Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 292-299
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Analisis Tingkat Usability Aplikasi Belanjo.id Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale)

Fauzan Yahya, M. Yusuf, Yerix Ramadhani
Prodi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin
fauyahya17@gmail.com, m.yusuf@uinjambi.ac.id, yerixramadhani@uinjambi.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam pola konsumsi masyarakat, khususnya peralihan aktivitas belanja dari sistem konvensional ke platform daring melalui aplikasi e-commerce. Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur dan promosi, tetapi juga oleh tingkat usability atau kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability aplikasi e-commerce lokal Belanjo.id menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa kuesioner SUS yang diberikan kepada pengguna aktif aplikasi Belanjo.id versi mobile. Evaluasi difokuskan pada aspek usability tanpa membandingkan dengan aplikasi ecommerce lain serta tanpa mengkaji performa teknis dan fungsionalitas sistem secara menyeluruh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Belanjo.id memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 60,39 yang berada pada kategori cukup atau marginal, menunjukkan bahwa aplikasi dapat digunakan secara memuaskan namun masih memerlukan sejumlah perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Interpretasi tambahan melalui Net Promoter Score (NPS), Acceptability Range, Adjective Rating, dan Grade Scale menunjukkan bahwa aplikasi secara umum dapat diterima oleh pengguna dengan tingkat loyalitas yang tergolong moderat. Beberapa faktor utama yang memengaruhi rendahnya skor usability meliputi kemudahan navigasi, kinerja sistem, kelengkapan dan relevansi fitur, layanan pelanggan, serta layanan pengiriman. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan yang mencakup peningkatan desain antarmuka, optimasi sistem, penyesuaian fitur, serta peningkatan kualitas layanan pendukung guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna terhadap aplikasi Belanjo.id.

Kata kunci: Usability, System Usability Scale (SUS), Belanjo.id.

Abstract

The rapid development of digital technology has significantly transformed consumer behavior, particularly by shifting shopping activities from conventional methods to online platforms through e-commerce applications. In an increasingly competitive environment, the success of an application depends not only on its features and promotional strategies but also on its usability and the ease of use perceived by users. This study aims to analyze the usability level of Belanjo.id, a local e-commerce application, using the System Usability Scale (SUS) method. The study employs a quantitative approach, with data collected through SUS questionnaires distributed to active users of the Belanjo.id mobile application. The evaluation focuses specifically on usability without comparing Belanjo.id with other e-commerce applications or comprehensively examining the system's technical performance and functionality. The findings reveal that Belanjo.id achieved an average SUS score of 60.39, categorized as marginal, indicating that the application is reasonably usable but requires improvements to enhance the user experience. Additional interpretations using the Net Promoter Score (NPS), Acceptability Range, Adjective Rating, and Grade Scale indicate that the application is generally acceptable, with moderate user loyalty. Several factors influencing usability include navigation convenience, system performance, feature completeness and relevance, customer service, and delivery services. Based on these findings, this study recommends improving interface design, optimizing system performance, refining application features, and enhancing supporting services to increase user satisfaction and loyalty toward Belanjo.id.

Keywords: Usability, System Usability Scale (SUS), Belanjo.id.

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah menciptakan transformasi besar dalam pola konsumsi masyarakat. Salah satu wujud nyatanya adalah pergeseran cara berbelanja dari konvensional ke daring melalui aplikasi e-commerce. Aplikasi-aplikasi belanja online kini tidak hanya bersaing dalam aspek kelengkapan produk dan promosi, tetapi juga dalam memberikan pengalaman pengguna (user experience) yang nyaman dan efisien. Dalam hal ini, aspek

usability atau kemudahan penggunaan menjadi kunci utama keberhasilan suatu aplikasi dalam menarik dan mempertahankan pengguna.(Heru, 2024)

Usability menggambarkan sejauh mana pengguna merasa aplikasi mudah dipahami, dinavigasi, dan digunakan untuk menyelesaikan tugas tertentu. Aplikasi dengan antarmuka yang tidak intuitif dan proses yang membingungkan akan sulit dipertahankan, meskipun secara teknis kaya fitur (Abdul Kholik, 2024). Oleh karena itu, mengukur dan mengevaluasi usability menjadi penting, terutama dengan menggunakan metode yang telah terbukti seperti System Usability Scale (SUS). Salah satu aplikasi lokal yang membutuhkan evaluasi usability secara mendalam adalah Belanjo.id, aplikasi belanja online berbasis lokal yang tengah berkembang di tengah persaingan e-commerce nasional.(Dasmen, 2021)

Dalam praktiknya, berdasarkan pengamatan awal terhadap penggunaan Aplikasi Belanjo.id sebagai salah satu platform e-commerce lokal yang sedang berkembang, masih ditemukan beberapa indikasi permasalahan dari sisi usability. Beberapa pengguna mengalami kesulitan dalam memahami alur navigasi aplikasi, khususnya pada proses pencarian produk dan penyelesaian transaksi (Fariyono, 2023). Selain itu, tampilan antarmuka aplikasi dinilai belum sepenuhnya konsisten antarhalaman, sehingga pengguna membutuhkan waktu adaptasi yang relatif lebih lama, terutama bagi pengguna baru. Kondisi tersebut berpotensi mengurangi kenyamanan dan efisiensi penggunaan aplikasi serta berdampak pada tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna.(Hidayatuloh, 2023) Oleh karena itu, diperlukan evaluasi usability secara sistematis untuk mengetahui sejauh mana Aplikasi Belanjo.id mudah digunakan dan sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Kebutuhan untuk melakukan evaluasi ini diperkuat oleh berbagai penelitian terdahulu pada objek aplikasi yang berbeda.(Silalahi, 2024) , misalnya, meneliti aplikasi pemesanan makanan Makan Kuy dengan pendekatan kombinasi antara heuristic evaluation dan SUS. Mereka menemukan skor usability sebesar 75, dengan beberapa isu pada proses navigasi dan pemesanan yang kompleks. Penelitian tersebut kemudian melibatkan metode Design Sprint untuk merancang solusi perbaikan antarmuka yang lebih optimal bagi pengguna (Toraman, 2023).

Penelitian oleh (Manurung, 2024) evaluasi usability secara berkala. Meskipun merupakan aplikasi besar, skor SUS yang diperoleh hanya 55 (kategori marginal/Grade D), dan hasil Net Promoter Score (NPS) menunjukkan bahwa banyak pengguna merasa kurang puas dan tidak merekomendasikan aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan oleh masalah dalam proses checkout, tampilan yang tidak intuitif, serta kecepatan aplikasi yang rendah.

Studi serupa dilakukan oleh (Widyastuti, 2023) pada aplikasi retail Alfagift milik Alfamart. Penelitian tersebut memperoleh skor SUS sebesar 62,3 yang juga berada dalam kategori marginal. Pengguna mengeluhkan respon sistem yang lambat, ikon yang tidak jelas, dan alur belanja yang tidak efisien. Ini menunjukkan bahwa bahkan aplikasi yang cukup populer pun masih menghadapi tantangan dalam memberikan pengalaman pengguna yang optimal dan layak pakai.

Adapun pendekatan yang dilakukan (Prayoga, 2024) terhadap aplikasi HRMWincorp, sebuah sistem HR internal perusahaan, memperlihatkan hasil yang lebih positif. Aplikasi ini memperoleh skor SUS sebesar 75,29 (kategori Good, Grade B), menandakan bahwa aplikasi cukup mudah digunakan dan diterima oleh penggunanya. Namun, peneliti tetap mencatat perlunya peningkatan desain antarmuka dan konsistensi navigasi untuk memperkuat pengalaman pengguna dalam konteks penggunaan profesional.(Marpaung, 2023)

Keempat penelitian di atas membuktikan bahwa pengukuran usability menggunakan SUS dapat diterapkan pada berbagai jenis aplikasi dan memberikan gambaran yang jelas tentang kualitas interaksi pengguna dengan sistem. Temuan dari masing-masing penelitian memperlihatkan bahwa meskipun suatu aplikasi memiliki fitur lengkap dan digunakan secara luas, aspek usability tetap menjadi titik krusial yang perlu terus ditingkatkan.(Malyan, 2024)

Dalam konteks tersebut, aplikasi Belanjo.id sebagai salah satu platform lokal belum banyak dievaluasi dari sisi usability secara formal. Padahal, di tengah ketatnya persaingan e-commerce, kenyamanan dan kemudahan penggunaan menjadi penentu utama dalam mempertahankan loyalitas pengguna. Dengan adanya evaluasi menggunakan SUS, diharapkan dapat diperoleh informasi yang objektif mengenai kekuatan dan kelemahan antarmuka aplikasi Belanjo.id dari sudut pandang pengguna.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

2. Metode Penelitian

2.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif**,** yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan tingkat *usability* suatu aplikasi berdasarkan data numerik. Penelitian kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan berupa angka yang diperoleh melalui instrumen kuesioner, kemudian dianalisis secara statistik untuk mengetahui skor *usability* aplikasi. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi Belanjo.id, tanpa melakukan intervensi atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Melalui pendekatan ini, penelitian berfokus pada pengukuran *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yang memungkinkan peneliti mengetahui sejauh mana aplikasi Belanjo.id dianggap mudah digunakan, efisien, dan memuaskan oleh penggunanya. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang objektif dan terukur mengenai kualitas pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut.

2.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi Belanjo.id yang berdomisili di wilayah Provinsi Jambi. Populasi ini dipilih karena aplikasi Belanjo.id merupakan platform *e-commerce* lokal yang secara khusus ditujukan untuk masyarakat di daerah tersebut. Dengan menjadikan pengguna lokal sebagai populasi, penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai tingkat *usability* aplikasi dalam konteks penggunaan sebenarnya di lingkungan targetnya. Sampel diambil menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti.

2.3. Metode Pengumpulan Data

2.3.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengakses secara langsung sistem Peneliti berperan sebagai pengguna untuk mengevaluasi berbagai fitur dan alur penggunaan aplikasi. Selain itu, peneliti juga memantau ulasan yang diberikan oleh pengguna lain di Google Play Store guna memahami pengalaman pengguna secara lebih mendalam dan mendapatkan wawasan tambahan dari masukan yang telah diberikan. Observasi merupakan teknik untuk mengamati perilaku individu, benda, atau aktivitas secara langsung tanpa berinteraksi dengan subjek yang diamati. Tahap ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi berdasarkan pengalaman nyata serta opini pengguna.

2.3.2 Studi Literatur

Peneliti melakukan studi literatur dengan mengadopsi pendekatan melalui kajian berbagai teori dari beragam referensi, termasuk jurnal, penelitian sejenis, buku, serta situs penyedia layanan yang berkaitan dengan objek penelitian.

2.3.3 Survei Kuesioner

Survei dengan menyebarkan kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada responden yang telah memenuhi kriteria sampel. Kuesioner disusun dalam bentuk skala Likert 5 poin untuk setiap pernyataan. Pengumpulan data dilakukan secara online, dengan menggunakan formulir digital yang disebarkan melalui media sosial atau secara langsung kepada pengguna Belanjo.id yang berdomisili di Jambi. Metode ini dipilih untuk memudahkan jangkauan responden dan mempercepat proses pengumpulan data. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian akan dianalisis untuk menentukan tingkat usability aplikasi Belanjo.id berdasarkan skor SUS yang dihasilkan.

2.4. Uji Usability

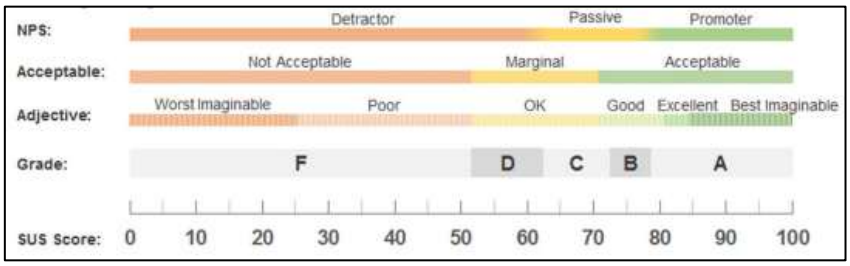
Uji usability merupakan proses evaluasi untuk mengetahui sejauh mana suatu sistem atau aplikasi dapat digunakan oleh pengguna secara efektif, efisien, dan memberikan kepuasan dalam mencapai tujuan tertentu. Pengujian ini

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

bertujuan untuk memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan atau digunakan benar-benar mudah dioperasikan dan memberikan pengalaman positif bagi penggunanya.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah System Usability Scale (SUS), yaitu instrumen penilaian standar yang terdiri dari 10 pernyataan (Harper, 2021) dengan skala Likert 1–5. Metode ini memiliki keunggulan dalam kesederhanaan, waktu pengisian yang singkat, serta kemampuan menghasilkan skor usability tunggal yang dapat dibandingkan dengan standar internasional. Kuesioner disebarkan secara langsung oleh peneliti kepada responden yang telah memenuhi kriteria, yaitu pengguna aktif aplikasi Belanjo.id. Referensi yang saya gunakan untuk merancang kuesioner mengikuti penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rachmawati, I., & Setyadi, 2023).

Interpretasi skor SUS dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan dan kualitas kegunaan suatu aplikasi berdasarkan persepsi pengguna. Nilai skor SUS berada pada rentang 0 hingga 100, namun bukan berarti merepresentasikan persentase kegunaan secara langsung. Dalam penelitian ini, interpretasi skor mengacu pada empat pendekatan, yaitu NPS, acceptability range, adjective ratings, dan grade scale. Serta dapat dilihat dalam bentuk gambar skala interpretasi pada berikut ini menurut (Kesuma, 2021):



Gambar 1 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS

Untuk mempermudah pemahaman terhadap hasil perhitungan skor SUS, digunakan acuan klasifikasi yang mengelompokkan skor ke dalam rentang tertentu klasifikasi tersebut disajikan pada Tabel berikut menurut (Kesuma, 2021).

Tabel 1 Skala Interpretasi Hasil Skor SUS

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

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Hasil dan Pembahasan

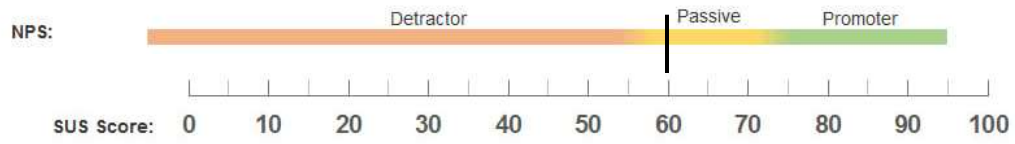
Hasil pengukuran usability aplikasi menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS)**,** yang merupakan metode standar untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem. Analisis dilakukan berdasarkan skor SUS yang diperoleh dari seluruh responden penelitian, dengan tujuan untuk menilai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi.

Selain skor rata-rata, hasil SUS dianalisis melalui beberapa pendekatan interpretatif, yaitu *Net Promoter Score* (NPS)**,** *Acceptability***,** *Adjectives*, dan *Grades***,** untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna. Pembahasan ini diharapkan mampu mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan aplikasi, serta memberikan dasar bagi rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas usability secara keseluruhan.

3.1 Net Promoter Score (NPS)

Berdasarkan hasil pengukuran *System Usability Scale* (SUS), aplikasi memperoleh skor rata-rata 60,39. Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi termasuk dalam kategori cukup, yang berarti mayoritas responden merasakan pengalaman penggunaan yang memuaskan, meskipun belum optimal.

Distribusi hasil NPS memperlihatkan variasi persepsi antar responden, dengan sebagian besar pengguna berada pada kategori netral hingga puas. Hasil visualisasi NPS ini dapat dilihat pada Gambar 2, yang menampilkan proporsi responden berdasarkan tingkat kepuasan dan kecenderungan mereka merekomendasikan aplikasi.



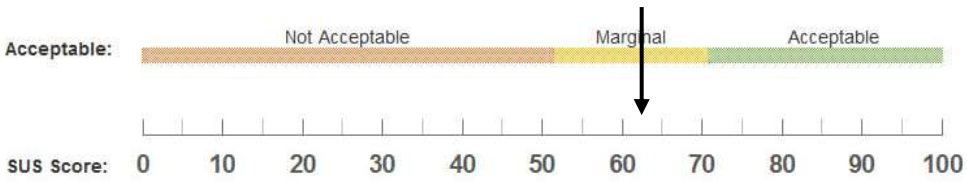
Gambar 2 Hasil Net Promoter Score (NPS)

Secara keseluruhan, skor NPS yang diperoleh memberikan gambaran bahwa aplikasi diterima oleh pengguna, dengan skor rata-rata mencerminkan tingkat kepuasan yang cukup baik, sesuai dengan hasil pengukuran SUS.

3.2. Acceptability

Acceptability merupakan ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana aplikasi diterima oleh pengguna. Berdasarkan skor SUS rata-rata 60,39, tingkat *acceptability* aplikasi termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menerima aplikasi dan merasa penggunaan aplikasi relatif memuaskan.

Distribusi tingkat *acceptability* menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai aplikasi sesuai dengan ekspektasi mereka, meskipun terdapat beberapa responden yang memberikan penilaian lebih rendah. Hasil visualisasi *acceptability* ini dapat dilihat pada Gambar 3, yang menampilkan proporsi responden menurut kategori penerimaan aplikasi.



Gambar 3 Hasil Acceptability

Secara keseluruhan, hasil ini memberikan gambaran bahwa aplikasi diterima oleh pengguna, dengan skor rata-rata yang menunjukkan tingkat kepuasan dan penerimaan yang cukup baik, sejalan dengan hasil pengukuran SUS.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

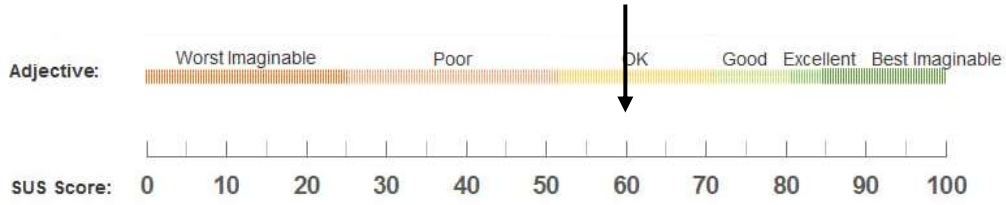
3.3 *Adjectives*

Adjectives digunakan untuk menafsirkan skor SUS dalam bentuk istilah kata sifat, sehingga lebih mudah dipahami secara subjektif oleh pembaca. Berdasarkan skor SUS rata-rata 60,39, aplikasi berada dalam kategori "cukup" atau "OK". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pengalaman penggunaan aplikasi sebagai memuaskan namun belum optimal.

Distribusi penilaian *adjectives* memperlihatkan variasi persepsi pengguna, dengan sebagian responden menilai aplikasi sesuai dengan ekspektasi mereka, sedangkan sebagian lain memberikan penilaian yang lebih rendah. Hasil visualisasi kategori *adjectives* ini dapat dilihat pada Gambar 4, yang menampilkan proporsi responden menurut persepsi subjektif terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi.

digunakan untuk menafsirkan skor SUS dalam bentuk istilah kata sifat, sehingga lebih mudah dipahami secara subjektif oleh pembaca. Berdasarkan skor SUS rata-rata 60,39, aplikasi berada dalam kategori "cukup" atau "OK". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai pengalaman penggunaan aplikasi sebagai memuaskan namun belum optimal.

Distribusi penilaian *adjectives* memperlihatkan variasi persepsi pengguna, dengan sebagian responden menilai aplikasi sesuai dengan ekspektasi mereka, sedangkan sebagian lain memberikan penilaian yang lebih rendah. Hasil visualisasi kategori *adjectives* ini dapat dilihat pada Gambar 4, yang menampilkan proporsi responden menurut persepsi subjektif terhadap kualitas pengalaman penggunaan aplikasi.



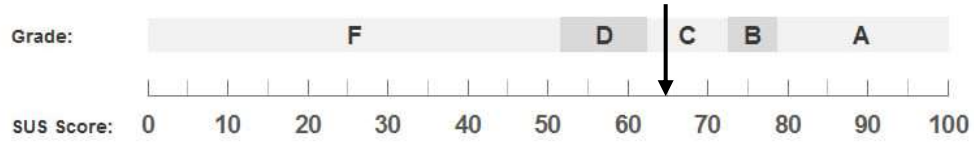
Gambar 4. Hasil Adjectives

Secara keseluruhan, hasil ini memberikan gambaran bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi diterima dengan cukup baik, sesuai dengan skor rata-rata SUS yang diperoleh.

3.4 Grades

Grades digunakan untuk memberikan interpretasi skor SUS dalam bentuk huruf, sehingga memudahkan pembaca memahami tingkat kualitas usability aplikasi. Berdasarkan skor SUS rata-rata 60,39, aplikasi masuk dalam kategori Grade C. Kategori ini menunjukkan bahwa tingkat usability aplikasi cukup memuaskan, tetapi belum mencapai tingkat yang optimal menurut standar interpretasi Grades.

Distribusi penilaian Grades memperlihatkan variasi persepsi pengguna terhadap kualitas penggunaan aplikasi, yang sejalan dengan hasil penilaian NPS, Acceptability, dan Adjectives. Hasil visualisasi Grades ini dapat dilihat pada Gambar 5, yang menampilkan proporsi responden berdasarkan penilaian huruf terhadap kualitas usability aplikasi.



Gambar 5 Hasil Grades

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Secara keseluruhan, hasil Grades ini mengonfirmasi bahwa aplikasi diterima oleh pengguna dengan cukup baik, sejalan dengan skor rata-rata SUS 60,39.

Secara menyeluruh berdasarkan pengukuran System Usability Scale (SUS) dan interpretasinya melalui beberapa metode evaluasi, yaitu Net Promoter Score (NPS), Acceptability, Adjectives, dan Grades. Analisis dilakukan untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai tingkat usability aplikasi, kepuasan pengguna, dan penerimaan sistem.

Berdasarkan perhitungan, aplikasi memperoleh skor rata-rata SUS 60,39. Nilai ini menunjukkan bahwa tingkat usability aplikasi tergolong cukup, artinya mayoritas responden menilai aplikasi dapat digunakan dengan memuaskan, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum optimal. Hasil ini menjadi dasar untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi memenuhi harapan pengguna dalam hal kemudahan penggunaan, kenyamanan, dan efektivitas interaksi.

Hasil NPS menunjukkan distribusi responden yang berada pada kategori netral hingga puas. Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna bersedia merekomendasikan aplikasi kepada orang lain, namun ada sebagian pengguna yang masih bersikap netral. Distribusi ini sejalan dengan skor SUS rata-rata dan menjadi indikasi bahwa loyalitas pengguna terhadap aplikasi berada pada tingkat moderat.

Berdasarkan skor SUS, tingkat acceptability aplikasi termasuk dalam kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi diterima oleh mayoritas responden dan dianggap layak digunakan. Hasil acceptability ini memperkuat temuan dari NPS, menunjukkan bahwa persepsi umum pengguna terhadap aplikasi bersifat positif, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

Interpretasi adjectives menempatkan skor rata-rata dalam kategori “cukup” atau “OK”. Hal ini memberikan gambaran subjektif mengenai pengalaman pengguna, yang sebagian besar menilai aplikasi memuaskan tetapi belum optimal. Penggunaan metode adjectives memudahkan pembaca memahami kualitas pengalaman pengguna dalam bentuk istilah yang lebih intuitif.

Berdasarkan skor SUS, aplikasi memperoleh Grade C. Kategori ini menunjukkan bahwa kualitas usability aplikasi cukup memuaskan, namun belum mencapai tingkat optimal menurut standar interpretasi grades. Temuan ini konsisten dengan hasil NPS, acceptability, dan adjectives, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengalaman pengguna.

hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi diterima dan digunakan dengan cukup baik oleh pengguna. Skor rata-rata SUS 60,39 mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi memuaskan, namun masih terdapat beberapa aspek yang dapat diperbaiki, seperti kemudahan navigasi, kecepatan sistem, dan kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Temuan ini menjadi dasar bagi pengembangan lebih lanjut dan upaya peningkatan kualitas usability aplikasi.

Analisis lebih mendalam menunjukkan bahwa faktor-faktor yang dapat memengaruhi skor SUS rendah antara lain kemudahan navigasi, kinerja sistem, kelengkapan dan relevansi fitur, layanan pelanggan (Customer Service), serta layanan pengiriman. Untuk meningkatkan tingkat usability aplikasi, perlu diberikan perhatian khusus pada area-area tersebut. Tabel berikut menyajikan kekurangan yang teridentifikasi dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak pengembang Belanjo.id agar skor SUS meningkat dan kepuasan pengguna dapat lebih optimal:

Tabel 2 Rekomendasi Peningkatan Tingkat Usability Aplikasi Belanjo.id

Kekurangan	Rekomendasi
Navigasi aplikasi kurang intuitif, menu sulit ditemukan	Perbaiki UI/UX: buat menu lebih jelas, navigasi lebih sederhana, gunakan ikon yang konsisten, dan tambahkan fitur pencarian yang efektif
Waktu loading aplikasi lambat atau sering error	Optimalkan performa sistem: tingkatkan server, perbaiki bug, dan lakukan pengujian berkala untuk memastikan kestabilan aplikasi

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Beberapa fitur kurang relevan atau tidak lengkap	Evaluasi kebutuhan pengguna: tambahkan fitur yang paling sering digunakan, hilangkan fitur yang jarang dipakai, dan lakukan update berkala sesuai feedback pengguna
Respons CS lambat atau solusi kurang memuaskan	Tingkatkan layanan CS: sediakan chat / call center yang responsif, latih tim CS agar dapat menangani masalah secara cepat dan efektif
Layanan pengiriman lambat atau tracking tidak akurat	Perbaiki sistem logistik: bekerja sama dengan jasa pengiriman lebih handal, update tracking secara real-time, dan informasikan estimasi waktu pengiriman dengan jelas

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat *usability* aplikasi Belanjo.id menggunakan *System Usability* Scale (SUS) dan metode interpretasi tambahan, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1). Tingkat *usability* aplikasi berdasarkan skor rata-rata SUS adalah 60,39, yang termasuk dalam kategori "cukup". Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna menilai aplikasi dapat digunakan secara memuaskan, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar pengalaman pengguna lebih optimal. 2). Interpretasi tambahan melalui NPS, *Acceptability*, *Adjectives*, dan *Grades* menunjukkan bahwa aplikasi diterima oleh mayoritas pengguna, dengan loyalitas pengguna tergolong moderat dan pengalaman penggunaan sebagian besar positif, meskipun belum mencapai tingkat optimal. 3). Faktor-faktor yang memengaruhi skor SUS rendah meliputi: kemudahan navigasi, kinerja sistem, kelengkapan dan relevansi fitur, layanan pelanggan (*Customer Service*), serta layanan pengiriman. Faktor-faktor ini menjadi fokus utama untuk upaya peningkatan usability aplikasi. 4). Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi perbaikan telah disusun untuk mengatasi kekurangan yang ada, mulai dari perbaikan UI/UX, optimasi sistem, penyesuaian fitur, peningkatan layanan CS, hingga perbaikan layanan pengiriman. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan skor SUS dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

Reference

1. Abdul Kholik, D. (2024). Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface (UI) dan User Experience (UX) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora, 2(4), 335–344.* https://doi.org/10.47861/tuturan.v2i4.1358
2. Dasmen, D. (2021). Pelatihan uji kegunaan website menggunakan System Usability Scale (SUS). *ABSYARA: Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat, 2(2), 146–158.* https://doi.org/10.29408/ab.v2i2.4031
3. Fariyono, D. (2023). Penerapan Metode System Usability Scale untuk Analisis UI/UX Website UMKM Lancar Jaya Food. *JITU : Journal Informatic Technology And Communication, 7(1), 59–71.* https://doi.org/10.36596/jitu.v7i1.1020
4. Harper, D. (2021). A Pilot Study on Extending the SUS Survey: Early Results. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting, 65(1), 447–451.* https://doi.org/10.1177/1071181321651162
5. Heru, D. (2024). emanfaatan Aplikasi E-Commerce Menggunakan Metode Agile pada Usaha Kue dan Makanan Minang Kreatif. *SATESI: Jurnal Sains Teknologi Dan Sistem Informasi, 4(1), 84–91.* https://doi.org/10.54259/satesi.v4i1.3009
6. Hidayatuloh, D. (2023). Usability Testing Pada Website Bisnis PIKAPP Indonesia Dengan Kuesioner Nielsen Attributes Of Usability (NAU). *Tekinfo Jurnal Bidang Teknik Industri Dan Teknik Informatika, 24(1), 8–19.*
7. Kesuma, D. P. (2021). Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ. *(Vol. 8, Issue 3).* http://jurnal.mdp.ac.id
8. Malyan, D. (2024). Rancang Bangun Game Edukasi Jizzle Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Jurnal Nasional Komputasi Dan Teknologi Informasi (JNKTI), 7(6).* https://doi.org/10.32672/jnkti.v7i6.8361
9. Manurung, D. (2024). Usability Evaluation of Tokopedia Application Version 3.242 Using System Usability Scale (SUS) Method. *Sinkron, 9(1), 366–374.* https://doi.org/10.33395/sinkron.v9i1.13191
10. Marpaung, D. (2023). Comparative Analysis Of Usability Value On Online Shop Fashion Websites Using The System Usability Scale (SUS). *Journal of Informatics Information System Software Engineering and Applications (INISTA), 6(1), 1–10.* https://doi.org/10.20895/inista.v6i1.1005
11. Prayoga. (2024). EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI HRMWINCORP MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan, 12(2).* https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4094
12. Rachmawati, I., & Setyadi, R. (2023). Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS. *Journal of Information System Research (JOSH), 4(2), 551–561.* https://doi.org/10.47065/josh.v4i2.2868
13. Silalahi, D. (2024). Evaluasi Heuristik Dan System Usability Scale UI/UX pada Aplikasi "Makan Kuy. *Jurnal Ilmiah Media Sisfo,18(1), 57–67.* https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2024.18.1.1475
14. Toraman, D. (2023). Categorization of Website Usability Factors. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management.* https://doi.org/10.46254/EU6.20230102
15. Widyastuti, D. (2023). Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Penjualan Retail Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). *Reputasi: Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak, 4(2), 74–83.* https://doi.org/10.31294/reputasi.v4i2.2341

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14571
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)