

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

Eni Murti Arti, Maruloh.

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri  
Jl Pemuda No 9 1, Rawamangun, Kec Pulo Gadung, Jakarta Timur  
Email : [enimurtiarti@gmail.com](mailto:enimurtiarti@gmail.com), dan [maruloh.mru@nusamandiri.ac.id](mailto:maruloh.mru@nusamandiri.ac.id)

## ABSTRAK

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 disebarikan 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

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, aplikasi *mobile* telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat. Berbagai sektor, mulai dari perbankan, *e-commerce*, pendidikan, pemesanan tiket, hingga *booking service*, kini mengandalkan aplikasi *mobile* untuk menyediakan layanan dan memfasilitasi interaksi pengguna agar lebih mudah dalam mengakses layanan tersebut. Peningkatan pelayanan aplikasi *mobile* ini secara langsung menuntut perhatian lebih terhadap kualitas pengalaman pengguna, yang dimana salah satunya diukur melalui kegunaannya *usability*. Aplikasi *Mobile* adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone*. Aplikasi *Mobile* juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Aplikasi yang baik tidak hanya berfokus pada

kelengkapan fitur, tetapi juga harus baik dalam memastikan kemudahan penggunaan (*usability*) [1]

## 2. 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 [2].

### 2.1. 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

**2.1.1. Aspek Usability**

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 [3].

1. Efisiensi didefinisikan sebagai kemampuan dalam melaksanakan suatu kegiatan secara tepat dan optimal.
2. Efektivitas didefinisikan sejauh mana suatu sistem dapat memenuhi tujuan atau ekspektasi yang telah ditetapkan.
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

**2.1.2 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 [4].

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 [5].

**2.1.3 System Usability Scale (SUS)**

*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 [6].

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 [7]. 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

Grade	SUS	Percentile range	Adjective	Acceptable	NPS
A+	84.1 – 100	96 – 100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80.8 – 84.0	90 – 95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78.9 – 80.7	85 – 89	Good	Acceptable	Promoter
B+	77.2 – 78.8	80 – 84		Acceptable	Passive
B	74.1 – 77.1	70 – 79		Acceptable	Passive
B-	72.6 – 74.0	65 – 69		Acceptable	Passive
C+	71.1 – 72.5	60 – 64	OK	Acceptable	Passive
C	65.0 – 71.0	41 – 59		Marginal	Passive
C-	62.7 – 64.9	35 – 40		Marginal	Passive
D	51.7 – 62.6	15 – 34		Marginal	Detractor

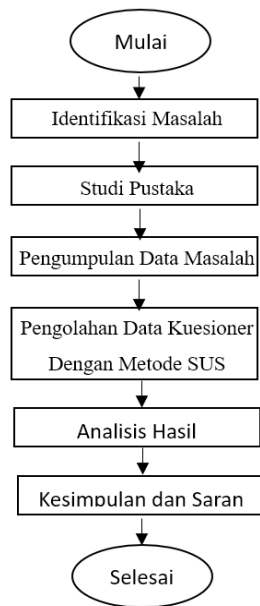
Sumber : [8]

**2.1.4 Skala Likert**

Skala Likert merupakan skala psikometrik untuk mengukur pikiran dan perasaan orang terhadap sebuah survei opini hingga tes kepribadian. 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” [9]

**2.2 METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan melalui lima tahapan sistematis. Berikut merupakan diagram metode penelitian yang dilakukan dengan langkah- Langkah dalam *Usability*



1. Identifikasi Masalah  
Langkah awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi permasalahan yang ada untuk membantu peneliti menentukan masalah pada aplikasi Wahana Honda, khususnya pada fitur rekomendasi *sparepart*.
2. Studi Pustaka  
Penelitian ini menggunakan studi pustaka dengan mengkaji berbagai sumber ilmiah seperti buku, jurnal, *e-book*, dan penelitian terdahulu yang relevan
3. Pengumpulan Data Masalah  
Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner SUS yang menggunakan skala likert 1 sampai 5, untuk memperoleh hasil yang akurat. Responden pada penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi *Booking Service* Wahana Honda untuk melakukan *booking service* serta pembelian *sparepart*.
4. Pengolahan Data Kuesioner Dengan Metode SUS  
Pada tahap ini, data yang terkumpul melalui kuesioner akan peneliti olah menggunakan metode SUS, dengan mengikuti ketentuan penilaian yang ditetapkan pada metode tersebut yaitu memberikan skor pada setiap item sesuai dengan aturan perhitungan, kemudian dihitung untuk memperoleh nilai akhir *usability*.
5. Analisis Hasil

Analisis dilakukan dengan mengolah data kuesioner menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* persepsi pengguna.

6. Kesimpulan dan Saran  
Pada tahap ini, hasil penelitian yang telah dianalisis dirangkum secara singkat dan jelas untuk menggambarkan keseluruhan

### 2.3 TAHAPAN PERENCAAN

Pada tahapan ini, penulis melakukan pengamatan pada aplikasi Wahana Honda yang kemudian akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Ditemukan masalah usability yang mencakup proses kemudahan booking service dan item pada aplikasi, akses informasi status pengadaan secara real-time, maupun penanganan error yang kurang efisien. Masalah-masalah ini berkaitan dengan atribut *learnability*, *efficiency*, *errors*, *memorability*, dan *satisfaction*, yang mengindikasikan perlunya perbaikan untuk meningkatkan usability dan kepuasan pengguna. Data dikumpulkan melalui survei dan penyebaran kuesioner kepada pengguna aktif aplikasi. Analisis dilakukan menggunakan SPSS. Penelitian ini hanya melibatkan pengguna aktif aplikasi Wahana Honda dan tidak mencakup pengembang atau manajemen PT Bintang Alam Jaya, memiliki peran langsung dalam proses pengadaan, pembuatan, dan persetujuan dokumen pada sistem

### 2.4 TAHAPAN PENETUAN POPULASI DAN SAMPEL

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh individu yang menggunakan aplikasi Wahana Honda dalam lingkungan PT Bintang Alam Jaya. Populasi meliputi konsumen yang terlibat secara aktif dalam proses service di bengkel. Kriteria dalam penentuan populasi adalah pengguna aktif aplikasi Wahana Honda. Penetapan populasi ini bertujuan agar data yang dihimpun benar telah merepresentasikan beragam pengalaman nyata pengguna aplikasi dalam proses bisnis.. Pada penelitian ini, sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* karena penulis berhasil mendapatkan jumlah populasi secara total. Berdasarkan hasil penghitungan dengan rumus *slovin*, ditemukan bahwa jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 98,15 yang kemudian dibulatkan ke atas menjadi 99 responden yang akan dilakukan analisis dan evaluasi.

### 2.5 Tahapan Pengolahan Data dan Analisa Hasil

Pada tahapan ini, penulis melakukan proses pengolahan dan analisa dari data yang telah diperoleh selama proses pengumpulan data.

2.5.1 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%.

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, Berlandaskan hasil uji validasi, R-Hitung memperoleh nilai lebih tinggi dari R-Tabel, maka dapat dikatakan valid,

Correlations												
	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	Total	
VAR00001	Pearson Correlation	1	-.039	.486**	.226*	.479**	-.001	.415**	.025	.530**	.248*	.485**
	Sig. (2-tailed)		.702	<.001	.024	<.001	.999	<.001	.999	<.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**	.626**
	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	.486**	-.162	1	.115	.485**	-.193	.426**	-.153	.620**	.152	.345**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.109		.268	<.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	.159	.445**	.235*	.306**	.205*	.495**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.024	<.001	.259		.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**	.159	1	-.017	.552**	-.057	.521**	.143	.429**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.225	<.001	.117		.979	<.001	.576	<.001	.150	<.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**	.656**
	Sig. (2-tailed)	.999	<.001	.055	<.001	.979		.890	<.001	.278	<.001	<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
VAR00007	Pearson Correlation	.415**	.022	.426**	.237	.552**	.041	1	-.015	.611**	.254*	.511**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.827	<.001	.020	<.001	.990		.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	-.390**	.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**	-.050	1	.266**	.488**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.483	<.001	.042	<.001	.278	<.001	.521		.020	<.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	.687**
	Sig. (2-tailed)	.013	<.001	.132	<.001	.159	<.001	.011	<.001	.020		<.001
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99
Total	Pearson Correlation	.485**	.626**	.345**	.702**	.429**	.656**	.511**	.669**	.488**	.687**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99	99

Gambar IV. 1 Output Uji Validitas Menggunakan SPSS

2.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian, dalam hal ini kuesioner, sehingga dapat menghasilkan data yang stabil dan tetap sama apabila pengukuran dilakukan kembali pada responden yang sama dalam kondisi yang serupa. Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi nilai Cronbach's Alpha dan membandingkannya dengan nilai ambang batas, yaitu 0,60. Jika nilai Cronbach's Alpha >0,60 maka instrumen dianggap reliabel dan Jika nilai Cronbach's Alpha <0,60 maka instrumen dianggap tidak reliabel

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.769	10

Gambar IV. 2 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.

2.5.3 Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS)

Tahap selanjutnya adalah melakukan perhitungan dengan menggunakan rumus metode SUS, yaitu dengan menggunakan rumus perhitungan sebagai berikut:

- Total skor pernyataan ganjil (1,3,5,7, dan 9) dihitung dengan rumus jawaban responden dikurangi 1.
- Total skor pernyataan genap (2,4,6,8, dan 10) dihitung dengan rumus nilai terbesar skala likert, yaitu 5 dikurangi jawaban responden.

setelah mendapatkan skor total untuk setiap pernyataan, dilakukan perhitungan skor SUS dengan cara mengalikan 2,5 skor total setiap jawaban responden, yang kemudian dihitung rata-rata dari total skor jawaban semua responden. Berdasarkan perhitungan sus , 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:

- Grade

Skor SUS 65,37 termasuk dalam kategori peringkat C 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)*

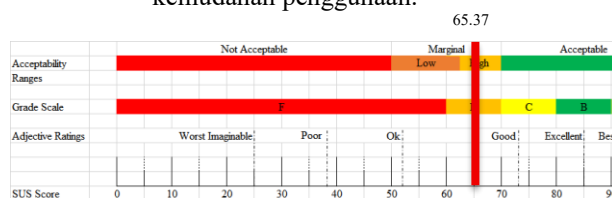
Berdasarkan hasil SUS terhadap *Net Promoter Score (NPS)*, skor 65.37 termasuk ke dalam kategori “Passive”. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna cenderung merasa kurang puas, namun ada peluang untuk meningkatkan persepsi pengguna dengan melakukan perbaikan dalam hal kemudahan penggunaan.

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 aksesibilitas 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

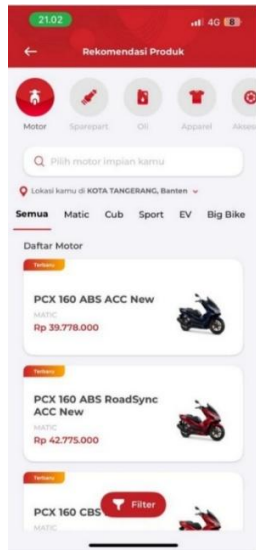


Gambar IV. 3 Penilaian Skor SUS

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*.

2.6 Rekomendasi

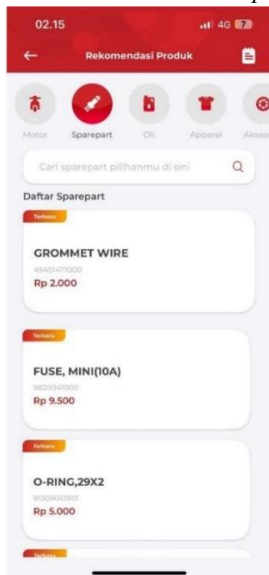
Berdasarkan temuan masalah dan mengacu pada hasil jawaban reponden pada pernyataan 2 dan 4, peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa



Gambar IV. 4 Fitur Rekomendasi Produk Motor

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

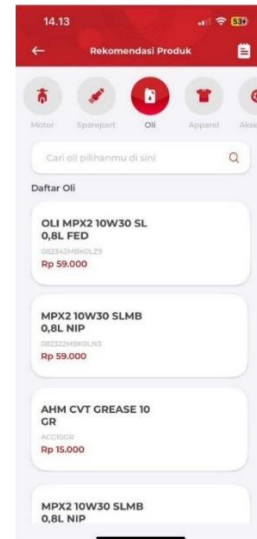
2. Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*



Gambar IV. 5 Fitur Rekomendasi Produk *Sparepart*

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

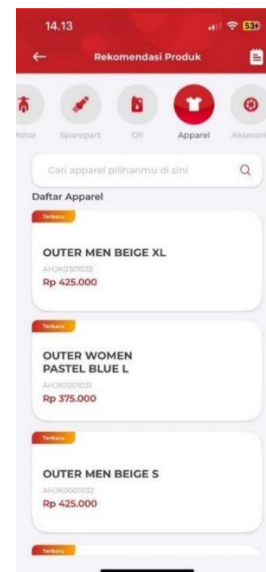
3. Fitur Rekomendasi Produk Oli



Gambar IV. 6 Fitur Rekomendasi Produk Oli

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

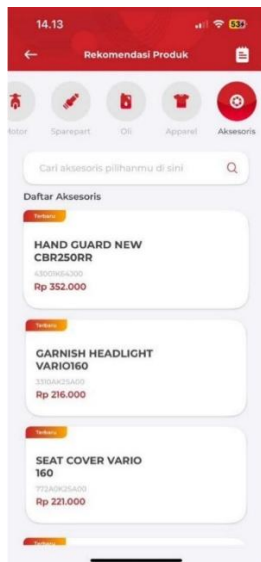
4. Fitur Rekomendasi Produk *Apparel*



Gambar IV. 7 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. 8 Fitur Rekomendasi Produk Aksesoris

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

## 2.7 KESIMPULAN DAN SARAN

### 2.7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil diskusi yang telah disampaikan, kesimpulan dari penelitian "Metode *Usability* dalam tata ulang Aplikasi Wahana Honda" sebagai berikut: *Usability* yang Perlu Ditingkatkan: Berbeda dengan penilaian SUS mendapatkan skor sebesar 65.37 dan berada pada level penerimaan "marginal" (masih dapat diterima dan digunakan meskipun belum mencapai kategori baik), evaluasi *usability* menggunakan metode SUS menunjukkan bahwa mayoritas responden mengkategorikan fitur ini sebagai "Cukup". Perbedaan ini diyakini sebagian besar disebabkan oleh potensi salah tafsir responden terhadap pertanyaan-pertanyaan *negative* dalam kuesioner SUS. Temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun pengguna merasa puas, ada banyak peluang untuk perbaikan agar fitur ini menjadi lebih intuitif, konsisten, dan efisien bagi semua pengguna.

Rekomendasi yang peneliti berikan mencakup penambahan menu tampilan rekomendasi produk yang dapat diakses oleh konsumen. Dengan adanya rekomendasi ini, peneliti berharap proses *booking service* menjadi lebih mudah, terutama bagi konsumen yang ingin servis dan pembelian *apparel*.

### 2.7.2 Saran

Disarankan agar mengembangkan fitur menu rekomendasi produk supaya mempermudah konsumen mencari produk atau apparel untuk kendaraannya yang ingin ganti dan service motor. Selain itu, dapat meningkatkan literasi digital kepada konsumen dengan menyediakan panduan yang mudah dipahami. Untuk penelitian selanjutnya Penelitian ini hanya dilakukan pada responden di wilayah Kecamatan Benda, sehingga hasilnya belum mewakili seluruh pengguna. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas dan melibatkan jumlah responden yang lebih banyak agar hasil yang diperoleh bisa mewakili keseluruhan pengguna aplikasi secara umum.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Jurnal Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023.
- [2] T. Tessitore, M. Pandelaere, and A. Van Kerckhove, "The Amazing Race to India: Prominence in reality television affects destination image and travel intentions," 2014, *Elsevier Ltd.* doi: 10.1016/j.tourman.2013.10.001.
- [3] M. Prabowo, *Metodologi pengembangan sistem informasi*. LP2M Press IAIN Salatiga, 2020.
- [4] Y. W. S. Putra *et al.*, *Pengantar Aplikasi Mobile*. Penerbit Widina, 2023.
- [5] S. J. Raka and B. Setyohadi, "INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION journal homepage : [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv) INTERNATIONAL JOURNAL ON INFORMATICS VISUALIZATION Measuring User Satisfaction in Website Usability by Considering Stress Level." [Online]. Available: [www.joiv.org/index.php/joiv](http://www.joiv.org/index.php/joiv)
- [6] T. Wahyuningrum, *Buku Referensi Mengukur Usability Perangkat Lunak*. Deepublish, 2021.
- [7] Veni Manik, "EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI MOBILE ACC.ONE MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DAN USABILITY TESTING," 2020. Accessed: Feb. 18, 2026. [Online]. Available: <https://repository.uajy.ac.id/id/eprint/23387/1/1717095011.pdf>
- [8] D. P. Kesuma, "Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek

- Usability Pada Media Pembelajaran Daring  
Di Universitas XYZ,” 2021. [Online].  
Available: <http://jurnal.mdp.ac.id>
- [9] D. Sugiyono, “Metode penelitian kuantitatif,”  
*Kualitatif, dan Tindakan*, pp. 189–190, 2013.