

Evaluasi *Usability* pada Website PT. Melia Sehat Sejahtera Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Dina Rosalina¹, Dadang Yusup², Kamal Prihandani³

^{1,2,3} Program Studi Informatika, Universitas Singaperbangsa Karawang

e-mail: 1910631170177@student.unsika.ac.id

Abstrak

PT. Melia Sehat Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Multi-Level Marketing dengan penggunaan website sebagai alat penjualan dan pemasaran produk. Dengan adanya era member platinum, membuat website tersebut melakukan pengembangan pada tampilan user interface nya. Dalam penggunaannya member mengalami beberapa kendala. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah tampilan user interface dengan menggunakan metode design thinking serta menerapkan hasil evaluasi untuk saran perbaikan kualitas user experience dengan metode System Usability Scale (SUS). Pada metode design thinking terdapat beberapa tahapan yaitu empathize, define, ideate, prototype dan test. Hasil dari pengujian usability menggunakan SUS pada website PT. Melia Sehat Sejahtera mendapatkan nilai rata-rata 84 yang mencerminkan tingkat kepuasan yang positif dan berada pada kategori Acceptable dengan grade scale B sehingga berdasarkan data tersebut perbaikan pada tampilan desain user interface mendapatkan penilaian yang layak dan dapat diterima oleh pengguna.

Kata kunci: *Design Thinking, Evaluasi Usability, System Usability Scale, Website*

Abstract

PT. Melia Sehat Sejahtera is a company that operates in the Multi-Level Marketing sector using websites as a product sales and marketing tool. With the platinum member era, the website has developed its user interface. In using it, members experienced several problems. Therefore, this research aims to identify user interface display problems using the design thinking method and apply the evaluation results for suggestions for improving the quality of user experience using the System Usability Scale (SUS) method. In the design thinking method there are several stages, namely empathize, define, ideate, prototype and test. Results of usability testing using SUS on the PT website. Melia Sehat Sejahtera received an average score of 84 which reflects a positive level of satisfaction and is in the Acceptable category with a grade scale of B so that based on this data improvements to the appearance of the user interface design receive a proper assessment and can be accepted by users.

Keywords : *Design Thinking, Evaluasi Usability, System Usability Scale, Website*

PENDAHULUAN

Website merupakan bagian dari teknologi internet, dimana teknologi adalah sistem yang diciptakan oleh manusia untuk maksud dan tujuan tertentu untuk mempermudah manusia dalam meringankan usahanya, meningkatkan hasilnya, dan menghemat tenaga dan sumber daya yang ada (Andriyan et al., 2020). PT. Melia Sehat Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak dibidang Multi-Level Marketing, dengan melakukan penjualan dan pemasaran produk melalui website dengan URL <http://mem.meliasehatsejahtera.co>. Website dapat dimanfaatkan sebagai media informasi untuk menyampaikan segala sesuatu

yang baru tentang produk perusahaan (Hatmanti & Irwansyah, 2023). Setelah pembaruan terakhirnya pada tahun 2022, hingga saat ini ditemukan beberapa masalah yang dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan kesulitan yang dirasakan oleh *user* diantaranya adalah kurang jelasnya tata letak navigasi dan label menu sehingga *user* sulit dalam menavigasi dan memahami informasi yang diberikan.

Penelitian sebelumnya mengenai evaluasi usability yang dilakukan oleh (Kusumawardhana et al., 2019) yang berjudul Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS), penelitian ini menggunakan kuesioner SUS untuk menguji usability, hasil evaluasi dengan menggunakan kuesioner system usability scale (SUS) yang diperoleh dari 30 responden, mendapatkan nilai rata-rata skor SUS sebesar 62,67. Sehingga masuk ke dalam kategori grade scale D dengan keterangan "OK". Sedangkan untuk pengukuran penerimaan berada pada rata-rata penerimaan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Iryanto et al., 2019) yang berjudul Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo, hasil penelitian usability testing dan system usability scale menunjukkan tingkat usability SIAP TARIK berada pada rating ok-good, grade "D" dan berada pada marginal high dengan skor SUS 66,5.

Penelitian lainnya oleh (Welda et al., 2020) yang berjudul Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus), hasil evaluasi pada penelitian ini diperoleh nilai skor 67,08 yang artinya tingkat Acceptability Range pengguna adalah Marginal High, tingkat Grade Scale adalah kategori D, tingkat Adjective Rating pengguna termasuk kategori OK dan SUS Skor Percentile Rank berada pada grade D.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis bermaksud untuk mengambil topik skripsi ini dengan judul "Evaluasi usability pada Website PT. Melia Sehat Sejahtera dengan Menggunakan Metode system usability scale".

METODE

Metodologi yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metodologi Design Thinking, metode ini dikenal sebagai suatu proses berpikir komprehensif yang berkonsentrasi untuk menciptakan solusi yang diawali dengan proses empati terhadap suatu kebutuhan tertentu yang berpusat pada manusia (human centered) menuju suatu inovasi berkelanjutan berdasarkan kebutuhan penggunaannya (Fahrudin & Ilyasa, 2021). Tahap awal yaitu empathize dengan melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner pada 83 sampel responden yang telah ditentukan. Pada tahap define akan didefinisikan permasalahan yang didapat. Setelah permasalahan didapat dan dianalisis kemudian didapatkan saran ide solusi atas permasalahan tersebut pada tahap ideate. Setelah ide dan solusi didapatkan kemudian dibuat prototype sebagai rekomendasi perbaikan website. Prototype yang telah dibuat akan dilakukan pengujian evaluasi usability menggunakan system usability scale dengan menggunakan teknik skala. Skala kegunaan sistem (SUS) adalah kuesioner untuk mengukur kegunaan yang dirasakan dan memiliki sepuluh pernyataan dengan 5 opsi respon buat responden, yang terdiri dari sangat setuju dan sampai kepada sangat tidak setuju untuk mengukur kegunaan sistem menurut sudut pandangan penilaian subjektif user (Buana & Nurina Sari, 2022). Pengujian SUS digunakan untuk mengetahui nilai skor yang didapat setelah dilakukan perbaikan dan untuk mengetahui apakah prototype yang sudah dibuat layak dan mudah digunakan oleh pengguna website PT. Melia Sehat Sejahtera.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini yaitu berupa evaluasi usability terhadap website PT. Melia Sehat Sejahtera menggunakan metode system usability scale. Fungsi utama evaluasi ialah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker dalam menentukan kebijakan yang akan diambil (Aji & DPA, 2020). Kemudian pengujian usability testing terhadap perbaikan yang telah dilakukan menggunakan metode system usability

scale yang diharapkan dapat meningkatkan user experience pada website PT. Melia Sehat Sejahtera.

1. *Empathise*

Tahapan pertama yang dilakukan adalah wawancara pada 3 responden dan penyebaran kuesioner pada 83 sampel dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang berhubungan dengan pengalaman penggunaan *website*. Pada tahapan ini juga dilakukan pengujian kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan dihasilkan nilai rata-rata sebesar 68, sehingga apabila dilihat pada *SUS score range* website tersebut mempunyai *grade D* dan masuk ke dalam kategori *marginal high* yang berarti masih butuh perbaikan untuk meningkatkan skor usabilitasnya.

2. *Define*

Setelah dilakukan wawancara dan penyebaran questioner diketahui beberapa permasalahan dan kebutuhan yang perlu dipenuhi dalam pengembangan *website*, yang diungkapkan dalam bentuk *pain points* yang kemudian dibuat untuk memudahkan analisa sebagai berikut:

Tabel 1. Pain Points

Responden	<i>Pain Points</i>
1. Rangga Azzahra	<ul style="list-style-type: none"> • Ketika login harus masukin password dua kali mulu karena password yang diketik ga keliatan • Tampilan login bikin pusing ga tertata dengan rapi • Fitur home tidak bisa digunakan • Tampilan transfer wallet terlalu banyak garis pusing • Tombol home sama logout harus dipindahin soalnya ga keliatan
2. Dede Karyana	<ul style="list-style-type: none"> • Tombol home sama logout letaknya sering pindah-pindah • Ketika login masukin password suka salah mulu • Pernah salah transfer wallet karena tampilannya bikin pusing terlalu banyak garis • Fitur home ga berguna • Tampilan login berantakan • Tampilan lupa password ga rapih
3. Setiyawati	<ul style="list-style-type: none"> • Fitur logout ga pernah dipake karena ga guna dan ga keliatan juga • Awal masuk desain nya berantakan • Salah tranfer wallet karena tampilannya ribet banyak garis • Sering salah password sama e-pin • Layout lupa id member kurang tertata rapih

Selanjutnya dilakukan penggalian ide-ide atau tahapan "*How might we*" yang menjadi solusi dari permasalahan yang sebelumnya telah disebutkan pada *pain points*, diantaranya adalah sebagai berikut:

Tabel 2. How Might We

<i>How might we</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana kami membuat tampilan login yang mudah dibaca oleh pengguna? 2. Bagaimana kami dapat membuat fitur home dan logout yang mudah ditemukan dan dapat
---------------------	---

	digunakan oleh pengguna?
3.	Bagaimana kami dapat membuat tampilan halaman transfer posting wallet mudah digunakan dan tidak membingungkan?
4.	Bagaimana kami dapat membuat tampilan masukin e-pin menjadi lebih simpel dan menarik?
5.	Bagaimana kami dapat membuat pengguna dapat dengan mudah menggunakan website Melia Sehat Sejahtera?
6.	Bagaimana membuat tampilan lupa password dan id member lebih mudah digunakan?

3. *Ideate*

Pada proses *ideate*, terdapat beberapa tahapan untuk menemukan ide-ide dalam menemukan solusi dari permasalahan yang ada, diantaranya:

a. *Solution Idea*

Pada tahapan ini dilakukan brainstorming ide-ide untuk menemukan solusi yang cocok untuk mengatasi permasalahan

Tabel 3. Solution Idea

No	Solution Idea
1.	Membuat tampilan login tertata dengan rapi dan mudah dibaca oleh pengguna
2.	Menambahkan fitur unhide pada kolom password agar memudahkan pengguna mengoreksi password
3.	Membuat fitur home dapat digunakan dan mudah ditemukan
4.	Membuat tampilan halaman transfer posting wallet tertata dengan rapi agar memudahkan pengguna melakukan transfer wallet
5.	Menambahkan fitur unhide pada kolom e-pin agar memudahkan pengguna megoreksi e-pin
6.	Tombol logout diubah menjadi lebih menarik dan dipindah ke tempat yang lebih mudah ditemukan
7.	Membuat tampilan menjadi lebih friendly dan mudah dipahami oleh pengguna
8.	Tampilan masukin e-pin dibuat menjadi lebih simpel dan menarik
9.	Menampilkan informasi perusahaan pada halaman home
10.	Halaman lupa password dibuat lebih rapih
11.	Layout lupa id member lebih tertata rapih

b. *Prioritization Idea*

Setelah menemukan ide-ide yang cocok untuk menyelesaikan permasalahan yang ada, selanjutnya membagi ide tersebut menjadi empat kuartal yang ditentukan berdasarkan prioritas.

Tabel 4. Prioritization Idea

Prioritization	Idea
Yes, Do it Now	1. Layout tampilan website dibuat tetap dan tidak berubah 2. Menggunakan latar warna yang cerah 3. Menghilangkan garis kolom pada halmaan transfer posting wallet 4. Mengubah letak fitur home ke tempat yang mudah ditemukan
Do Next	1. Menampilkan informasi perusahaan pada fitur home 2. Menambahkan fitur unhide pada kolom password 3. Menambahkan fitur unhide pada kolom e-pin

- | | |
|----------|--|
| Do Later | 4. Tampilan login dibuat lebih simpel dan menarik
1. Tampilan masukan e-pin dibuat lebih simpel dan rapi
2. Fitur logout diubah menjadi lebih menarik
3. Fitur logout dipindah ke tempat yang mudah ditemukan |
| Do Last | 1. Tampilan lupa password diubah menjadi lebih rapih
2. Tampilan lupa id member dibuat lebih rapih
3. Tampilan lupa kata sandi e-pin dibuat lebih rapih |

4. User Flow

Pada tahapan ini ditentukan alur dari aktifitas pengguna saat menggunakan website. Ketika pengguna melakukan suatu aktifitas menjalankan fungsi atau fitur pada website maka pengguna akan melewati langkah-langkah sebagai berikut:

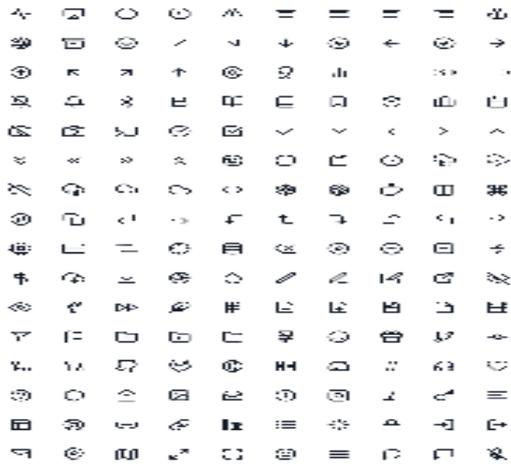
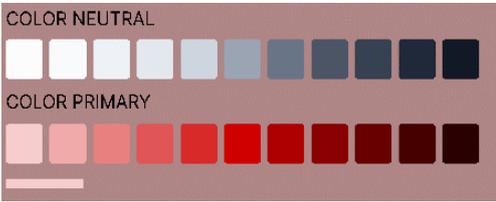
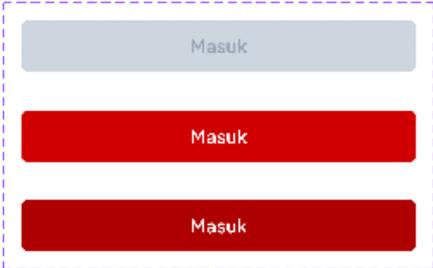
Tabel 5. User Flow

User Flow	Keterangan
<p>User Flow Login</p>	Pengguna memasukkan id, password, dan e-pin
<p>User Flow Lupa Password</p>	Ketika pengguna menggunakan fitur lupa password, maka password baru akan dikirimkan melalui email
<p>User Flow Lupa Id Member</p>	Pengguna akan diberikan id member baru setelah mengisi data diri berupa NIK, email, dan nomor handhone
<p>User Flow Transfer Posting Wallet</p>	Pengguna diminta untuk memasukkan e-pin terlebih dahulu, kemudian mengisi data berupa id member, jumlah transfer, dan e-pin dan id member tujuan.
<p>Halaman Transfer Posting Wallet</p>	
<p>User Flow Lupa sandi e-pin</p>	Ketika user mengalami lupa e-pin, user dapat mendapatkan e-pin baru lewat e-mail

5. Design System

Selanjutnya adalah pedoman dan aturan untuk mendesain *website*, terdapat beberapa hal yang harus diikuti dan diterapkan pada saat pembuatan *website* nantinya, diantaranya adalah:

Tabel 6. Design System

Komponen	Visual	Keterangan
<i>Base icons</i>		<p><i>Icon</i> merupakan salah satu komponen dari design system yang dapat membantu dalam proses desain. <i>Icon</i> memiliki fungsi sebagai representasi dari suatu aksi atau ciri fisik. Dengan menggunakan <i>icon</i> dapat meminimalisir terjadinya kebingungan yang dirasakan oleh pengguna</p>
<i>Color style</i>		<p><i>Color style</i> mirip dengan <i>font style</i> tentunya tujuannya adalah untuk menjaga konsistensi ketika pada tahapan desain, warna neutral sering dipakai untuk keperluan <i>background</i> nya, sedangkan warna primary digunakan untuk keperluan button dan beberapa aksi lainnya. Merah juga merupakan warna identitas dari PT Melia Sehat Sejahtera</p>
<i>Buttons</i>		<p><i>Button</i> yang dibuat menyesuaikan dengan kondisi</p>

Input fields



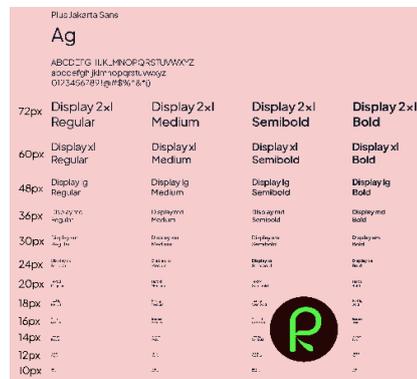
Navigation bar



Logo



Font style



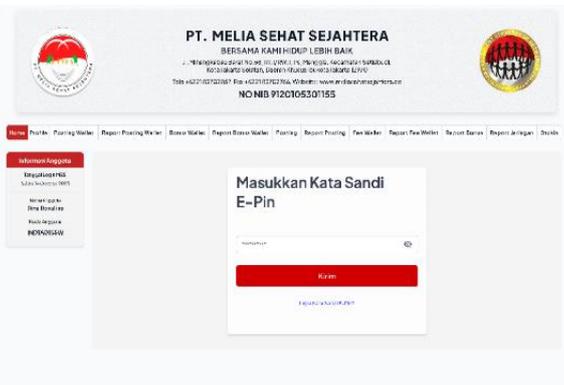
Fungsi *input fields* digunakan ketika terdapat halaman yang mengharuskan pengguna untuk mengisi beberapa data, *input field* yang dibuat pada design sistem dibuat berdasarkan beberapa kondisi yang memungkinkan. *Navigation bar* memiliki fungsi untuk memberikan opsi menu untuk pindah ke halaman lain dengan fungsi yang berbeda. Logo ini menunjukkan identitas perusahaan PT. Melia Sehat Sejahtera.

Font style pada *design system* sangat penting dalam mempertahankan konsistensi dalam suatu design, dengan membuat komponen *font style teks* yang dibuat memiliki format penulisan yang sama di setiap halamannya.

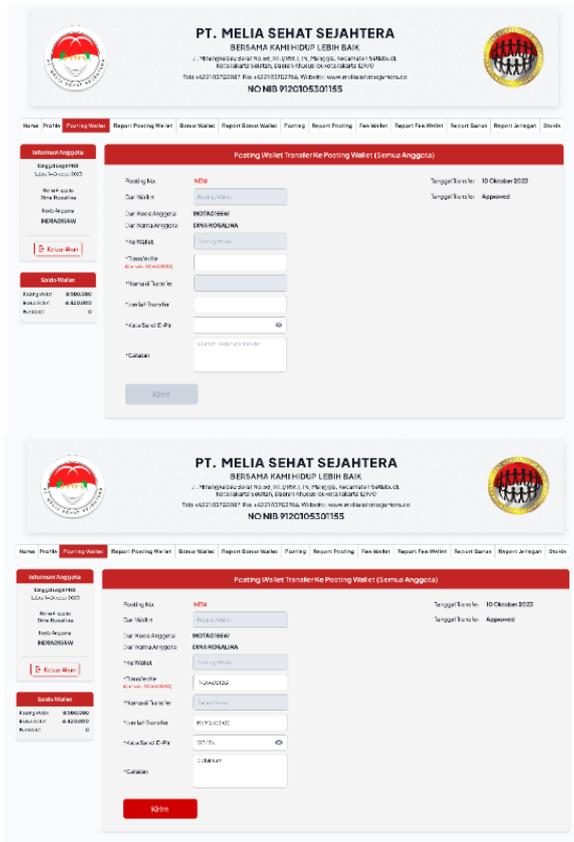
6. Mockup

Tahapan selanjutnya adalah *high fidelity design* yang merupakan hasil visualisasi dari kerangka atau gambaran *design* sebelumnya dengan menggunakan komponen yang telah ditetapkan pada *design system*.

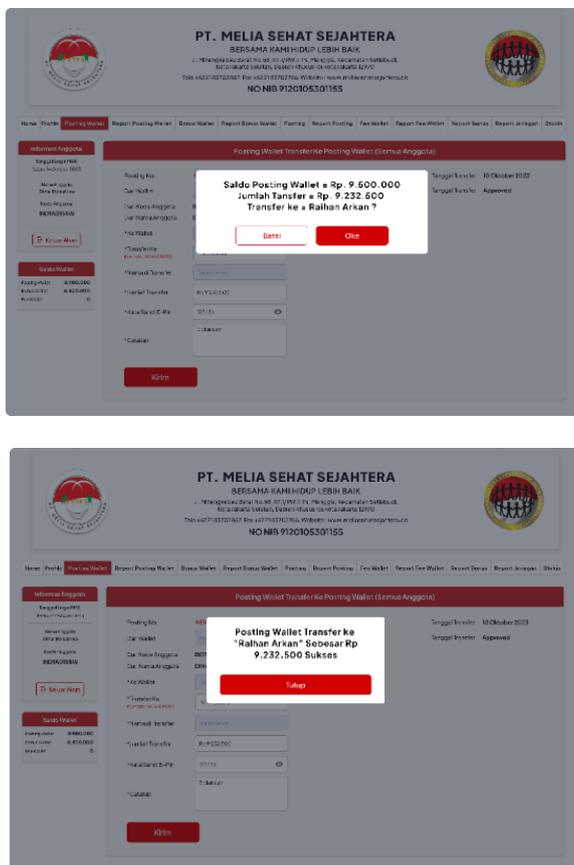
Tabel 7. Mockup

Mockup	Keterangan
	<p>Halaman login yang merupakan halaman awal sebelum masuk ke dalam <i>website</i></p>
	<p>Tampilan beranda awal sesaat setelah pengguna melakukan login, terdapat informasi Perusahaan, identitas pengguna, dan berbagai fitur seperti <i>home, profile, posting wallet, report posting wallet, bonus wallet, report bonus wallet, posting, report posting, fee wallet, report fee wallet, report bonus, report jaringan,</i> dan <i>stokis</i></p>
	<p>Selain laman <i>password</i> dan email, pengguna juga memerlukan e-pin untuk mengakses beberapa fitur yang terdapat pada website. E-pin akan didapatkan Ketika pengguna melakukan pendaftaran.</p>

Laman *transfer posting wallet* yang digunakan ketika pengguna akan



melakukan transfer saldo ke sesama anggota. Diperlukan id member anggota tujuan dan jumlah saldo yang akan dikirimkan, terakhir pengguna diminta untuk mengisi e-pin.



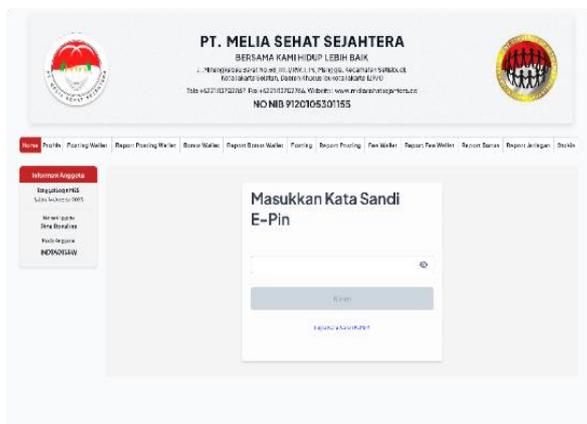
Ketika melakukan *transfer wallet*, pengguna akan diminta untuk mengkonfirmasi melalui *pop up* yang muncul. Pada *pop up* tersebut juga berisikan informasi berupa saldo, jumlah transfer, dan nama penerima. Setelah transfer selesai, muncul *pop up* yang menyatakan bahwa proses transfer telah selesai.



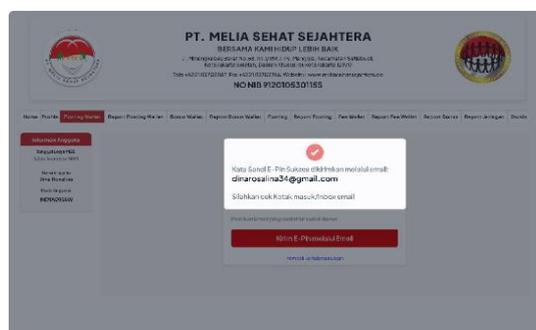
Laman lupa *password* muncul ketika pengguna menggunakan fitur lupa *password* di awal, pada laman ini pengguna diminta untuk memberikan informasi id member, dan *password* baru akan dikirimkan melalui e-mail. Setelah itu, muncul *pop up* yang menyatakan bahwa pengiriman *password* pada e-mail telah sukses

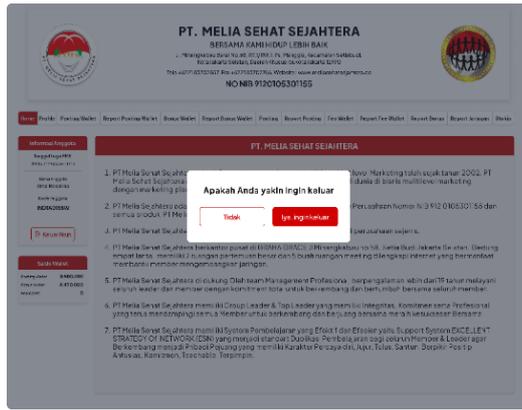


Ketika pengguna tidak mengingat id member, pengguna dapat menggunakan fitur lupa id member. Pada laman ini pengguna diminta untuk mengisi beberapa data, kemudian id member akan dikirimkan melalui e-mail yang terdaftar. Setelah itu, akan muncul *pop up* yang menyatakan bahwa pengiriman id member telah sukses



Laman memasukkan kata sandi e-pin akan muncul ketika pengguna mengakses beberapa fitur pada *website*. Selain itu terdapat laman lupa kata sandi e-pin yang akan mengirimkan e-pin baru lewat e-mail yang terdaftar. Setelah mengisi beberapa data pribadi, muncul pop up yang menyatakan bahwa pengiriman e-pin baru via email telah sukses.





Proses log out akan berhasil dilakukan ketika pengguna telah mengkonfirmasi melalui *pop up* yang muncul.

7. Prototype

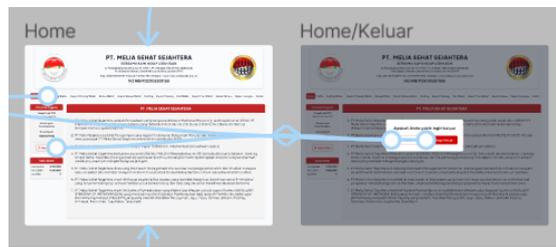
Setelah melakukan *design mockup*, kemudian dirancang *interaction design* untuk menghubungkan antar halaman satu dengan halaman yang lainnya. Proses ini dilakukan dengan menggunakan tools pada Figma. Berikut merupakan rancangan dari *prototype* yang ada.

Tabel 8. Prototype

Prototype	Keterangan
	<p>Prototype Login</p>
	<p>Prototype input e-pin</p>
	<p>Prototype transfer posting e-wallet</p>
	<p>Prototype lupa e-pin</p>
	<p>Prototype lupa password</p>



Prototype lupa id member



Prototype logout

8. Test

Pada tahapan terakhir, dilakukan testing dengan menggunakan metode yang sama yaitu *System Usability Scale* (SUS) dan didapatkan nilai rata-rata sebesar 84 yang artinya terdapat peningkatan skor sebanyak 24%. Skor tersebut masuk ke dalam *grade scale* B yang artinya tingkat kepuasan pengguna mencapai *Acceptable*.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat dibuktikan bahwa *design thinking* dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh pengguna website PT. Melia Sehat Sejahtera, kemudian pengujian menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) mengalami peningkatan sebesar 24% menjadi grade B atau *Acceptable* yang artinya pengguna merasa puas dan dapat menerima rancangan website yang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, H. P., & DPA, N. R. (2020). Analisis Perbandingan Website Digilib dengan Metode Penghitungan Usability Menggunakan Kuesioner SUS 63. *Jurnal Buana Informatika*.
- Andriyan, W., Septiawan, S., & Aulya, A. (2020). Perancangan Website Sebagai Media Informasi dan Peningkatan Citra pada SMK Dewi Sartika Tangerang. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 6, 79–88. <https://journal.nurulfikri.ac.id/index.php/JTT>
- Buana, W., & Nurina Sari, B. (2022). Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course. *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 5(2), 91–97. <http://e-journal.unipma.ac.id/index.php/doubleclick>
- Fahrudin, R., & Ilyasa, R. (2021). Perancangan Aplikasi “Nugas” Menggunakan Metode Design Thinking Dan Agile Development. In *Reza Ilyasa Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan* (Vol. 8, Issue 1).
- Hatmanti, G. P., & Irwansyah. (2023). Website Perusahaan Sebagai Media Storytelling (Analisis Multimodalitas Website PT. Unilever Indonesia). *Ekspresi Dan Persepsi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.33822/jep.v6i1.4537>
- Iryanto, M. U. A., Putra, W. H. N., & Herlambang, A. D. (2019). *Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo* (Vol. 3, Issue 7). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kusumawardhana, I. M. H., Wardani, N. H., & Perdanakusuma, A. R. (2019). *Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Welda, Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus). *International Journal of Natural Science and Engineering*, 4(3), 152–161. <https://doi.org/10.23887/ijNSE.v4i2.28864>