Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 4 No. 3 (2026) pp: 10766-10773
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Evaluasi Usability Website Townzhub Menggunakan Metode Sistem Usability Scale (SUS)

Deden Syarifudin, Haryanto, Harun Al Rasyid
Sistem Informasi, Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika
dsyarifudin097@gmail.com, haryanto.hyt@bsi.ac.id, harun.har@bsi.ac.id

Abstrak

Website Townzhub merupakan platform informasi properti berbasis komunitas yang belum pernah dievaluasi usability-nya secara formal, sementara pengguna menyampaikan keluhan terkait navigasi dan konsistensi tampilan. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat usability website Townzhub, mengidentifikasi kendala antarmuka utama, dan merumuskan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan kuesioner System Usability Scale (SUS) 10 butir berskala Likert 1–5. Responden berjumlah 70 karyawan Graha Cisauk PT BFI Finance Indonesia Tbk yang dipilih dengan teknik purposive sampling dan mengakses website melalui perangkat mobile. Seluruh butir dinyatakan valid (r hitung 0,400–0,573 > r tabel 0,235) dan instrumen reliabel (Cronbach's Alpha 0,602). Hasil penelitian menunjukkan skor SUS rata-rata 72,36 dengan kategori Good, Grade B, dan Acceptable, sehingga berada di atas rata-rata global (68). Sebanyak 50 dari 70 responden (71,4%) memberikan skor di atas 68. Analisis per butir menunjukkan dua kendala utama, yaitu fitur layanan yang sulit dipahami (Q4; 2,20) dan persepsi bahwa Townzhub belum lebih unggul dari kompetitor (Q10; 2,47). Rekomendasi yang diajukan meliputi penambahan onboarding guide atau tooltip pada fitur utama serta peningkatan kualitas fitur dan konten. Temuan ini dapat menjadi acuan perbaikan antarmuka Townzhub secara sistematis dan terukur. Secara keseluruhan, hasil penelitian mendukung pengembangan pengalaman pengguna yang lebih efektif dan konsisten

Kata kunci: Usability, System Usability Scale (SUS), Website Townzhub, Evaluasi, Mobile.

Abstract

The Townzhub website is a community-based property information platform whose usability has never been formally evaluated, while users have reported concerns about navigation and interface consistency. This study aims to measure the usability level of Townzhub, identify its main interface problems, and formulate improvement recommendations. A descriptive quantitative approach was applied using the 10-item System Usability Scale (SUS) questionnaire with a 1–5 Likert scale. The respondents were 70 employees of Graha Cisauk, PT BFI Finance Indonesia Tbk, selected through purposive sampling, all of whom accessed the website on mobile devices. All items were valid (r-count 0.400–0.573 > r-table 0.235) and the instrument was reliable (Cronbach's Alpha 0.602). The average SUS score was 72.36, categorized as Good, Grade B, and Acceptable, which is above the global average of 68. Fifty of the 70 respondents (71.4%) scored above 68. Item-level analysis revealed two main problems: service features that are hard to understand (Q4; 2.20) and the perception that Townzhub is not superior to competing websites (Q10; 2.47). The recommendations include adding onboarding guides or tooltips to key features and improving feature and content quality. These findings can serve as a reference for systematic and measurable interface improvements of Townzhub.

Keywords: Usability, System Usability Scale (SUS), Townzhub Website, Evaluation, Mobile.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong adopsi platform digital secara masif di Indonesia. Menurut data APJII (2025), pengguna internet Indonesia telah mencapai 221 juta orang atau 79,5% dari total populasi. Pertumbuhan ini melahirkan beragam platform website, mulai dari e-commerce, sistem informasi akademik, layanan publik, hingga platform informasi properti berbasis komunitas. Di tengah persaingan yang ketat, kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna (user experience) menjadi faktor penentu keberhasilan platform digital. Aprianto et al. (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap antarmuka berpengaruh pada keberlangsungan penggunaan platform dalam jangka panjang, dan antarmuka yang sulit digunakan dapat membuat pengguna meninggalkan platform dalam waktu singkat.

Townzhub adalah platform website yang beroperasi sebagai media informasi properti digital di Indonesia. Melalui integrasi teknologi dan kontribusi komunitas, Townzhub menyajikan informasi mengenai fasilitas penunjang, kuliner, hingga potensi bisnis di suatu kawasan untuk mendukung kenyamanan tinggal dan peluang investasi penggunanya. Fitur yang tersedia mencakup informasi kawasan, direktori bisnis lokal, ulasan komunitas, pencarian properti, dan konsultasi investasi. Karena berhadapan langsung dengan pengguna dari beragam latar belakang, aspek usability menjadi krusial. Kurniawan et al. (2022) menyatakan bahwa pengguna yang kesulitan mengoperasikan fitur atau menemukan informasi cenderung beralih ke platform lain yang lebih nyaman dan intuitif.

Permasalahan yang melatarbelakangi penelitian ini adalah belum pernah dilakukannya evaluasi usability secara formal dan terukur pada Townzhub. Sejumlah pengguna menyampaikan keluhan mengenai alur navigasi yang kurang intuitif, tampilan yang tidak konsisten pada beberapa halaman, serta kesulitan menemukan informasi tertentu. Keluhan yang bersifat subjektif tersebut belum cukup menjadi dasar perbaikan sistem yang sistematis. Huda et al. (2023) menegaskan bahwa evaluasi usability berbasis metrik standar lebih efektif mengidentifikasi masalah antarmuka dibandingkan umpan balik informal.

Untuk mengatasi hal tersebut, penelitian ini menggunakan System Usability Scale (SUS), yaitu kuesioner standar yang dikembangkan oleh John Brooke dan telah digunakan secara luas. Menurut Intyanto et al. (2021), keunggulan SUS terletak pada biaya yang rendah, pengisian yang cepat, dan kemampuannya menghasilkan data yang valid meskipun dengan jumlah responden yang relatif kecil. SUS juga telah diterapkan pada berbagai jenis website, seperti website dinas pendidikan (Aisyah et al., 2021), website kampus (Intyanto et al., 2021), website donasi daring (Prasetya et al., 2023), serta website layanan informasi publik (Bakhri et al., 2025). Namun, penelitian serupa pada platform informasi properti berbasis komunitas seperti Townzhub belum ditemukan, sehingga penelitian ini mengisi celah tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana tingkat usability website Townzhub jika diukur dengan metode SUS; (2) apa saja kendala antarmuka utama yang dihadapi pengguna; dan (3) bagaimana rekomendasi perbaikan antarmuka untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan memberi gambaran objektif bagi pengembang Townzhub serta kontribusi akademis bagi kajian evaluasi sistem dan kualitas antarmuka pengguna.

1.1 Penelitian Terkait dan Kebaruan

SUS telah banyak dipakai di Indonesia pada berbagai objek, antara lain e-commerce dan donasi daring (Huda et al., 2023; Prasetya et al., 2023), website perguruan tinggi (Intyanto et al., 2021; Kurniawan et al., 2022), website layanan pemerintah (Aisyah et al., 2021; Bakhri et al., 2025; Sulistyanti, 2025), serta aplikasi dan website lain (Aprianto et al., 2022; Fardian Anshori et al., 2022). Sebagian penelitian memadukan SUS dengan metode lain, misalnya think aloud (Salsabila et al., 2024) atau pengujian perangkat lunak otomatis (Suryawan et al., 2022). Penelitian pada domain properti cenderung berfokus pada perancangan atau perbaikan desain situs (Alfarizi et al., 2026; Aulia & Safitri, 2025). Evaluasi usability pada platform hibrida yang menggabungkan informasi properti, direktori kawasan, dan ulasan komunitas seperti Townzhub belum ditemukan dalam literatur yang ditelaah penulis. Kebaruan penelitian ini terletak pada evaluasi SUS terhadap platform tersebut dengan pengguna nyata yang seluruhnya mengakses melalui perangkat mobile.

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) bagaimana tingkat usability website Townzhub jika diukur dengan metode SUS; (2) apa saja kendala antarmuka utama yang dihadapi pengguna; dan (3) bagaimana rekomendasi perbaikan antarmuka untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan memberi gambaran objektif bagi pengembang Townzhub serta kontribusi akademis bagi kajian evaluasi sistem dan kualitas antarmuka pengguna.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Usability

Standar ISO 9241-11 mendefinisikan usability sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditetapkan. Nielsen (1993) menambahkan lima komponen usability, yaitu learnability (kemudahan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

dipelajari), efficiency (efisiensi penggunaan), memorability (kemudahan diingat), errors (tingkat kesalahan), dan satisfaction (kepuasan). Kelima komponen ini kerap digunakan sebagai kerangka tambahan dalam menginterpretasikan hasil evaluasi berbasis SUS (Huda et al., 2023). Usability yang baik berkaitan dengan keterlibatan dan loyalitas pengguna, sehingga evaluasi dan perbaikannya merupakan kebutuhan strategis dan bukan sekadar persoalan estetika (Prasetya et al., 2023).

2.2. User Interface dan User Experience

User Interface (UI) mencakup seluruh elemen visual dan interaktif yang dioperasikan pengguna, seperti tata letak, warna, tipografi, ikon, dan tombol. User Experience (UX) memiliki cakupan lebih luas, yaitu keseluruhan pengalaman pengguna sebelum, selama, dan sesudah berinteraksi dengan sistem (Kurniawan et al., 2022). Pendekatan User-Centered Design menempatkan kebutuhan dan preferensi pengguna sebagai pusat keputusan desain, dengan prinsip seperti konsistensi visual, visibilitas status sistem, dan pencegahan kesalahan (Aprianto et al., 2022). Karena SUS mengukur persepsi pengguna secara keseluruhan, hasilnya mencerminkan gabungan pengalaman terhadap UI dan UX secara simultan.

2.3. System Usability Scale (SUS)

SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 di Digital Equipment Corporation dan dipublikasikan pada tahun 1996 (Brooke, 1996). Instrumen ini terdiri dari 10 pernyataan dengan pola bergantian: lima pernyataan positif pada nomor ganjil dan lima pernyataan negatif pada nomor genap, untuk mengurangi bias respons (Fardian Anshori et al., 2022). Skor setiap butir dikonversi menjadi nilai kontribusi (0–4), dijumlahkan, lalu dikalikan 2,5 sehingga menghasilkan skor 0–100. Rata-rata skor SUS dari berbagai penelitian berada di sekitar 68, sehingga skor di atas 68 dianggap di atas rata-rata (Aprianto et al., 2022). Interpretasi skor dapat dilakukan melalui tiga skema, yaitu Acceptability Range, Grade Scale, dan Adjective Rating (Sauro, 2011).

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data berupa angka dari kuesioner SUS diolah secara matematis untuk menghasilkan skor usability yang terukur, tanpa pengujian hipotesis inferensial (Prasetya et al., 2023). Peneliti bertindak sebagai pengamat dan pengukur terhadap sistem yang sudah berjalan tanpa melakukan perubahan pada sistem tersebut. Penelitian dilaksanakan pada Maret hingga Juni 2026.

3.2.Populasi dan Sample

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Graha Cisauk PT BFI Finance Indonesia Tbk yang berjumlah 236 orang. Berdasarkan survei pendahuluan, sebanyak 70 orang pernah mengakses dan menggunakan website Townzhub. Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus Slovin dengan margin of error 10%, yaitu $n = N / (1 + N \cdot e^2) = 236 / (1 + 236 \times 0{,}1^2) = 70{,}24$, dibulatkan menjadi 70 responden. Angka ini juga melampaui batas minimal 30 responden yang lazim digunakan dalam analisis deskriptif SUS (Intyanto et al., 2021). Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling dengan kriteria: (1) pernah mengakses Townzhub minimal satu kali dalam tiga bulan terakhir, (2) berusia minimal 17 tahun, dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara sukarela.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui tiga teknik. Pertama, observasi terhadap struktur menu, konsistensi tampilan, kemudahan menemukan fitur, dan responsivitas antarmuka, yang berfungsi sebagai data pendukung untuk triangulasi. Kedua, kuesioner SUS yang disebarkan secara daring melalui Google Form. Sebelum mengisi, responden diminta menjelajahi Townzhub melalui perangkat mobile minimal 5 menit agar pengalaman penggunaan masih segar. Pengisian dilakukan secara sukarela di luar jam kerja. Ketiga, studi pustaka dari jurnal dan prosiding yang relevan.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.4. Instrumen Penelitian

Instrumen berupa kuesioner SUS versi Bahasa Indonesia yang disesuaikan dengan konteks Townzhub, terdiri atas data demografi dan 10 pernyataan dengan skala Likert 1 (Sangat Tidak Setuju) sampai 5 (Sangat Setuju). Butir pernyataan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Butir Pertanyaan Kuesioner

No	Pernyataan	Jenis
1	Apakah untuk ketersediaan propertinya beragam	Positif
2	Apakah anda kesulitan untuk pemesanan property	Negatif
3	Apakah tampilan website menarik	Positif
4	Apakah fitur layanan website sulit di pahami	Negatif
5	Apakah website ini dapat di rekomendasikan ke orang lain	Positif
6	Apakah anda kesulitan untuk mencari lokasi property yg di inginkan	Negatif
7	Apakah harga sesuai dengan yg di cantumkan pada website	Positif
8	Apakah website Townzhub ini tidak bermanfaat	Negatif
9	Menurut saya, fitur-fitur di website Townzhub sudah terintegrasi dengan baik	Positif
10	Apakah website Townzhub tidak bisa dikatakan lebih unggul dari website jual beli property yang lain	Negatif

3.4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas diuji dengan korelasi Product-Moment Pearson menggunakan SPSS pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan df = n − 2 = 68, sehingga diperoleh r tabel 0,235. Butir dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Reliabilitas diuji dengan Cronbach's Alpha, dan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilainya lebih besar dari 0,6.

3.5. Teknik Analisis Data

Skor SUS dihitung dengan dua langkah. Untuk butir ganjil, nilai kontribusi adalah (X − 1); untuk butir genap, nilai kontribusi adalah (5 − Y). Seluruh nilai kontribusi dijumlahkan lalu dikalikan 2,5 untuk memperoleh skor 0–100 per responden, kemudian dirata-ratakan. Interpretasi menggunakan tiga skema: Acceptability Range (Not Acceptable 0–50, Marginal 51–70, Acceptable 71–100), Grade Scale (A > 80,3; B 68–80,3; C 51–68; D 25–51; F < 25), dan Adjective Rating. Selain itu dilakukan analisis rata-rata nilai kontribusi per butir untuk mengidentifikasi kendala antarmuka, dengan kategori: Sangat Mudah Digunakan (3,26–4,00), Mudah Digunakan (2,51–3,25), Cukup Dapat Digunakan (1,76–2,50), Sulit Digunakan (1,00–1,75), dan Sangat Sulit Digunakan (0,00–0,99).

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 2. Interpretasi Skor SUS

Skor Sus	Kategori Nilai	Keterangan Nilai	Grade Scale
> 81	Excellent	Sangat mudah digunakan	A
69 – 81	Good	Mudah digunakan	B
68	Ok	Cukup digunakan	C
51 – 67	Poor	Sulit digunakan	D
< 51	Woorst	Sangat dulit digunakan	E

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Karakteristik Responden

Seluruh 70 kuesioner dikembalikan (response rate 100%). Responden terdiri atas 40 perempuan (57,1%) dan 30 laki-laki (42,9%). Mayoritas responden berusia 21–25 tahun, yang menunjukkan bahwa pengguna Townzhub di lingkungan responden didominasi usia produktif yang terbiasa dengan perangkat mobile. Frekuensi akses terbanyak berada pada kategori kadang-kadang (37,1%) dalam tiga bulan terakhir, sehingga responden memiliki pengalaman penggunaan yang cukup dan penilaian yang diberikan tidak bersifat spekulatif. Seluruh responden mengakses Townzhub melalui smartphone, sehingga hasil penelitian ini merepresentasikan pengalaman pada versi mobile.

4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Validitas (n=70)

r hitung	r tabel (n=70)	Keterangan
0,473	0,235	✓ Valid
0,466	0,235	✓ Valid
0,501	0,235	✓ Valid
0,439	0,235	✓ Valid
0,482	0,235	✓ Valid
0,427	0,235	✓ Valid
0,502	0,235	✓ Valid
0,420	0,235	✓ Valid
0,400	0,235	✓ Valid
0,573	0,235	✓ Valid

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh butir memiliki r hitung (0,400–0,573) yang lebih besar dari r tabel (0,235), sehingga seluruh butir dinyatakan valid. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,602 melampaui batas 0,6, sehingga instrumen dinyatakan reliabel. Nilai tersebut berada tepat di atas batas minimum, sehingga konsistensi internal instrumen perlu dipandang sebagai cukup dan bukan tinggi.

4.3. Skor SUS Website Townzhub

Perhitungan skor SUS terhadap 70 responden menghasilkan rata-rata 72,36 dengan simpangan baku 15,35, median 75,0, nilai tertinggi 100,0, dan nilai terendah 27,5. Berdasarkan Acceptability Range, skor 72,36 masuk kategori Acceptable; berdasarkan Grade Scale masuk Grade B; dan berdasarkan Adjective Rating masuk kategori Good dengan keterangan Mudah Digunakan. Skor ini lebih tinggi dari rata-rata global SUS (68), sehingga Townzhub dapat dinyatakan memiliki usability yang baik dan dapat diterima pengguna.

Tabel 4. Distribusi Skor SUS Responden (n=70)

Rentang Skor	Kategori	Jumlah	Persentase
>81	Excellent	17	24,3%
69-81	Good	33	47,1%
51-67	Poor	9	12,9%
<51	Worst	11	15,7%
Total		**70**	**100%**

Tabel 3 memperlihatkan bahwa 50 dari 70 responden (71,4%) memberi skor di atas rata-rata global 68, termasuk 17 responden pada Grade A. Di sisi lain, 11 responden (15,7%) memberi skor di bawah 51. Sebaran ini menunjukkan bahwa penilaian cukup beragam; rata-rata yang baik tidak berarti seluruh pengguna puas, sehingga kelompok pengguna berskor rendah layak mendapat perhatian pada evaluasi lanjutan

Seluruh responden menggunakan perangkat mobile, sehingga skor ini secara khusus menggambarkan pengalaman pada versi mobile dan belum tentu berlaku untuk desktop.

4.4. Analisis Per Butir Pertanyaan

Tabel 5. Rata-rata nilai kontribusi per butir(rentang 0-4)

No Pertanyaan	Pertanyaan (Singkat)	Rata- rata Kontribusi	Keterangan Nilai
Q1	Ketersediaan properti beragam	**3,10**	Mudah Digunakan
Q2	Kesulitan pemesanan properti	**2,80**	Mudah Digunakan
Q3	Tampilan website menarik	**3,53**	Sangat Mudah Digunakan
Q4	Fitur layanan sulit dipahami	**2,20**	Cukup Dapat Digunakan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Q5	Dapat direkomendasikan ke orang lain	**3,33**	Sangat Mudah Digunakan
Q6	Kesulitan mencari lokasi properti	**2,73**	Mudah Digunakan
Q7	Harga sesuai yang dicantumkan	**3,40**	Sangat Mudah Digunakan
Q8	Website tidak bermanfaat	**2,73**	Mudah Digunakan
Q9	Fitur terintegrasi dengan baik	**3,47**	Sangat Mudah Digunakan
Q10	Tidak lebih unggul dari website lain	**2,47**	Cukup Dapat Digunakan

Butir dengan nilai tertinggi. Q3 (tampilan website menarik) memperoleh nilai tertinggi, yaitu 3,53, diikuti Q9 (integrasi fitur) sebesar 3,47 dan Q7 (kesesuaian harga) sebesar 3,40. Temuan ini menunjukkan bahwa daya tarik visual sudah menjadi kekuatan Townzhub, bahwa pengguna menilai fitur seperti pencarian properti, ulasan kawasan, dan direktori bisnis sudah menyatu dalam satu platform, dan bahwa informasi harga dipandang akurat. Aspek kepercayaan terhadap informasi harga sangat penting pada produk bernilai tinggi seperti properti. Ketiga hal ini perlu dipertahankan pada setiap pembaruan antarmuka

Butir dengan nilai terendah. Q4 (fitur layanan sulit dipahami) memperoleh nilai terendah, yaitu 2,20. Karena Q4 adalah butir negatif, nilai rendah berarti banyak responden setuju bahwa fitur layanan sulit dipahami. Temuan ini sejalan dengan hasil observasi, yaitu menu navigasi pada tampilan mobile tidak menampilkan seluruh fitur secara langsung dan pengguna harus menelusuri lebih dalam untuk menemukannya. Ikon hamburger menu di pojok kiri atas, yang membuka enam pilihan (Beranda, Properti, Tentang, Layanan, Blog, dan Kontak), juga kurang dikenali sebagian pengguna sehingga mereka tidak menyadari adanya menu lengkap. Kondisi ini berkaitan dengan komponen learnability menurut Nielsen (1993) dan sesuai dengan keluhan awal mengenai navigasi yang kurang intuitif.

Q10 (tidak lebih unggul dari website lain) memperoleh nilai 2,47. Responden cenderung menilai Townzhub belum sepenuhnya unggul dibandingkan platform properti sejenis, baik dari sisi fitur maupun kualitas informasi. Butir ini lebih berkaitan dengan nilai kompetitif daripada kemudahan penggunaan, sehingga perbaikan antarmuka saja tidak cukup dan perlu disertai penguatan fitur serta konten. Selanjutnya, Q6 dan Q8 sama-sama bernilai 2,73 serta Q2 bernilai 2,80. Ketiganya masih berkategori Mudah Digunakan, tetapi lebih rendah dibandingkan butir positif lainnya, sehingga masih ada ruang perbaikan pada kemudahan mencari lokasi properti, manfaat yang dirasakan, dan proses pemesanan.

4.5. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan temuan di atas, rekomendasi perbaikan diurutkan menurut prioritas:

1. **Onboarding dan tooltip** pada fitur utama (layanan, ulasan kawasan, konsultasi) untuk mengatasi kesulitan memahami fitur (Q4).
2. **Penanda navigasi mobile yang lebih jelas**, misalnya label teks pada ikon menu atau pintasan fitur utama di beranda, agar menu lengkap mudah ditemukan.
3. **Penyederhanaan alur pemesanan properti** menjadi sekitar 3–4 langkah dengan indikator progres, untuk menurunkan hambatan pada Q2.
4. **Peningkatan kualitas fitur dan konten**, terutama ulasan komunitas yang lebih informatif dan relevan, serta penegasan keunggulan khas Townzhub dibanding platform lain (Q10).
5. **Evaluasi ulang dengan SUS** setelah perbaikan diterapkan untuk mengukur perubahan skor secara kuantitatif.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

4.6. Keterbatasan

Pertama, responden hanya berasal dari satu instansi dengan karakteristik relatif homogen, sehingga hasil belum dapat digeneralisasikan kepada seluruh pengguna Townzhub. Kedua, seluruh responden menggunakan perangkat mobile, sehingga hasil tidak dapat langsung diterapkan pada desktop atau tablet. Ketiga, purposive sampling bersifat non-probabilitas dan berpotensi menimbulkan bias seleksi. Keempat, penelitian hanya menggunakan kuesioner SUS tanpa metode kualitatif seperti think aloud atau wawancara, sehingga penyebab kesulitan pengguna belum tergali mendalam (lihat juga Salsabila et al., 2024, yang mengombinasikan think aloud dan SUS). Kelima, nilai Cronbach's Alpha berada tepat di atas batas minimum, dan beberapa responden memberikan jawaban yang seragam pada seluruh butir sehingga dapat memengaruhi kualitas data. Terakhir, instrumen tidak memuat variabel pendapatan responden yang sebenarnya relevan untuk memahami daya beli pada produk properti.

5. Kesimpulan

Pertama, website Townzhub memperoleh skor SUS rata-rata 72,36 dengan kategori Good, Grade B, Acceptable, dan keterangan Mudah Digunakan. Skor ini berada di atas rata-rata global SUS (68) dan 71,4% responden memberi skor di atas 68, sehingga usability Townzhub tergolong baik. Kedua, kendala antarmuka utama terdapat pada Q4 (fitur layanan sulit dipahami; 2,20) dan Q10 (belum lebih unggul dari kompetitor; 2,47), terutama pada perangkat mobile. Ketiga, rekomendasi perbaikan diprioritaskan pada penambahan onboarding guide atau tooltip, perbaikan navigasi mobile, dan peningkatan kualitas fitur serta konten.

Reference

1. Aisyah, S., Saputra, E., Evrilyan Rozanda, N., Khairil Ahsyar, T., Studi Sistem Informasi, P., Sains dan Teknologi, F., Sultan Syarif Kasim Riau Jl Soebrantas No, U. H., & Baru, S. (2021). Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale. Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi, 7(2), 125–132. https://ejournal.uin suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/13066
2. Alfarizi, M. A., Kusumadinata, A. A., & Maulidiah, S. (2026). Perancangan Desain UI / UX Website Profil Perumahan Ambar Bogor Regency 2 Kabupaten Bogor Menggunakan Design Thinking. 10(2), 182–190.
3. Aprianto, D., Munir, A., & Surasa, H. (2022). EVALUASI USABILITY PADA WEBSITE IOTHOME MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE. JTRISTE, 9(2), 79–89. https://doi.org/10.55645/jtriste.v9i2.380
4. Aulia, P. F., & Safitri, A. (2025). Redesign Of Residential Catalog Websites With A Personal Extreme Programming Approach To Improve User Experience Satisfaction (Case Study: Pt Cbs Land Indonesia). JDBIM (Journal of Digital Business and Innovation https://doi.org/10.26740/jdbim.v4i2.70290 Management), 4(2), 214–244.
5. Bakhri, S., Haidir, A., & Simamora, S. S. (2025). EVALUASI USABILITY WEBSITE PPID KABUPATEN BOGOR DENGAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) DI DISKOMINFO KABUPATEN BOGOR. Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research, 9(4), 1381. https://doi.org/10.52362/jisamar.v9i4.2064
6. Fardian Anshori, I., Wiseto Prasetyo Agung, I., Fatia Maharani, I., & Adityawan, O. (2022). Evaluasi Dan Redesign Website Startup Ensiklotari Menggunakan Metode System Usability Scale. Prosiding https://doi.org/10.34151/prosidingsnast.v8i1.4166 Snast, 11(1), E1-9.
7. Gede, I., Suryawan, T., Agung, G., Satyawati, A. A., Wayan, I., Purnama, A., Dwi, M., & Arsana, P. (2022). Evaluasi dan Redesign Website Menggunakan System Usability Scale dan Automated Software Testing. Jurnal Sains Dan Teknologi, 11, 18–28. https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v11i1 72
8. Hamidi, & Pramono, A. (2024). Perancangan Sistem Informasi Wisata Kabupaten Magetan Berbasis Website. JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), 8(2), 1702–1708. https://doi.org/10.36040/jati.v8i2.8923
9. Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. SIMKOM, 8(2), 208–220. https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158
10. Intyanto, G. W., Ranggianto, N. A., & Octaviani, V. (2021). Pengukuran Usability pada Website Kampus Akademi Komunitas Negeri Pacitan Menggunakan System Usability Scale (SUS). Walisongo Journal of Information Technology, 3(2), 59 68. https://doi.org/10.21580/wjit.2021.3.2.9549
11. Kurniawan, E., Nofriadi, N., & Nata, A. (2022). Application of the System Usability Scale (SUS) in Assessing the Usability of the Website for the Study Program at STMIK Royal. Journal of Science and Social Research, 5(1), 43.
12. Lilik Hananto Putro1, Anggun Nur Aini2, Atya Rahmadina3, Ellail Has Hasshol Haq4, Riyo Fendi Prakosa5, SausanNada Lutfi Fendari6, A. T. H. (2023). Jurnal Putro.pdf (pp. 54–61). https://doi.org/https://doi.org/10.25008/jitp.v3i2.68 USABILITY
13. Prasetya, R. D., Khairy, F. M., Hibban, N., Rifa'i, D. B., & Pasya, R. I. (2023). PENGUJIAN PADA WEBSITE KITABISA.COM MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS). METHODIKA: Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi, 9(2), 26–29. https://doi.org/10.46880/mtk.v9i2.1942
14. Salsabila, A., Uliartha, M., & Setiawan, H. (2024). Evaluasi Usability pada Aplikasi Matahari Mall Dengan Metode Think Aloud dan System Usability Scale. Journal of Information Systems Management and Digital Business, 2(1), 18–28.
15. Sulistyanti, Y. S. (2025). Evaluasi Usability Website Menggunakan System Usability Scale Pada Aplikasi SIPD e-BMD Pemerintah Kota Salatiga. JURNAL MANAJEMEN KEUANGAN https://doi.org/10.31092/jmkp.v9i2.3592 PUBLIK, 9(2), 190–212.
16. Usman, M. L. L., & Gustalika, M. A. (2022). Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone. Jurnal Ecotipe (Electronic, Control, Telecommunication, Information, and Power Engineering), 9(1), 19–24. https://doi.org/10.33019/jurnalecotipe.v9i1.2805

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i3.14457
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)