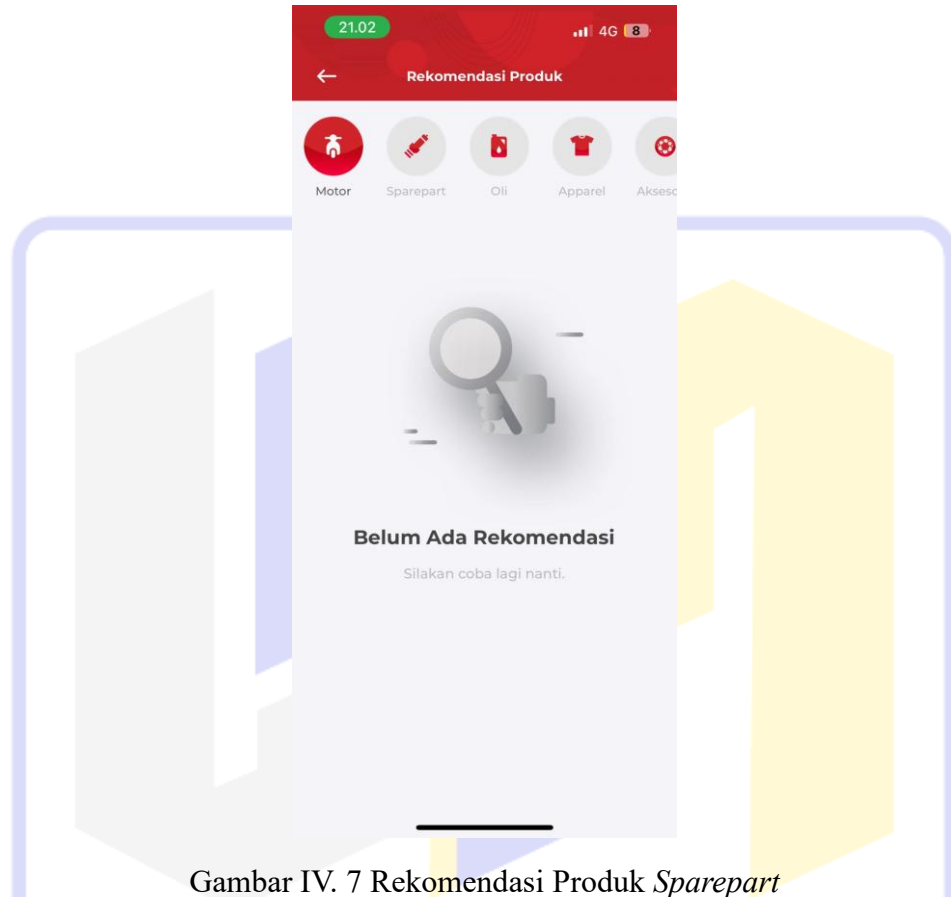
6. Fitur Rekomendasi *Sparepart*
- a. Fitur rekomendasi sparepart untuk konsumen jika ingin melakukan pembelian *sparepart*.



Gambar IV. 6 Fitur Rekomendasi *Sparepart*

7. Rekomendasi Produk *Sparepart*

- a. Belum tersedianya tampilan atau menu pilihan produk seperti motor, *sparepart*, oli, *apparel*, dan aksesoris pada fitur rekomendasi produk.



Gambar IV. 7 Rekomendasi Produk *Sparepart*

4.2. Pengumpulan Data

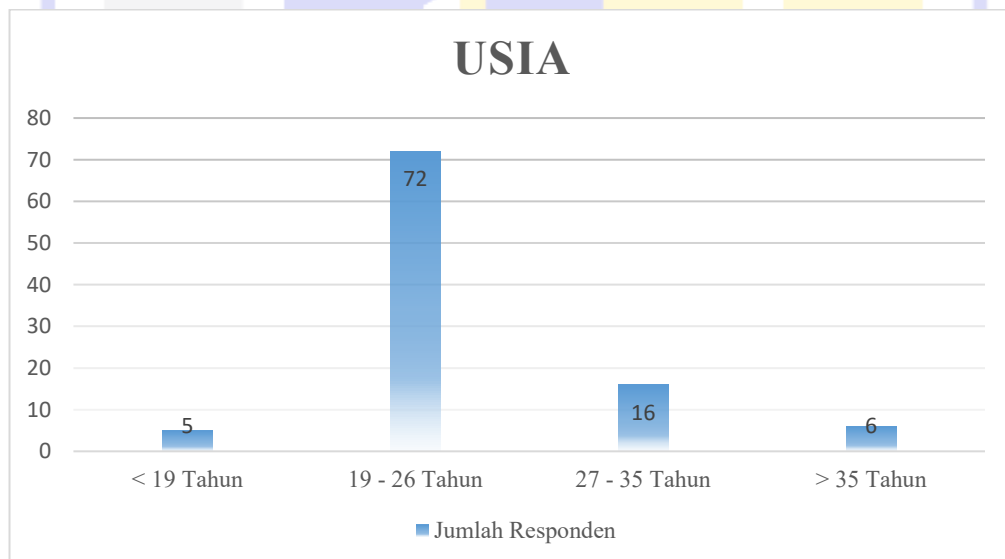
Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen PT Bintang Alam Jaya secara langsung. Kuesioner diberikan dalam bentuk formulir isian kepada konsumen yang sedang menunggu proses pelayanan di PT Bintang Alam Jaya. Proses pengumpulan data tersebut dilaksanakan selama kurang lebih sepuluh hari, yaitu mulai tanggal 2 Desember hingga 12 Desember 2025.

4.3. Karakteristik Responden

4.3.1. Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data jawaban responden yang telah dikumpulkan, penulis mengelompokkan karakteristik responden berdasarkan usia ke dalam empat kategori, yaitu responden berusia di bawah 19 tahun, responden dengan rentang usia 19 hingga 26 tahun, responden berusia 27 sampai 35 tahun, serta responden yang berusia lebih dari 35 tahun.

Berikut ini diagram yang menjelaskan jumlah responden yang telah penulis kelompokkan berdasarkan usia:



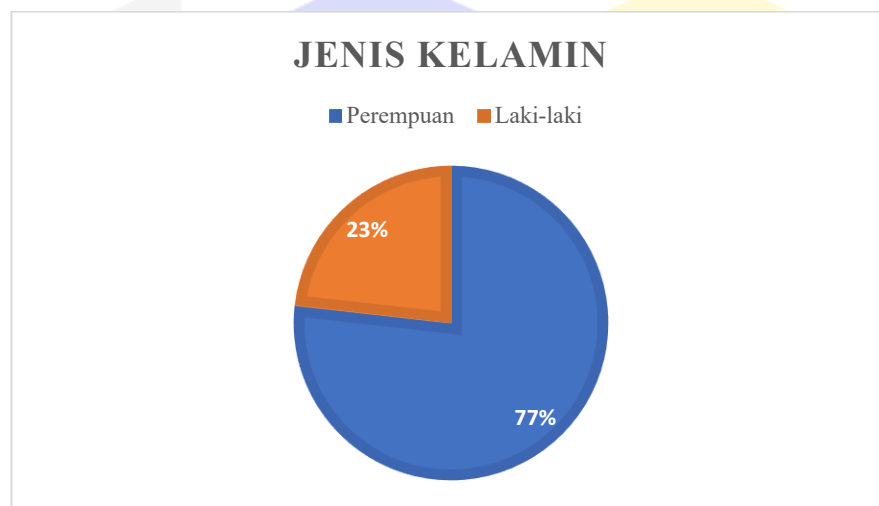
Gambar IV. 8 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan data pada gambar diatas, ditemukan bahwa pengelompokan terbanyak adalah responden dengan rentang usia 19-26 tahun yang berjumlah 72 orang, kemudian disusul dengan responden dengan rentang usia 27-35 tahun. Untuk responden dengan usia dibawah 19 tahun dan responden diatas 35 tahun terbilang cukup sedikit karena hanya sebanyak 5 dan 6 orang dari total keseluruhan responden sebanyak 99 orang. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service*

PT Bintang Alam Jaya di dominasi oleh konsumen yang tergolong remaja dengan rentang usia 19-26 tahun.

4.3.2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diperoleh, ditemukan bahwa dari total 99 responden, jumlah responden perempuan sebanyak 76 orang, dan jumlah responden laki-laki sebanyak 23 orang. Pengelompokkan responden berdasarkan jenis kelamin kemudian penulis jabarkan dalam bentuk diagram lingkaran di bawah ini:

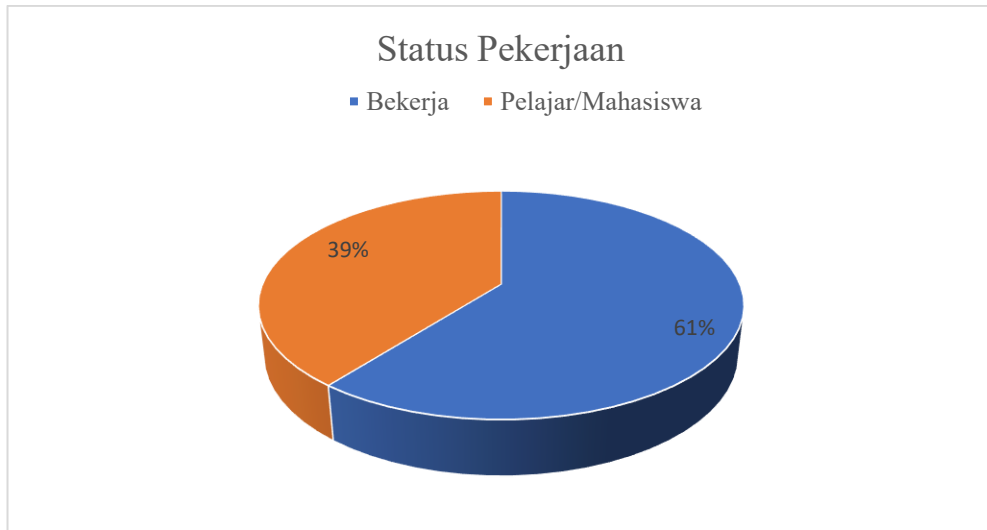


Gambar IV. 9 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data pada diagram diatas, ditemukan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak hampir tiga kali lipat daripada jumlah responden laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya mayoritas berasal dari kalangan wanita atau perempuan.

4.3.3. Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan hasil jawaban responden yang telah diperoleh, penulis mengkategorikan responden berdasarkan status pekerjaannya ke dalam dua kategori, yaitu responden yang bekerja, dan responden pelajar atau mahasiswa. Berikut ini diagram hasil pengelompokkan responden berdasarkan status pekerjaannya:



Gambar IV. 10 Diagram Jumlah Responden Berdasarkan Status Pekerjaan

Berdasarkan data pada diagram diatas, diketahui bahwa jumlah responden yang bekerja sebanyak 60 orang, lebih banyak dibandingkan dengan responden pelajar atau mahasiswa yang berjumlah 39 orang, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya mayoritas berasal dari kalangan pekerja.

4.4. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada instrument atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Berikut hasil uji validitas menggunakan *Pearson Correlation* dengan taraf signifikansi 5%.

		Correlations										Total
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.039	.466**	.226*	.479**	-.001	.415**	.025	.530**	.248*	.485**
	Sig. (2-tailed)		.702	<.001	.024	<.001	.989	<.001	.808	<.001	.013	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00002	Pearson Correlation	-.039	1	-.162	.472**	-.123	.666**	.022	.712**	-.071	.363**	.628**
	Sig. (2-tailed)	.702		.109	<.001	.225	<.001	.827	<.001	.483	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00003	Pearson Correlation	.466**	-.162	1	.115	.485**	-.193	.428**	-.153	.620**	.152	.345**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.109		.258	<.001	.055	<.001	.131	<.001	.132	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00004	Pearson Correlation	.226*	.472**	.115	1	.158	.445**	.233*	.390**	.205*	.485**	.707**
	Sig. (2-tailed)	.024	<.001	.258		.117	<.001	.020	<.001	.042	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00005	Pearson Correlation	.479**	-.123	.485**	.158	1	-.017	.552**	-.057	.521**	.143	.428**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.225	<.001	.117		.870	<.001	.576	<.001	.159	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00006	Pearson Correlation	-.001	.666**	-.193	.445**	-.017	1	.041	.820**	-.110	.384**	.658**
	Sig. (2-tailed)	.989	<.001	.055	<.001	.870		.690	<.001	.278	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00007	Pearson Correlation	.415**	.022	.428**	.233*	.552**	.041	1	-.015	.611**	.254*	.511**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.827	<.001	.020	<.001	.690		.884	<.001	.011	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00008	Pearson Correlation	.025	.712**	-.153	.390**	-.057	.820**	-.015	1	-.065	.434**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.808	<.001	.131	<.001	.576	<.001	.884		.521	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00009	Pearson Correlation	.530**	-.071	.620**	.205*	.521**	-.110	.611**	-.065	1	.266**	.488**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.483	<.001	.042	<.001	.278	<.001	.521		.008	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00010	Pearson Correlation	.248*	.363**	.152	.485**	.143	.384**	.254*	.434**	.266**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.013	<.001	.132	<.001	.159	<.001	.011	<.001	.008		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.485**	.628**	.345**	.707**	.428**	.658**	.511**	.669**	.488**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Gambar IV. 11 Output Uji Validitas Menggunakan SPSS

Kemudian berikut ini penilaian hasil perhitungan uji validitas yang telah dilakukan:

Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	P (Sig.)	Keterangan
P1	0,485	0,197	>0,001	Valid
P2	0,628	0,197	>0,001	Valid
P3	0,345	0,197	>0,001	Valid
P4	0,707	0,197	>0,001	Valid
P5	0,428	0,197	>0,001	Valid
P6	0,658	0,197	>0,001	Valid
P7	0,511	0,197	>0,001	Valid
P8	0,669	0,197	>0,001	Valid
P9	0,488	0,197	>0,001	Valid
P10	0,683	0,197	>0,001	Valid

Berdasarkan uji validitas yang telah dilakukan, diperoleh hasil signifikansi dari setiap pernyataan lebih rendah dari 0,001, maka dapat dinilai bahwa data yang diperoleh merupakan data yang *valid* karena hasil signifikansi lebih rendah dari 0,05.

4.5. Uji Reliabilitas

Berikut ini hasil Uji Reliabilitas penelitian ini dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* SPSS.

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	10

Gambar IV. 12 *Output* Hasil Uji Reliabilitas SPSS

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari 10 item pernyataan kuesioner penelitian ini adalah 0,769, sehingga kuesioner penelitian ini tergolong cukup reliabel.

4.6. Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menilai sejauh mana aplikasi Wahana Honda mudah digunakan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna, terutama pada fitur *booking service*. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen yang telah menggunakan fitur *booking service*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner *System Usability Scale (SUS)*, kemudian dianalisis dalam dua tahap, yaitu penyajian hasil kuesioner dan perhitungan skor SUS berdasarkan rumus yang digunakan dalam metode tersebut. Hasil analisis ini selanjutnya dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan sistem.

4.6.1. Hasil Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*

Kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang telah dibagikan secara langsung kepada 99 responden menghasilkan data dengan rincian sebagai berikut:

Tabel IV. 2 Hasil Kuesioner SUS

No	Nama	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10
1	R01	5	3	3	1	4	4	2	4	2	2
2	R02	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
3	R03	3	1	4	3	3	2	3	2	4	4
4	R04	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	R05	5	1	4	3	4	1	4	1	5	3
6	R06	5	3	5	4	4	2	3	3	4	4
7	R07	5	1	5	2	5	1	4	1	2	3
8	R08	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
9	R09	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
10	R10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	R11	5	1	5	5	5	5	5	1	5	5
12	R12	3	3	4	4	3	3	3	2	3	4
13	R13	3	1	5	5	4	2	3	1	3	3
14	R14	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
15	R15	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5
16	R16	4	2	4	2	4	2	5	2	5	5
17	R17	4	2	4	4	4	2	5	2	4	4
18	R18	3	1	4	1	5	2	4	2	4	4
19	R19	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
20	R20	5	1	5	3	5	1	5	1	5	5
21	R21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	R22	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
23	R23	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
24	R24	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2
25	R25	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
26	R26	4	2	4	3	4	2	4	2	4	3
27	R27	4	1	4	3	4	2	5	1	5	3
28	R28	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3
29	R29	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	R30	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5
31	R31	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4
32	R32	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5
33	R33	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4
34	R34	3	3	3	1	4	3	4	2	4	5
35	R35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	R36	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4

37	R37	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
38	R38	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
39	R39	4	5	5	4	4	2	4	1	4	4
40	R40	5	1	5	2	4	2	4	1	4	2
41	R41	3	2	4	3	4	3	4	2	4	5
42	R42	2	2	4	4	4	2	4	2	2	4
43	R43	4	5	4	2	4	2	3	2	4	4
44	R44	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
45	R45	4	2	5	3	1	1	2	4	4	5
46	R46	3	3	4	3	5	4	3	4	3	4
47	R47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
48	R48	4	2	5	2	4	3	5	1	4	2
49	R49	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5
50	R50	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4
51	R51	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5
52	R52	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
53	R53	4	1	5	2	4	2	5	3	5	4
54	R54	4	2	4	4	5	3	4	2	4	4
55	R55	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4
56	R56	4	2	5	2	4	2	4	3	4	3
57	R57	4	2	4	2	4	2	3	2	4	3
58	R58	4	2	4	4	5	3	5	2	3	4
59	R59	4	2	4	4	5	2	4	2	4	4
60	R60	5	1	5	2	5	3	4	2	4	5
61	R61	5	1	5	2	5	4	5	3	5	5
62	R62	4	2	4	2	4	2	5	2	5	5
63	R63	2	3	4	2	4	4	5	4	5	4
64	R64	3	4	2	1	1	5	3	4	1	3
65	R65	3	2	4	4	5	2	4	2	5	4
66	R66	4	2	4	2	4	2	5	2	3	3
67	R67	4	1	5	1	5	2	5	1	4	2
68	R68	5	1	5	3	5	1	3	1	5	3
69	R69	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4
70	R70	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
71	R71	5	3	3	4	3	4	4	4	4	4
72	R72	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5
73	R73	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
74	R74	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	R75	5	2	5	2	5	1	5	3	5	5
76	R76	5	1	5	5	5	1	5	1	5	3
77	R77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	R78	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
79	R79	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	R80	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
81	R81	3	2	4	3	4	3	4	2	3	2

82	R82	5	1	5	3	3	3	3	1	4	3
83	R83	3	5	5	4	2	2	5	2	5	4
84	R84	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5
85	R85	5	2	5	5	5	3	4	2	5	4
86	R86	4	2	5	4	4	3	5	2	5	5
87	R87	1	5	4	4	4	5	4	5	3	2
88	R88	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
89	R89	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
90	R90	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
91	R91	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5
92	R92	3	2	2	4	3	2	5	1	2	2
93	R93	4	2	4	2	4	2	4	1	4	1
94	R94	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
95	R95	2	2	5	3	4	2	3	2	4	2
96	R96	4	2	4	2	5	2	4	1	5	2
97	R97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	R98	3	1	5	1	4	1	4	1	5	1
99	R99	2	2	4	1	5	2	4	2	2	3

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Keterangan :

Nilai 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

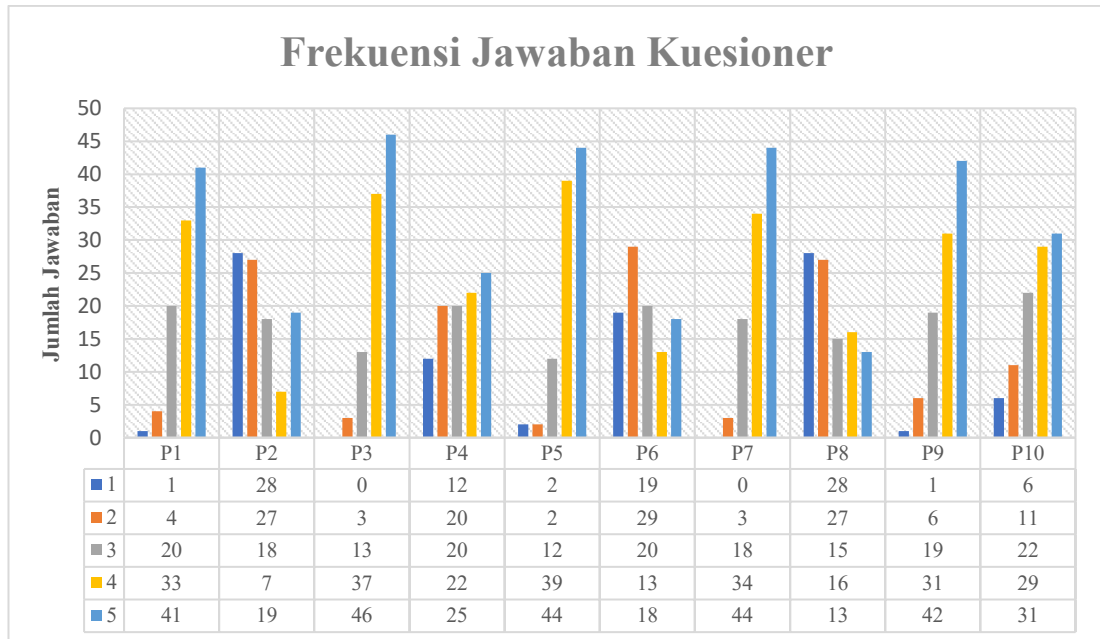
Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)

Nilai 3 = Netral (N)

Nilai 4 = Setuju (S)

Nilai 5 = Sangat Setuju (SS)

Untuk memperoleh gambaran umum hasil total poin dari setiap pernyataan, berikut disajikan diagram untuk menggambarkan jumlah jawaban kuesioner responden untuk setiap pernyataan:



Gambar IV. 13 Diagram Jumlah Jawaban Kuesioner

Berdasarkan perhitungan pada gambar diatas, setiap pertanyaan memiliki jumlah kecenderungan jawaban yang berbeda-beda terkait penggunaan aplikasi *Booking Service*. Meskipun mayoritas pengguna aplikasi *Booking Service* PT Bintang Alam Jaya merupakan golongan remaja, terdapat perbedaan pengalaman dan pengetahuan dalam menggunakan aplikasi, sehingga jawaban yang diperoleh untuk setiap pernyataan cukup variatif.

Pada pernyataan 1, yaitu, ‘Saya berpikir akan menggunakan Aplikasi *Booking Service* Honda ini lagi’, sebanyak 41 responden memilih sangat setuju (5), 33 responden memilih setuju (4), dan sebanyak 20 responden memilih netral (3), sedangkan jumlah responden yang menolak hanya sebanyak 4 responden yang memilih tidak setuju (2), dan 1 responden yang memilih sangat tidak setuju (1). Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menunjukkan respon positif terhadap penggunaan aplikasi *Booking Service* Honda, karena mayoritas responden berpikir akan menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda ini lagi.

Pada pernyataan 2 dan 8, hasil jawaban responden terlihat cukup selaras dan menunjukkan bahwa aplikasi *Booking Service* Honda tidak rumit dan tidak membingungkan. Kesimpulan ini ditarik karena sebanyak 28 responden memilih sangat tidak setuju (1) dan 27 responden memilih tidak setuju (2) pada pernyataan 2 dan 8. Meskipun demikian, masih terdapat 26 responden yang merasa aplikasi *Booking Service* Honda rumit digunakan, dan sebanyak 29 responden yang merasa aplikasi *Booking Service* Honda membingungkan.

Pada pernyataan 3 dan 9, hasil jawaban responden terlihat mirip, sebanyak 46 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 37 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 3, kemudian sebanyak 42 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 31 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 9. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa mudah dan tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda.

Pada pernyataan 10, mayoritas responden merasa perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda, karena sebanyak 31 responden memilih sangat setuju (5), dan sebanyak 29 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 10. Hal ini dipertegas dengan hasil dari pernyataan 4, dimana sebanyak 25 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 22 responden memilih setuju (4) pada pernyataan 4. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden perlu membiasakan diri dan terlebih dahulu dan membutuhkan bantuan orang teknis Ahass Honda untuk dapat menggunakan aplikasi *Booking Service* Honda.

Pada pernyataan 5, penilaian mayoritas responden tergolong positif karena sebanyak 44 responden memilih sangat setuju (5) dan sebanyak 39 responden memilih setuju (4) bahwa fitur-fitur dalam aplikasi *Booking Service* Honda berjalan dengan semestinya.

1	R01	4	2	2	4	3	1	1	1	1	3	22	55
2	R02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
3	R03	2	4	3	2	2	3	2	3	3	1	25	62,5
4	R04	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
5	R05	4	4	3	2	3	4	3	4	4	2	33	82,5
6	R06	4	2	4	1	3	3	2	2	3	1	25	62,5
7	R07	4	4	4	3	4	4	3	4	1	2	33	82,5
8	R08	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
9	R09	3	2	2	1	3	2	3	1	2	1	20	50
10	R10	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
11	R11	4	4	4	0	4	0	4	4	4	0	28	70
12	R12	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	20	50
13	R13	2	4	4	0	3	3	2	4	2	2	26	65
14	R14	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	37	92,5
15	R15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	36	90
16	R16	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	29	72,5
17	R17	3	3	3	1	3	3	4	3	3	1	27	67,5
18	R18	2	4	3	4	4	3	3	3	3	1	30	75
19	R19	4	4	4	0	4	0	4	0	4	0	24	60
20	R20	4	4	4	2	4	4	4	4	4	0	34	85
21	R21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
22	R22	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	22	55
23	R23	3	2	2	1	3	2	2	2	2	2	21	52,5
24	R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39	97,5
25	R25	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4	36	90
26	R26	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	28	70
27	R27	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	32	80
28	R28	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	23	57,5
29	R29	2	3	1	3	1	3	1	3	1	3	21	52,5
30	R30	3	2	3	1	3	0	3	1	3	0	19	47,5
31	R31	4	1	4	1	4	1	4	0	4	1	24	60
32	R32	4	1	3	0	4	1	4	1	3	0	21	52,5
33	R33	4	2	3	1	4	0	3	0	3	1	21	52,5
34	R34	2	2	2	4	3	2	3	3	3	0	24	60
35	R35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
36	R36	3	2	3	3	3	3	3	2	3	1	26	65
37	R37	3	0	3	0	4	1	4	1	4	1	21	52,5
38	R38	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	15	37,5
39	R39	3	0	4	1	3	3	3	4	3	1	25	62,5
40	R40	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	34	85
41	R41	2	3	3	2	3	2	3	3	3	0	24	60
42	R42	1	3	3	1	3	3	3	3	1	1	22	55

43	R43	3	0	3	3	3	3	2	3	3	1	24	60
44	R44	4	1	3	0	4	0	4	1	4	0	21	52,5
45	R45	3	3	4	2	0	4	1	1	3	0	21	52,5
46	R46	2	2	3	2	4	1	2	1	2	1	20	50
47	R47	4	0	3	0	4	0	4	0	4	0	19	47,5
48	R48	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	32	80
49	R49	4	0	3	0	2	1	4	1	2	0	17	42,5
50	R50	3	0	2	0	3	1	4	2	4	1	20	50
51	R51	3	1	4	2	3	0	3	1	2	0	19	47,5
52	R52	4	0	4	1	3	1	3	1	3	1	21	52,5
53	R53	3	4	4	3	3	3	4	2	4	1	31	77,5
54	R54	3	3	3	1	4	2	3	3	3	1	26	65
55	R55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	28	70
56	R56	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	29	72,5
57	R57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	28	70
58	R58	3	3	3	1	4	2	4	3	2	1	26	65
59	R59	3	3	3	1	4	3	3	3	3	1	27	67,5
60	R60	4	4	4	3	4	2	3	3	3	0	30	75
61	R61	4	4	4	3	4	1	4	2	4	0	30	75
62	R62	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	29	72,5
63	R63	1	2	3	3	3	1	4	1	4	1	23	57,5
64	R64	2	1	1	4	0	0	2	1	0	2	13	32,5
65	R65	2	3	3	1	4	3	3	3	4	1	27	67,5
66	R66	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	29	72,5
67	R67	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	36	90
68	R68	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2	34	85
69	R69	3	0	4	0	3	0	3	2	3	1	19	47,5
70	R70	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
71	R71	4	2	2	1	2	1	3	1	3	1	20	50
72	R72	4	0	4	0	4	4	4	4	4	0	28	70
73	R73	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80
74	R74	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
75	R75	4	3	4	3	4	4	4	2	4	0	32	80
76	R76	4	4	4	0	4	4	4	4	4	2	34	85
77	R77	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
78	R78	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
79	R79	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
80	R80	4	1	3	0	4	0	4	0	4	0	20	50
81	R81	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	26	65
82	R82	4	4	4	2	2	2	2	4	3	2	29	72,5
83	R83	2	0	4	1	1	3	4	3	4	1	23	57,5
84	R84	4	4	4	0	4	4	4	4	4	0	32	80

85	R85	4	3	4	0	4	2	3	3	4	1	28	70
86	R86	3	3	4	1	3	2	4	3	4	0	27	67,5
87	R87	0	0	3	1	3	0	3	0	2	3	15	37,5
88	R88	4	0	4	0	4	0	4	0	4	1	21	52,5
89	R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	100
90	R90	2	2	3	2	2	1	3	1	2	2	20	50
91	R91	3	0	4	1	3	2	3	1	3	0	20	50
92	R92	2	3	1	1	2	3	4	4	1	3	24	60
93	R93	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32	80
94	R94	3	1	2	1	3	1	3	2	2	1	19	47,5
95	R95	1	3	4	2	3	3	2	3	3	3	27	67,5
96	R96	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33	82,5
97	R97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	50
98	R98	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	36	90
99	R99	1	3	3	4	4	3	3	3	1	2	27	67,5
Total Keseluruhan												6472	

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan hasil pada Tabel IV.4 , diperoleh total keseluruhan sebesar 6472. Selanjutnya menghitung rata-rata skor SUS yaitu total keseluruhan skor SUS dibagi dengan jumlah responden.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$X = \frac{6472}{99} = 65,37$$

Setelah dilakukan penghitungan pada total 99 orang responden, diperoleh hasil skor SUS dengan nilai rata-rata sebesar 65,37. Untuk mengetahui tingkat usability fitur booking service dan rekomendasi sparepart aplikasi wahana honda berdasarkan perhitungan nilai rata-rata skor sus, berikut penjelasan hasil interpretasi skor sus:

1. *Grade*

Skor SUS 65,37 termasuk dalam kategori peringkat D yang berarti fitur *booking service* pada aplikasi wahana honda masih bisa digunakan, namun kualitas *usability* berada di bawah rata-rata.

2. *Adjective Rating*

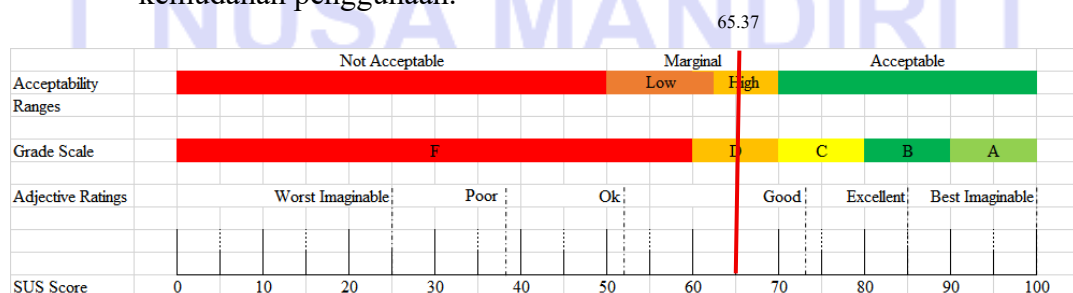
Skor SUS 65.37 dikategorikan dalam adjective rating “*Good*” yang berarti fitur *booking service* tidak dianggap buruk, namun belum memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan.

3. *Acceptability Range*

Dalam kategori *acceptability range*, skor SUS 65.37 berada pada “*Marginal (Acceptable)*”, yaitu fitur *booking service* masih dapat diterima dan digunakan oleh pengguna, namun belum mencapai kategori baik dan perlu dilakukan perbaikan agar meningkatkan kenyamanan pengguna.

4. *Net Promoter Score (NPS)*

Berdasarkan hasil SUS terhadap *Net Promoter Score (NPS)*, skor 65.37 termasuk ke dalam kategori “*Passive*”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa kurang puas, namun ada peluang untuk meningkatkan persepsi pengguna dengan melakukan perbaikan dalam hal kemudahan penggunaan.



Gambar IV. 14 Penilaian Skor SUS

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

Berdasarkan gambar di atas, 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 *Good* karena nilai rata-rata skor SUS berada dalam rentang antara 65.0 – 71.0. Kemudian untuk *Acceptability Range* termasuk *Marginal*.

4.7. Temuan Masalah

Berdasarkan hasil analisis serta pengalaman peneliti selama proses pengumpulan data, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi *Booking Service* Wahana Honda, khususnya pada fitur rekomendasi *sparepart*. Temuan permasalahan tersebut kemudian dijadikan sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pada penelitian ini, yang selanjutnya disajikan pada table berikut:

Tabel IV. 4 Temuan Masalah

No	Permasalahan	Deskripsi
1	Proses pesan servis dilakukan secara mandiri	Pada aplikasi menginstruksikan agar pesan servis dilakukan dengan sendiri dan belum minimnya pengetahuan atau tutorial pesan servis. Namun kenyataannya, banyak peserta mengalami kesulitan karena keterbatasan informasi sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke <i>dealer</i> ahas untuk dibantu pesan servis.
	Pada menu rekomendasi <i>sparepart</i>	Aplikasi terdapat fitur rekomendasi <i>sparepart</i> namun saat di klik tidak ada pilihan rekomendasi <i>sparepart</i> atau produk yang tersedia.

Sumber : Hasil Penelitian (2026)

4.8. Rekomendasi

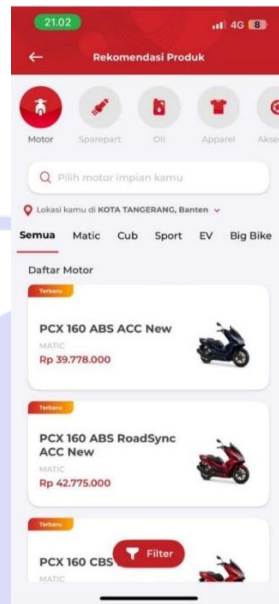
Berdasarkan temuan masalah dan mengacu pada hasil jawaban reponden pada pernyataan 2 dan 4, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi konsumen dalam menggunakan fitur pesan servis pada aplikasi wahana honda. Walaupun skor SUS menunjukkan tingkat *usability* yang tergolong “cukup”, namun kondisi lapangan memperlihatkan adanya kebutuhan untuk peningkatan akseibilitas dan kenyamanan, terutama bagi konsumen dengan keterbatasan informasi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung terhadap konsumen pengguna aplikasi *booking service*, diperoleh sejumlah temuan yang berkaitan dengan fitur rekomendasi produk. Sebagian konsumen menyampaikan bahwa alur fitur rekomendasi produk masih memerlukan beberapa langkah yang dianggap kurang praktis, khususnya pada tahap pemilihan-pemilihan produk. Berdasarkan temuan tersebut, direkomendasikan agar pengembang aplikasi melakukan penyederhanaan alur rekomendasi produk dengan mengurangi langkah yang tidak esensial agar pengguna mengetahui tahapan yang sedang berlangsung. Selain itu, perlu dilakukan perbaikan pada penggunaan ikon dan istilah dengan menambahkan label atau keterangan yang lebih informatif dan mudah dipahami oleh seluruh kalangan pengguna.

Rekomendasi selanjutnya adalah penambahan fitur rekomendasi produk yang menampilkan ketersediaan produk seperti motor, *sparepart*, oli, *apparel* dan aksesoris. Dengan implementasi perbaikan tersebut, diharapkan tingkat *usability* aplikasi dapat meningkat, sehingga mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih efektif, efisien, dan memuaskan bagi konsumen. Hal tersebut akan mempermudah konsumen dalam proses *booking service* beserta rekomendasi *sparepart* dan tetap mendapatkan haknya sebagai pengguna aplikasi pesan servis yang tanpa antri panjang saat

dibengkel. Berikut adalah rancangan fitur rekomendasi *sparepart* yang direkomendasikan:

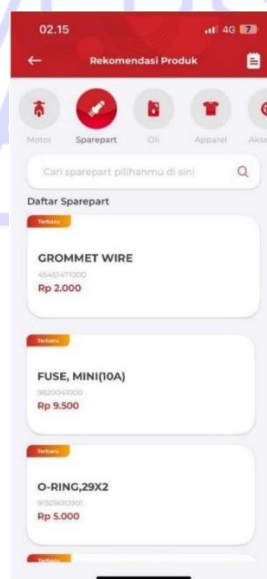
1. Fitur Rekomendasi Produk Motor



Gambar IV. 15 Fitur Rekomendasi Produk Motor

Pada halaman ini ditambahkan pilihan daftar motor beserta harga, type motor yang tersedia.

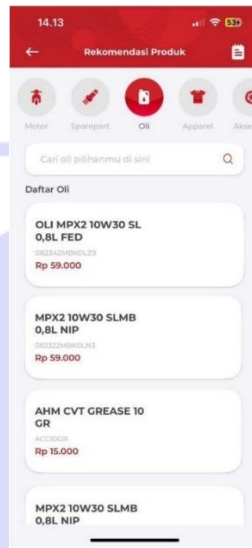
2. Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*



Gambar IV. 16 Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*

Selanjutnya pada fitur ini di tambahkan pencarian dan daftar *sparepart* yang tersedia supaya memudahkan konsumen yang terkendala dan ingin *service*.

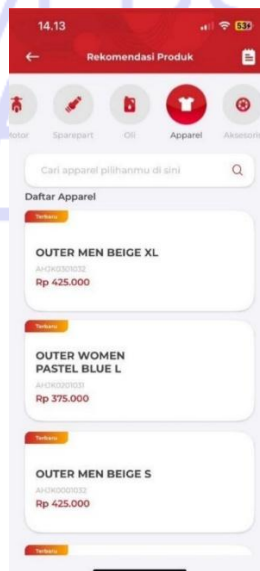
3. Fitur Rekomendasi Produk Oli



Gambar IV. 17 Fitur Rekomendasi Produk Oli

Selanjutnya pada fitur ini di tambahkan pencarian dan daftar oli yang tersedia supaya memudahkan konsumen yang ingin *service* motor.

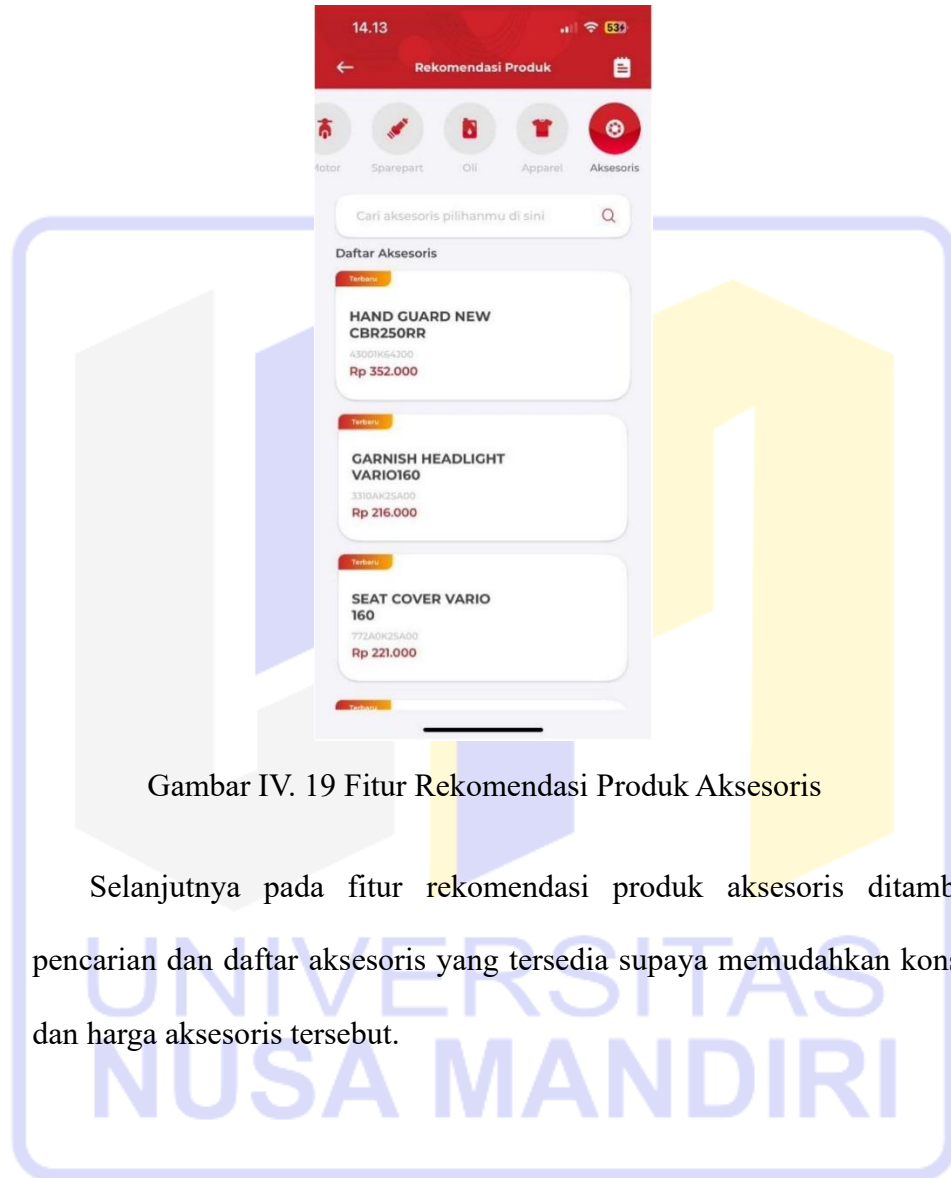
4. Fitur Rekomendasi Produk *Apparel*



Gambar IV. 18 Fitur Rekomendasi Produk *Apparel*

Selanjutnya pada fitur rekomendasi produk *apparel* di tambahkan pencarian dan daftar *apparel* beserta *type* dan harga.

5. Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris



Gambar IV. 19 Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris

Selanjutnya pada fitur rekomendasi produk aksesoris ditambahkan pencarian dan daftar aksesoris yang tersedia supaya memudahkan konsumen dan harga aksesoris tersebut.