

Analisis *User Experience* Pada Layanan Telekomunikasi Operator Seluler Menggunakan Metode *System Usability Scale (SUS)*

I Nyoman Tri Anindia Putra^{1*}, I Gede Iwan Sudipa², Ni Made Sri Dadi Sukerthi³, Ni Putu Yuniawati⁴

^{1,2,3,4} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi dan Informatika, Institut Bisnis dan Teknologi Indonesia

¹trianindiaputra@instriki.ac.id, ²iwansudipa@instriki.ac.id, ³srisukerti50@gmail.com,

⁴yuniawati343@gmail.com



Histori Artikel:

Diajukan: 06 Juni 2023

Disetujui: 10 Juni 2023

Dipublikasi: 11 Juni 2023

Kata Kunci:

Komponen; MyXL,

Pemformatan; SUS;

Operator

Digital Transformation

Technology (Digitech) is an Creative Commons License This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0).

Abstrak

MyXL adalah aplikasi layanan mandiri untuk pelanggan XL Prabayar dan XL Go Izi dimana pengguna dapat melakukan aktivitas layanan XL kapanpun dan dimanapun. MyXL dirancang untuk memudahkan pengguna mengakses layanan XL Axiata. MyXL masih memiliki kekurangan yang dirasakan dari sisi pengguna, seperti kapasitas file aplikasi yang besar, akses aplikasi yang sulit, sinyal dan jaringan yang buruk, aplikasi yang lambat dan menu yang terlalu tumpang tindih. mulai, perumusan masalah, studi literatur, metode yang digunakan, pengumpulan data, analisis hasil, penarikan kesimpulan, penyelesaian merupakan bagian dari metode penelitian aplikasi MyXL. Skor akhir SUS dari tanggapan 30 responden adalah 50, sesuai pedoman interpretasi SUS pada Gambar 4, 5 dan 6 menyajikan interpretasi skor yang diperoleh. Dari Gambar 4 terlihat bahwa layanan telekomunikasi aplikasi MyXL operator seluler menempati level Not Acceptable pada sisi Acceptability Ranges. Dari hasil usability test yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa layanan telekomunikasi aplikasi MyXL operator seluler masih dinilai kurang efektif, efisien dan memuaskan bagi pengguna sehingga layanan telekomunikasi aplikasi operator seluler aplikasi MyXL perlu dievaluasi lebih lanjut.

PENDAHULUAN

Teknologi informasi dan komputer kini berkembang dengan sangat cepat. Kemajuan teknologi seiring dengan waktu, meningkatkan keterlibatan manusia dengan komputer. Dengan teknologi, masyarakat sering menggunakan internet dan teknologi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Masyarakat kini dapat menikmati berbagai kemudahan berkat teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi membuat proses tersebut lebih cepat dengan menghadirkan telepon seluler maupun ponsel genggam (Binus University Graduate Program, 2021)

Telepon seluler banyak digunakan sebagai perangkat komunikasi di mana pun di dunia, baik di perkotaan maupun di perdesaan. Sudah ada lebih dari 100 juta pengguna telepon seluler, dan jumlah itu terus bertambah setiap harinya. Berbagai layanan penyedia jasa telepon seluler di Indonesia saling bersaing satu sama lain untuk menarik pelanggan sebanyak-banyaknya. Salah satu penyedia jasa telepon seluler yaitu Telkomnet Instan yang menawarkan layanan telepon seluler di Indonesia sebagai provider pertama di Indonesia.

Namun, seiring berkembangnya zaman muncul berbagai jenis provider salah satunya adalah PT. XL Axiata Tbk. PT. XL Axiata Tbk menjadi perusahaan publik yang tercatat di Bursa efek Indonesia sebagai perusahaan terbuka. PT. XL Axiata Tbk berdiri di Indonesia pada tanggal 6 Oktober 1989 dengan nama PT. Grahametropolitan dan menjadi perusahaan swasta ketiga yang menyediakan layanan telepon seluler GSM di Indonesia (Wikipedia, 2023). Untuk bersaing dengan penyedia layanan internet lainnya, XL Axiata terus mengembangkan layanan baru dari waktu ke waktu. Selain itu, XL Axiata berupaya memanjakan pelanggan dengan mempermudah mereka dalam menggunakan layanan XL Axiata, seperti dengan menawarkan pembelian berbagai jenis paket data internet dan pulsa secara online. Dengan menawarkan aplikasi bernama MyXL, XL Axiata menerapkan rencana transformasi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan

MyXL merupakan aplikasi self-service untuk pelanggan XL Prabayar dan XL Go Izi dimana pengguna dapat melakukan aktivitas layanan XL kapan saja dan dimana saja. MyXL di rancang untuk mempermudah akses pengguna ke layanan XL Axiata. Pengguna dapat berbelanja dengan aplikasi ini tanpa harus datang ke gerai-gerai atau konter secara langsung.

Aplikasi MyXL telah berkembang pesat dengan melihat banyaknya unduhan yang dilakukan sebanyak 25 juta pelanggan aktif menggunakan MyXL, dengan pertumbuhan pengguna aktif mencapai 62% (Sukmawijaya, 2022). MyXL masih memiliki kekurangan yang dirasakan dari sisi pengguna, seperti kapasitas file aplikasi yang besar, sulitnya akses masuk ke aplikasi, sinyal serta jaringan yang buruk, aplikasi yang lambat dan menu yang

terlalu tumpang tindih.

Dari permasalahan yang telah disebutkan merupakan permasalahan usability yang terdapat pada aplikasi MyXL. Usability merupakan ukuran atau tingkat kepuasan saat berinteraksi dengan aplikasi, teknologi atau perangkat yang digunakan secara efektif dan efisien dalam konteks penggunaannya (Kurnia, 2023). Pengembangan dalam sebuah aplikasi peranan usability sangatlah penting untuk menjamin keberlangsungan aplikasi tersebut, aplikasi yang dikatakan usabilitynya buruk akan meragukan user untuk menggunakan aplikasi itu kembali (G R W Astari & Nyoman Putra, 2021). Maka dari itu, dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna MyXL dilakukan dengan menggunakan teknik usability testing yaitu metode System Usability Scale (SUS). Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang di implementasikan dalam penelitian yang berjudul “Analisis User Experience pada layanan telekomunikasi operator seluler Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) “ peneliti berharap dengan penelitian ini dapat mengetahui tingkat kepuasan yang dialami pengguna terhadap aplikasi MyXL serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan pada hasil analisis.

STUDI LITERATUR

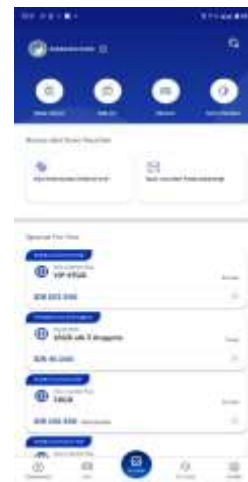
Studi literatur digunakan untuk memperoleh dasar teori yang akan digunakan dalam menunjang proses keberhasilan analisis penggunaan layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL dengan metode *System Usability Scale (SUS)*. Dasar teori pendukung penulisan diperoleh dari berbagai sumber yaitu website resmi, *user experience*, metode *System Usability Scale (SUS)*, serta dasar teori lainnya. Dasar teori yang digunakan menjelaskan hubungan kecocokan antara objek yang diteliti dengan metode-metode yang digunakan (Faticha, Aziza, & Hidayat, 2019).

1. Aplikasi MyXL

Aplikasi MyXL merupakan aplikasi self-service yang memberikan user experience yang baru dan mudah untuk pelanggan XL Prabayar dan XL Go Izi, dimana pelanggan dapat melakukan aktifitas layanan XL kapan dan di mana saja (XL Axiata, 2023). Pengguna juga dapat mengakses fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi MyXL yaitu mengecek sisa pulsa dan sisa kuota paket, melihat masa berlaku kartu XL, informasi transaksi terakhir (penggunaan, isi ulang, pembelian paket), dapat mengelola hingga 10 akun dalam 1 aplikasi MyXL dan pengguna dapat membeli pulsa serta kuota paket melalui aplikasi MyXL. Setelah itu, pengguna dapat memilih opsi pembayaran yang ingin digunakan dengan menggunakan Ewallet seperti OVO, Gopay, Dana, mBanking atau kartu debit/kredit hingga akun virtual lainnya. Selain itu, pengguna aplikasi ini mendapatkan beberapa keuntungan dari adanya promo yang menarik seperti kuota tambahan, harga spesial dan voucher belanja.



Gambar. 1 Tampilan Beranda Aplikasi MyXL



Gambar. 2 Tampilan XL Store

2. User Experience

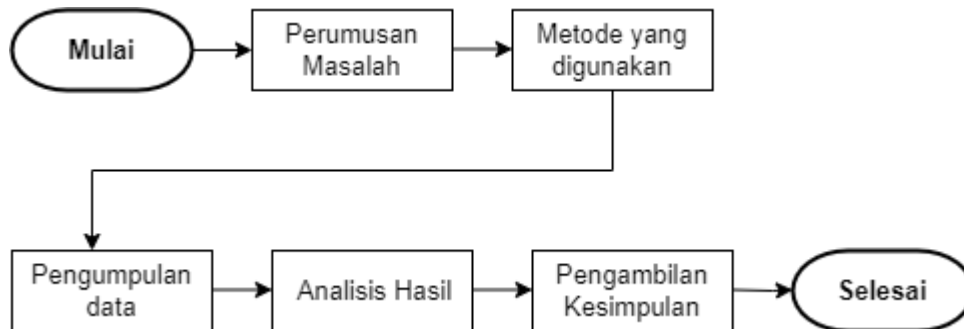
User Experience adalah pengalaman yang terkait dengan reaksi, persepsi, perilaku, emosi dan pikiran pengguna saat menggunakan sistem atau aplikasi (Multazam, Paputungan, & Suranto, n.d.). Sebuah aplikasi dikatakan baik digunakan apabila pengguna merasa puas dan bahagia jika menggunakan aplikasi dengan tampilan yang mudah digunakan. Pengguna juga akan memberikan ulasan yang positif untuk aplikasi yang dapat mempermudah proses kerja mereka. Tampilan layar dan pengalaman pengguna tidak

dapat dipisahkan karena desain yang menarik adalah faktor utama dalam meningkatkan keinginan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Tujuan dari User Experience yaitu untuk memberikan kemudahan dan pengalaman yang menyenangkan kepada user dalam menggunakan aplikasi tersebut. User Experience yang baik harus memenuhi empat kriteria, yaitu Usable, Equitable, Enjoyable, Useful (Prasty, 2022).

METODE

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan serangkaian proses yang tergambar di dalam diagram langkah penelitian seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1 dibawah ini :



Gambar. 3 Metodologi Penelitian

1. Rumusan Masalah

Pada tahap perumusan masalah telah ditetapkan bahwa yang menjadi subjek di dalam penelitian ini adalah layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL dengan penggunaannya dari kalangan masyarakat umum yang berjumlah 30 orang. Jumlah ini tidak menjadi masalah untuk digunakan pada metode SUS dikarenakan metode ini memang tetap bisa digunakan meskipun dengan jumlah sampel yang sedikit. Ada pun yang menjadi objek penelitian adalah layanan operator seluler aplikasi MyXL untuk melihat sampai jauh mana aspek Usability pada layanan ini dapat memenuhi harapan penggunaannya.

2. Metode yang digunakan

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode System Usability Scale (SUS).

A. Metode System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu alat pengujian *usability* yang paling populer. SUS dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan dahulu digunakan untuk menguji sistem elektronik kantor. SUS ini menyediakan alat ukur yang bersifat "*Quick and Dirty*" yang dapat diandalkan, populer, efektif dan murah (Susilo, 2019).

Ada beberapa alasan mengapa metode SUS baik untuk digunakan dalam mengukur aspek *usability* suatu aplikasi, yaitu (Kesuma, 2021):

- SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan
- SUS dapat digunakan tanpa kesulitan karena hasilnya berupa angka skor 0-100 dan tersedia *template* yang hanya perlu digunakan untuk melakukan proses perhitungan.
- SUS menunjukkan valid dan reliable meskipun ukuran sampel terbatas.
- SUS dapat membantu mengevaluasi efektivitas dampak peningkatan sistem dari waktu ke waktu.
- SUS dapat memberi pemilik bisnis jaminan yang mereka butuhkan untuk melakukan investasi tambahan dalam pengalaman pengguna produk atau layanan mereka
- SUS dapat membantu perusahaan yang menjual produk atau menyediakan layanan menentukan apakah suatu sistem perlu di perbarui.

B. Kuesioner System Usability Scale (SUS)

Metode System Usability Scale (SUS) adalah kuesioner yang disiapkan atau siap digunakan yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Metode ini berdasarkan pada data yang dikumpulkan dari tanggapan responden terhadap survei yang diberikan dengan menggunakan Skala Likert. Ada 10 pertanyaan dalam kuesioner SUS dan jawabannya akan ditentukan oleh perasaan

pengguna aplikasi. Tergantung pada seberapa besar mereka setuju dengan pertanyaan tentang aplikasi dalam kuesioner SUS, responden akan menilai setiap pertanyaan dengan skor nilai 1 sampai 5, jika responden ragu menentukan jawaban yang cocok maka responden harus mengisi titik tengah dari Skala Likert yaitu netral

Tabel 1 berikut ini berisikan daftar 10 pertanyaan yang terdapat pada kuesioner dalam metode System Usability Scale (SUS) :

Tabel 1 Daftar Pertanyaan Kuesioner SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi
2	Saya merasa sistem ini rumit digunakan
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
7	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
8	Saya merasa sistem ini membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini

Untuk skor nilai serta keterangan pilihan jawaban dari kuesioner dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2 Skala Likert

No	Skala Likert	Skor Nilai
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (ST)	5

C. Menghitung Skor Nilai Metode *System Usability Scale (SUS)*

Proses pernghitungan data kemudian dilakukan setelah kuesioner di sebar dan data tanggapan terkumpul. Beberapa aturan-aturan dalam perhitungan skor nilai kuesioner SUS untuk menentukan seberapa baik aplikasi dapat digunakan. Berikut ini aturan-aturan saat perhitungan skor nilai pada kuesioner SUS(Binus University, 2022) :

1. Untuk setiap pertanyaan pada urutan ganjil kurangi dengan nilai satu. Contoh pertanyaan 1 memiliki skor 4. Maka kurangi 4 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 1 adalah 3
2. Untuk setiap pertanyaan pada urutan genap kurangi nilai dari lima. Contoh pertanyaan 2 memiliki skor 1. Maka kurangi 5 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 2 adalah 4
3. Tambahkan nilai-nilai dari pertanyaan bernomor genap dan ganjil. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikali dengan 2,5

Pernyataan di atas dapat dilihat dalam bentuk rumus perhitungan skor dalam metode SUS seperti berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{skor SUS} = & ((Q1 - 1) + (5 - Q2) + (Q3 - 1) + (5 - Q4) + (Q5 - 1) + (5 - Q6) \\
 & + (Q7 - 1) + (5 - Q8) + (Q9 - 1) + (5 - Q10)) \times 2,5 \quad (1)
 \end{aligned}$$

Setelah skor dari masing-masing responden telah diketahui langkah selanjutnya yaitu mencari skor rata-rata dengan cara menjumlahkan semua hasil skor dan dibagi dengan jumlah responden.

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (2)$$

Keterangan :

\bar{x} = Skor rata-rata

$\sum x$ = Jumlah Skor SUS

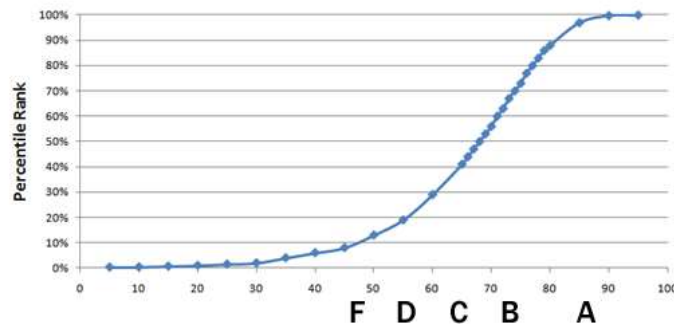
n = Jumlah responden

D. Menginterpretasikan Skor System Usability Scale (SUS)

Dalam menginterpretasikan hasil skor SUS, ada lima cara yang bisa digunakan yaitu dengan berdasarkan pada interpretasi perbandingan persentil, peringkat, sifat, tingkat penerimaan, dan NPS dari skor SUS itu sendiri (Bangor, Kortum, & Miller, 2009). Berikut penjelasan untuk masing-masing cara menginterpretasikan Skor SUS :

1. Percentiles (Persentil)

Perhitungan persentil membandingkan data mentah hasil penelitian dengan database penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Skor SUS rata-rata adalah 68. Ini berarti skor SUS diatas 68 adalah di atas rata-rata (above average) dan skor SUS di bawah 68 adalah di bawah rata-rata (below avarage) (Sauro, 2011). Untuk mengkonversi hasil skor SUS ke dalam peringkat persentil, maka digunakan alat bantu berupa grafik kurva seperti Gambar 3 berikut ini. Gafik kurva ini dikembangkan oleh Sauro dengan menggunakan skala dari Bangor.



Gambar. 4 Grafik Kurva Sauro

2. Grade Scale (Peringkat)

Skor SUS dikelompokkan menjadi 5 grade yaitu : A (skor antara 90-100), B (skor antara 80-90), C (skor antara 70-80), D (skor antara 60-70), dan F (skor dibawah 60).

3. Adjective Rating (Sifat)

Adalah kata sifat yang menterjemahkan skor numerik SUS ke dalam penilaian absolut terhadap usability. Skala peringkat adjectives ini meliputi : Worst Imaginable, Awful, Poor, OK, Good, Excellent, Best Imaginable.

4. Acceptability Ranges (Tingkat Penerimaan)

Interpretasi skor SUS berdasarkan penerimaan pengguna. Skala peringkat yang digunakan adalah Not Acceptable, Marginal, Acceptable. Tingkat penerimaan “Acceptable” untuk nilai skor di atas 70 dan untuk “Not Acceptable” untuk nilai skor 50 ke bawah. Nilai skor antara 50-70 dianggap “Marginal”.

5. Promoters and Dectractors (NPS)

NPS merupakan survei tingkat kepuasan dan kelayakan pengguna terhadap sebuah produk yang berkaitan dengan persentase kemungkinan pengguna merekomendasikan produk tersebut

3. Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan menggunakan skala Likert digunakan sebagai strategi pengumpulan data dalam penelitian ini. Yang mana kuesioner merupakan suatu metode yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden atau memberikan komentar untuk menjangkau responden dalam jumlah yang banyak. Kuesioner disebar secara online sehingga tidak membutuhkan kertas (paperless). Google Formulir merupakan alat yang disediakan oleh Google untuk membantu pengguna Google dalam membuat formulir kuesioner di internet. Dari 45 responden yang disiapkan, terdapat 30 responden yang memberikan tanggapan terhadap kuesioner yang diberikan. Jumlah tersebut sudah mencukupi untuk mengukur usability. Tidak ada kepastian jumlah responden yang digunakan untuk mendapat hasil evaluasi usability, akan tetapi aturan 16 ± 4 (artinya jumlah pengguna antara $16 - 4$ sampai dengan $16 + 4$) menghasilkan hasil uji dengan tingkat validitas yang tinggi (Insap Santosa & Wing Wahyu Winarno, n.d.).

HASIL

Setelah penyebaran kuesioner secara online dan jumlah yang mengisi kuesioner sebanyak 30 responden, maka dilakukan proses perhitungan untuk setiap data kuesioner dari masing-masing responden. Tabel 3 dan Tabel 4 di bawah ini menunjukkan hasil tanggapan responden dan hasil rekapitulasi skor metode SUS.

Tabel 3 Hasil Skor Dari Responden

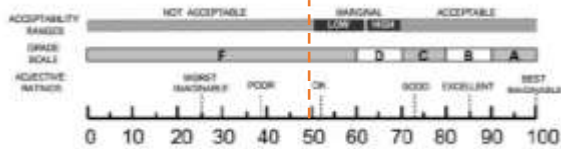
Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	5	4	2	4	1	1	5	1	1	4
Responden 2	1	3	4	4	2	5	3	5	1	4
Responden 3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
Responden 4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 5	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4
Responden 6	4	4	2	2	2	2	4	2	1	4
Responden 7	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4
Responden 8	5	5	5	5	5	5	5	2	2	2
Responden 9	4	4	4	4	2	4	5	2	2	4
Responden 10	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4
Responden 11	4	3	3	4	2	3	2	4	3	4
Responden 12	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4
Responden 13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Responden 15	5	5	5	4	4	4	5	2	2	4
Responden 16	4	4	4	4	1	4	4	2	2	3
Responden 17	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
Responden 18	5	5	4	5	2	5	5	2	3	4
Responden 19	4	4	3	2	2	4	4	2	1	4
Responden 20	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4
Responden 21	4	3	5	3	4	3	1	3	3	3
Responden 22	4	4	4	4	5	4	5	4	4	2
Responden 23	4	4	4	4	2	4	4	2	3	4
Responden 24	5	4	4	4	2	5	5	3	3	3
Responden 25	4	2	5	3	4	5	2	4	3	3
Responden 26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Responden 27	5	3	4	5	1	2	5	1	2	4
Responden 28	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4
Responden 29	4	3	4	4	3	3	4	3	2	1
Responden 30	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3

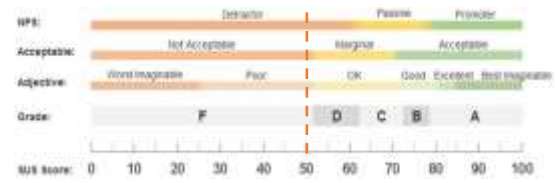
Tabel 4 Hasil Rekapitulasi Skor SUS Aplikasi MyXL

Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Jumlah	Nilai
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		Jumlah x 2.5
Responden 1	4	1	1	1	0	4	4	4	0	1	20	50
Responden 2	0	2	3	1	1	0	2	0	0	1	10	25
Responden 3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	20	50
Responden 4	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
Responden 5	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	17	42,5
Responden 6	3	1	1	3	1	3	3	3	0	1	19	47,5
Responden 7	3	1	4	1	4	0	4	2	3	1	23	57,5
Responden 8	4	0	4	0	4	0	4	3	1	3	24	60
Responden 9	3	1	3	1	1	1	4	3	1	1	19	47,5
Responden 10	3	1	3	0	3	1	3	2	2	1	19	47,5
Responden 11	3	2	2	1	1	2	1	1	2	1	16	40
Responden 12	3	1	3	2	1	1	3	0	3	1	18	45
Responden 13	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
Responden 14	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
Responden 15	4	0	4	1	3	1	4	3	1	1	24	60
Responden 16	3	1	3	1	0	1	3	3	1	2	25	62,5
Responden 17	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	20	50
Responden 18	4	0	3	0	1	0	4	3	2	1	20	50
Responden 19	3	1	2	3	1	1	3	3	0	1	18	45
Responden 20	3	1	3	1	3	1	3	3	1	1	20	50
Responden 21	3	2	4	2	3	2	0	2	2	2	22	55
Responden 22	3	1	3	1	4	1	4	1	3	3	24	60
Responden 23	3	1	3	1	1	1	3	3	2	1	19	47,5
Responden 24	4	1	3	1	1	0	4	2	2	2	20	50
Responden 25	3	3	4	2	3	0	1	1	2	2	21	52,5
Responden 26	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
Responden 27	4	2	3	0	0	3	4	4	1	1	22	55
Responden 28	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	18	45
Responden 29	3	2	3	1	2	2	3	2	1	4	23	57,5
Responden 30	2	1	3	1	3	1	3	1	2	2	19	47,5
											600	1500
Skor Rata-Rata (Hasil Akhir)											50	

Berdasarkan tabel hasil rekapitulasi diatas, maka diperoleh angka 50 untuk nilai rata-rata pada skor SUS pada layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL. Hasil ini sudah bisa dilakukan interpretasi data terhadap nilai rata-rata tersebut menggunakan berbagai macam versi seperti Gambar 5 dan Gambar 6



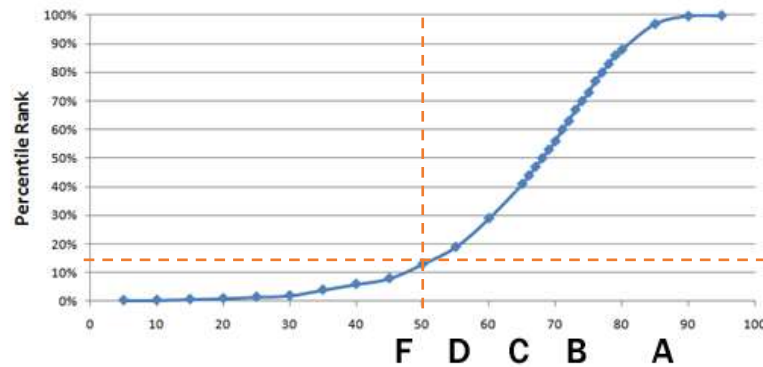
Gambar. 5 Interpretasi Skor SUS Menurut Bangor dkk



Gambar. 6 Interpretasi Skor SUS menurut Sauro

Hasil perhitungan skor SUS berdasarkan pada tanggapan dari responden dengan nilai yang diperoleh adalah 50. Gambar 3 merupakan interpretasi skor SUS ke dalam (Bangor, Kortum dan Miller, 2009) dengan bentuk Acceptable – Not Acceptable, grade A sampai dengan F dan interpretasi dalam bentuk Adjective. Gambar 4 merupakan interpretasi skor SUS dengan tambahan Net Promoter Score (NPS) versi (Sauro, 2018). Garis vertikal putus – putus warna merah pada Gambar 3 dan Gambar 4 menandakan posisi skor SUS yang diperoleh dalam mengujian SUS terhadap layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL.

Dengan menggunakan grafik Sauro diperoleh peringkat persentil untuk hasil skor SUS pada layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL seperti Gambar 5 berikut ini



Gambar. 7 Nilai Persentil Hasil Skor SUS pada layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL

PEMBAHASAN

Nilai akhir SUS dari tanggapan 30 responden adalah 50, sesuai dengan pedoman interpretasi SUS pada Gambar 4, 5 dan 6 menyajikan interpretasi dari skor yang diperoleh. Dari Gambar 4 terlihat bahwa layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL menempati level Not Acceptable pada sisi Acceptability Ranges. Dilihat dari sisi Grade Scale aplikasi MyXL menempati Grade F. Sedangkan dari sisi Adjective Rating, hasil evaluasi aplikasi berada di posisi “Poor”. Hal ini menunjukan bahwa layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL masih belum dapat diterima oleh pengguna sebagai aplikasi yang dapat membantu pengguna dalam memberikan kemudahan dan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan aplikasi MyXL.

Selanjutnya jika skor SUS dikorelasikan dengan skor Percentiles dan skor NPS seperti pendapat Sauro, dilihat dari sisi Percentiles seperti Gambar 6 hasil SUS berada pada kisaran 12% yang masih berada di bawah rata-rata, karena hasilnya berada di bawah standar skor SUS, yaitu 68. Sedangkan dikorelasikan dengan NPS seperti Gambar 5 di atas, maka didapatkan hasil bahwa layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL masih menempati posisi Detractor, dalam artian bahwa pengguna aplikasi MyXL belum mendapatkan kepuasan sehingga kemungkinan pengguna untuk merekomendasikan penggunaan aplikasi MyXL kepada orang lain masih kecil

KESIMPULAN

Pengujian usability menggunakan SUS menunjukkan skor 50. Dari hasil uji usability yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL masih dinilai kurang efektif, efisien, dan memuaskan pengguna sehingga layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL perlu adanya evaluasi lebih lanjut, selain itu perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait faktor yang mempengaruhi rendahnya skor usability yang diperoleh untuk mengidentifikasi masalah dari hasil skor SUS yang di dapat pada layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL ataupun pengembangan aplikasi yang dapat meningkatkan pelayanan terhadap pengguna sehingga dapat meningkatkan penerimaan pengguna. Hasil ini juga menyatakan layanan telekomunikasi operator seluler aplikasi MyXL sebagai sarana media informasi online masih belum usable, yang memiliki potensi penurunan minat pengguna

REFERENSI

- A. Sukmawijaya, "XL Axiata Raup Laba Bersih Rp 1,1 Triliun di 2022," *20 february 2023*, Jun. 02, 2022. <https://kumparan.com/kumparanbisnis/xl-axiata-raup-laba-bersih-rp-1-1-triliun-di-2022-1zs3nkpnYgE/full> (accessed May 04, 2023).
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). *Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale*. *Journal of Usability Studies* (Vol. 4).
- Binus University. (2022, February 7). Mengenal System Usability Scale. Retrieved 5 May 2023, from <https://sis.binus.ac.id/2022/02/07/mengenal-system-usability-scale/>
- Binus University Graduate Program. (2021, January 26). Apa, Sih, Manfaat Teknologi Informasi Dalam Kehidupan? Retrieved 4 May 2023, from <https://graduate.binus.ac.id/2021/01/26/apa-sih-manfaat-teknologi-informasi-dalam-kehidupan/>
- Faticha, R., Aziza, A., & Hidayat, Y. T. (2019). *Analisa Usability Desain User Interface Pada Website Tokopedia Menggunakan Metode Heuristics Evaluation*. *Jurnal TEKNOKOMPAK* (Vol. 13).
- G R W Astari, I. A., & Nyoman Putra, I. T. (2021). Analisis Sistem Informasi Kemdikbud Pada Sd Negeri 2 Dawan Klod Dengan System Usability Scale. *Jurnal Informatika Dan Komputer) Akreditasi KEMENRISTEKDIKTI*, 4(1). doi:10.33387/jiko
- Insap Santosa, P., & Wing Wahyu Winarno, dan. (n.d.). *Evaluasi Usability pada Sistem Informasi Pasar Kerja... Evaluasi Usability Pada Sistem Informasi Pasar Kerja Menggunakan System Usability Scale*.
- Kesuma, D. P. (2021). *Penggunaan Metode System Usability Scale Untuk Mengukur Aspek Usability Pada Media Pembelajaran Daring Di Universitas XYZ* (Vol. 8). Retrieved from <http://jurnal.mdp.ac.id>
- Kurnia, F. (2023, January 21). Usability: Pengertian, Kegunaannya dan Ciri-cirinya. Retrieved 4 May 2023, from <https://dailysocial.id/post/usability>
- Multazam, M., Papatungan, I. V., & Suranto, B. (n.d.). *Perancangan User Interface dan User Experience pada Placeplus menggunakan pendekatan User Centered Design*.
- Prastya, Y. (2022, July 18). Apa Itu User Experience dan Kriteria UX yang Ideal. Retrieved 6 May 2023, from <https://dewabiz.com/apa-itu-user-experience-dan-kriteria-ux-yang-ideal/>
- Sauro, J. (2011, February 3). Measuring Usability with the System Usability Scale (SUS). Retrieved 7 May 2023, from <https://measuringu.com/sus/>
- Sukmawijaya, A. (2022, June 2). XL Axiata Raup Laba Bersih Rp 1,1 Triliun di 2022. Retrieved 4 May 2023, from <https://kumparan.com/kumparanbisnis/xl-axiata-raup-laba-bersih-rp-1-1-triliun-di-2022-1zs3nkpnYgE/full>
- Susilo, E. (2019, April 7). Cara Menggunakan System Usability Scale (SUS) Pada Evaluasi Usability. Retrieved 5 May 2023, from <https://www.edisusilo.com/cara-menggunakan-system-usability-scale/>
- Wikipedia, "XL Axiata," *26 mei 2023*, Jun. 26, 2023. https://id.wikipedia.org/wiki/XL_Axiata (accessed May 04, 2023).