

SOFTWARE QUALITY TOURISM INDUSTRY: ANALISIS APLIKASI MOBILE NUSATRIP DENGAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE* (SUS)

Gde Brahupadhy Subiksa*¹, I Putu Astya Prayudha², Ni Gusti Ayu Putu Harry Saptarini³,
I Putu Bagus Arya Pradnyana⁴

Program Studi Teknologi Rekayasa Perangkat Lunak, Jurusan Teknologi Informasi
Politeknik Negeri Bali^{1,2,3,4}

Kampus Politeknik Negeri Bali, Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Badung, Bali
brahupadhy@pnb.ac.id*¹, astyaprayuda@pnb.ac.id², ayuharry@pnb.ac.id³,
bagusarya @pnb.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability aplikasi dalam industri teknologi informasi menggunakan *System Usability Scale* (SUS). SUS dipilih karena kemudahannya dalam memberikan gambaran kuantitatif mengenai kegunaan suatu aplikasi. Penelitian ini mencakup aplikasi OVO, Spotify, dan Mysurabaya, untuk menggali persepsi pengguna terhadap antarmuka dan fungsionalitas aplikasi. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kuesioner SUS yang dibagikan kepada 42 responden pengguna aktif. Skor SUS dihitung dengan menjumlahkan skor setiap butir pertanyaan dan mengalikannya dengan faktor pengali 2,5. Hasil uji Cronbach's alpha menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik (0,793). Hasil menunjukkan aplikasi-aplikasi yang diuji memperoleh skor rata-rata SUS yang menunjukkan kegunaan yang baik, seperti NusaTrip dengan skor 72,14, di atas rata-rata global 68. Meskipun demikian, terdapat variasi pengalaman pengguna yang menunjukkan beberapa aspek aplikasi perlu perbaikan. Butir skor tinggi menunjukkan antarmuka intuitif dan fitur terintegrasi baik, namun butir skor rendah menunjukkan perlunya pengurangan hambatan belajar bagi pengguna baru. Penelitian merekomendasikan penambahan tutorial atau sistem bantuan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: *System Usability Scale* (SUS), Usability Evaluation, Aplikasi Mobile, User Experience (UX).

Abstract

Industry using the System Usability Scale. SUS, or the System Usability Scale, was chosen because of its ease in providing a quantitative picture of an application's usability. This study includes the OVO, Spotify, and Mysurabaya applications to explore user perceptions of the interface and functionality of the applications. The research method uses a descriptive quantitative approach with the SUS questionnaire distributed to 42 active user respondents. The SUS score is calculated by summing the scores of each question item and multiplying it by a factor of 2.5. The Cronbach's alpha test results show excellent internal consistency (0.793). The results indicate that the tested applications received an average SUS score that demonstrates excellent usability, such as NusaTrip with a score of 72.14, above the global average of 68. However, there is variation in user experience that indicates some aspects of the application need improvement. High-scoring items indicate an intuitive interface and well-integrated features, but low-scoring items emphasize the need to reduce the learning curve for new users. The research recommends adding tutorials or a help system to enhance the user experience.

Keywords: *System Usability Scale* (SUS), Usability Evaluation, Mobile Applications, User Experience (UX).

PENDAHULUAN

Era digital telah mengubah cara masyarakat merencanakan perjalanan, dengan *Online Travel Agent* (OTA) seperti Traveloka, Tiket.com, dan Agoda memainkan peran penting dalam menyediakan platform pemesanan tiket dan akomodasi secara daring (Yakub et al., 2025). NusaTrip, sebagai salah satu aplikasi OTA asal Indonesia, mengintegrasikan layanan pemesanan tiket pesawat dan hotel dalam satu platform yang mudah diakses. Meskipun keberadaan OTA semakin populer, beberapa penelitian menunjukkan adanya masalah dalam hal navigasi aplikasi dan penyajian informasi yang kurang jelas, yang dapat menurunkan kepuasan pengguna (Akmal et al., 2025).

Oleh karena itu, evaluasi kegunaan (*usability*) aplikasi perjalanan menjadi aspek yang sangat penting untuk diperhatikan.

Usability mengacu pada sejauh mana suatu sistem atau aplikasi mudah digunakan oleh penggunanya untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efisien dan memuaskan (Alfahri et al., 2025). Aplikasi dengan tingkat *usability* yang tinggi akan lebih mudah dipelajari, serta lebih efisien digunakan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan loyalitas pengguna dan memperkuat daya saing aplikasi tersebut di pasar. Sebaliknya, aplikasi dengan masalah *usability* yang signifikan akan berisiko kehilangan pengguna karena kesulitan dalam menggunakan sistem, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kepuasan dan retensi pengguna (Herawati & Azahra, 2024).

Pemanfaatan teknologi yang ramah pengguna sangat penting dalam mendukung keberhasilan penggunaan suatu sistem. Sistem yang mudah digunakan akan lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna dan meningkatkan tingkat adopsi. *Usability* didefinisikan sebagai sejauh mana produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memuaskan dalam konteks tertentu (Ariannor et al., 2023). Hal ini menekankan pentingnya desain antarmuka yang intuitif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang dapat memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). SUS adalah alat ukur standar yang menggunakan kuesioner singkat berisi 10 butir dengan skala Likert 1–5 (Larasati & Tranggono, 2025). Metode ini dipilih karena kesederhanaannya, kemudahan dalam penerapan, dan telah terbukti keandalannya dalam menilai persepsi pengguna terhadap *usability* sebuah sistem. Skor numerik yang diperoleh melalui SUS (0–100) akan menunjukkan tingkat kegunaan, dengan nilai yang lebih tinggi mencerminkan tingkat *usability* yang lebih baik. Beberapa penelitian sebelumnya telah menerapkan SUS untuk mengevaluasi berbagai aplikasi, seperti *e-commerce*, layanan kesehatan, dan perbankan digital, untuk mengidentifikasi aspek kegunaan yang perlu diperbaiki (Alfahri et al., 2025; Brahupadhy Subiksa et al., 2025).

Namun, hingga saat ini, tinjauan pustaka yang membahas evaluasi kegunaan aplikasi NusaTrip masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip dengan menggunakan metode SUS, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan persepsi pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan aplikasi perjalanan yang lebih ramah pengguna dan meningkatkan pengalaman pengguna dalam merencanakan perjalanan.

PENELITIAN RELEVAN

Berbagai penelitian terkait *usability* pada aplikasi mobile telah dilakukan, dengan fokus pada peningkatan pengalaman pengguna melalui penggunaan *System Usability Scale* (SUS). Mahardhika (2023) menguji aplikasi BNI Mobile Banking menggunakan metode SUS dan menemukan bahwa aplikasi ini memiliki skor SUS yang mencerminkan keberterimaan yang baik oleh pengguna, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan di beberapa aspek, seperti kesulitan dalam mencari bukti transaksi dan inkonsistensi dalam menu layanan (Mahardhika et al., 2019). Penelitian serupa oleh Kholifah et al. (2023) mengevaluasi aplikasi HIMFO dengan SUS dan menemukan bahwa meskipun aplikasi ini berada dalam kategori "Good," beberapa fitur perlu ditingkatkan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna (Nur Kholifah et al., 2023).

Selain itu, Rokhmawati dan Arifa (2024) menganalisis antarmuka pengguna aplikasi BRIMO menggunakan SUS, yang menunjukkan skor SUS yang baik (83.75) dan menempatkan aplikasi dalam kategori "*Acceptable*." Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki desain yang intuitif, meskipun masih ada keluhan terkait navigasi menu yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan pengguna menguji aplikasi Bibit, yang juga memperoleh skor SUS yang baik (83.75), tetapi memberikan rekomendasi untuk memperbaiki beberapa aspek kosmetik yang tidak terlalu mengganggu, menunjukkan pentingnya perbaikan terus-menerus untuk mempertahankan tingkat kegunaan yang tinggi (Rokhmawati & Arifa, n.d.; Sriyeni, 2022). Selain

itu, Yakub et al. (2025) melakukan penelitian terhadap aplikasi BTN Mobile dan mendapatkan hasil yang menunjukkan skor SUS yang lebih rendah (64.85), mengindikasikan aplikasi ini masih berada dalam kategori "Poor" atau "Marginal". Penelitian ini menyarankan perbaikan pada aspek-aspek yang dianggap rumit dan membingungkan oleh pengguna. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar aplikasi telah mencapai tingkat usability yang dapat diterima, masih ada beberapa fitur yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna (Yakub et al., 2025).

Penelitian ini membawa keterbaharuan dengan fokus pada evaluasi aplikasi NusaTrip, sebuah aplikasi dalam industri *online travel agent* (OTA), yang sebelumnya belum banyak dibahas dalam literatur yang ada. Meskipun banyak penelitian menguji SUS pada aplikasi di sektor perbankan, e-commerce, dan hiburan, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menilai kegunaan aplikasi di sektor pariwisata, khususnya terkait dengan pemudahan pemesanan tiket dan hotel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah dalam kajian usability di sektor pariwisata, tetapi juga menawarkan pandangan baru untuk pengembangan aplikasi OTA berdasarkan hasil evaluasi yang jelas dan berbasis data.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif deskriptif dengan tujuan utama mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) aplikasi NusaTrip menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) (Subiksa et al., 2024). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data yang bersifat numerik, yang dapat dianalisis secara objektif dan terstruktur. Hal ini penting untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan terukur mengenai persepsi pengguna terhadap aplikasi tersebut (Studi et al., 2023). Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini dapat mengungkapkan tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip dengan mengandalkan data yang dapat diperbandingkan dan diperoleh dengan cara yang sistematis.

Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah instrumen standar yang digunakan untuk mengukur usability dengan memberikan kuesioner yang berisi 10 pernyataan, masing-masing dengan skala Likert 1–5 (Brahupadhy Subiksa et al., 2025). *System Usability Scale* (SUS) telah lama digunakan dalam penelitian *usability* dan terbukti efektif dalam memberikan hasil yang dapat diandalkan dan relevan dengan konteks penggunaan aplikasi atau sistem. SUS memberikan skor numerik yang mencerminkan seberapa mudah dan memuaskannya suatu sistem digunakan oleh pengguna, dengan rentang skor dari 0 hingga 100, di mana nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat kegunaan yang lebih baik (Memon et al., 2025).

SUS dipilih sebagai metode penelitian karena kemudahannya dalam aplikasi, kelengkapan instrumennya yang sudah terstandarisasi, dan kemampuan untuk memberikan gambaran umum mengenai pengalaman pengguna dalam menggunakan suatu sistem (Memon et al., 2025). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa SUS merupakan alat yang sangat efektif untuk mengevaluasi berbagai jenis aplikasi, termasuk aplikasi mobile, sistem web, dan perangkat lunak lain, serta mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem dari perspektif pengguna (Rahardian et al., 2025). Oleh karena itu, dengan menggunakan metode ini, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih jelas tentang bagaimana aplikasi NusaTrip diterima dan digunakan oleh penggunanya.

Hasil dari penelitian ini akan berupa skor kuantitatif yang menggambarkan tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip, serta memberikan pandangan objektif terkait faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pengguna. Skor yang diperoleh dari kuesioner SUS, dapat dianalisis lebih lanjut untuk melihat area mana yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi ini. Penelitian ini tidak hanya memberikan hasil yang terukur, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut pada aplikasi NusaTrip.

Populasi dan Sample

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif aplikasi NusaTrip yang memanfaatkan fitur pemesanan tiket dan hotel. Dari populasi tersebut, penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 responden dengan menggunakan teknik convenience sampling. Convenience sampling merupakan teknik non-probabilitas di mana pemilihan responden dilakukan berdasarkan kemudahan akses dan kesediaan mereka untuk berpartisipasi dalam penelitian (Studi et al., 2023). Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih responden yang mudah dijangkau dan bersedia berpartisipasi dalam penelitian tanpa perlu memenuhi kriteria acak atau probabilitas tertentu.

Peneliti memilih responden yang dapat diakses dengan mudah, seperti pengguna aplikasi NusaTrip yang aktif di komunitas online atau yang berada di lokasi yang dekat dengan tempat penelitian (Memon et al., 2025). Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data secara cepat dan efisien, mengingat keterbatasan waktu dan sumber daya yang ada. Meskipun convenience sampling tidak memberikan hasil yang sepenuhnya representatif untuk seluruh populasi, teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang cukup untuk tujuan penelitian dalam waktu yang relatif singkat (Memon et al., 2025). Oleh karena itu, teknik ini dianggap sesuai digunakan dalam penelitian ini untuk mengevaluasi tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan secara kuantitatif melalui penyebaran kuesioner *System Usability Scale* (SUS) kepada responden secara daring. Kuesioner SUS tersebut disebarluaskan melalui Google Form untuk memudahkan distribusi dan pengumpulan data secara efisien dan cepat (Larasati & Tranggono, 2025). Dengan menggunakan Google Form, peneliti dapat menjangkau responden dari berbagai lokasi dan memastikan proses pengumpulan data dilakukan secara praktis. Setiap responden diminta untuk mengisi pernyataan dalam kuesioner SUS menggunakan skala Likert 1–5, di mana angka 1 berarti "Sangat Tidak Setuju" dan angka 5 berarti "Sangat Setuju" (Herawati & Azahra, 2024). Skala Likert ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data persepsi pengguna secara rinci, yang selanjutnya dapat dianalisis untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pernyataan yang mencakup berbagai aspek kegunaan sistem, seperti kemudahan penggunaan, kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, serta seberapa efektif aplikasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Yakub et al., 2025).

Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dari kuesioner dianalisis menggunakan dua alat utama. Pertama, SPSS digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa setiap butir dalam kuesioner mampu mengukur aspek usability yang sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengukur seberapa mudah aplikasi NusaTrip digunakan oleh pengguna. Sementara itu, uji reliabilitas, yang dapat dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's alpha, bertujuan untuk memastikan konsistensi internal jawaban yang diberikan oleh responden. Dengan kata lain, uji reliabilitas memastikan bahwa hasil yang diperoleh dari responden dapat diandalkan dan konsisten, yang sangat penting untuk memastikan kualitas dan integritas data sebelum dilakukan analisis lebih lanjut. Kedua, Microsoft Excel digunakan untuk menghitung dan memvisualisasikan skor akhir SUS berdasarkan rumus standar SUS yang diterima secara luas dalam penelitian usability (Rahardian et al., 2025). Skor SUS ini akan menjadi indikator yang menggambarkan tingkat kegunaan aplikasi NusaTrip, di mana semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin baik tingkat kegunaan aplikasi tersebut bagi pengguna.

Metode System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode evaluasi usability yang paling populer dan banyak digunakan secara global untuk menilai kemudahan penggunaan suatu sistem atau aplikasi (Brahupadhy Subiksa et al., 2025). Metode ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan telah terbukti efektif dalam memberikan gambaran kuantitatif mengenai persepsi pengguna terhadap tingkat usability sebuah produk perangkat lunak. Tujuan utama dari pengujian menggunakan SUS adalah untuk mengumpulkan data empiris yang menggambarkan sejauh mana kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem tersebut bagi penggunanya (Kahfi & Sampetoding, 2025)

- 1) Penyebaran Kuesioner SUS: Responden kemudian mengisi kuesioner SUS sesuai dengan pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi tersebut.
- 2) Proses Penghitungan Skor: Setiap jawaban pada butir pertanyaan ganjil dihitung dengan cara mengurangi angka jawaban dengan satu (misalnya: score = jawaban_response - 1), sedangkan pada butir pertanyaan genap dihitung sebagai score = 5 - jawaban_response. Hal ini menghasilkan nilai antara 0 hingga 4 untuk setiap pertanyaan.
- 3) Penghitungan Skor SUS: Setelah mendapatkan skor untuk setiap butir, total skor dari seluruh butir dijumlahkan dan kemudian dikalikan dengan faktor pengali sebesar 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir dalam rentang 0 sampai 100, seperti rumus berikut:

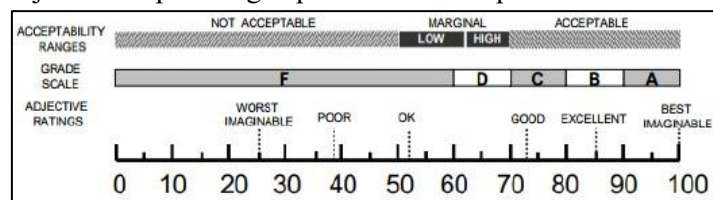
$$Skor\ SUS = (\sum_{i=1}^{10} score_i) \times 2,5 \tag{1}$$

- 4) Interpretasi umum terhadap hasil skor adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Rentang Skor Nilai SUS

Rentang Skor	Kategori Usability
>80,3	Sangat Baik
68 – 80,3	Baik
< 68	Perlu Perbaikan

- 5) Hasil tersebut diterjemahkan pada bagan penilaian SUS seperti Gambar 1 berikut:



Gambar 1. Uji System Usability Scale (SUS) Score

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Data

Analisis data penelitian ini dilaksanakan melalui serangkaian tahapan pengolahan dan pengujian data dengan menerapkan metode uji statistik yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, kuesioner yang disebarakan berhasil diisi oleh 42 responden, dan data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil yang valid dan dapat diandalkan. Proses analisis data ini mencakup uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner, diikuti dengan perhitungan skor SUS berdasarkan respons yang diberikan oleh setiap responden.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner *System Usability Scale* (SUS) benar-benar mampu mengukur aspek kegunaan (*usability*) yang dimaksud dalam penelitian ini. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi Pearson Product Moment antara skor masing-masing butir (Butir-1 sampai Butir-10) dengan skor total

kuesioner, yang dihitung menggunakan corrected butir-total correlation. Tabel 2 berikut menunjukkan hasil uji validitas untuk masing-masing butir pernyataan dalam kuesioner:

Tabel 2. Output Uji Validitas

Butir Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Butir-1	0,702	0,304	Valid
Butir-2	0,622	0,304	Valid
Butir-3	0,655	0,304	Valid
Butir-4	0,480	0,304	Valid
Butir-5	0,748	0,304	Valid
Butir-6	0,333	0,304	Valid
Butir-7	0,517	0,304	Valid
Butir-8	0,466	0,304	Valid
Butir-9	0,678	0,304	Valid
Butir-10	0,755	0,304	Valid

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan perangkat lunak SPSS, diperoleh nilai r-hitung untuk seluruh butir kuesioner berada pada rentang 0,333 hingga 0,755, sementara nilai r-tabel pada taraf signifikansi 5% dengan jumlah responden sebanyak 42 adalah sebesar 0,304. Karena seluruh nilai r-hitung lebih besar daripada r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner SUS dinyatakan valid.

Hasil ini menunjukkan bahwa setiap butir dalam kuesioner memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total dan mampu merepresentasikan konstruk usability yang diukur. Dengan demikian, instrumen kuesioner SUS yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi internal instrumen, yang berarti menguji seberapa konsisten data yang diperoleh jika kuesioner ini digunakan kembali pada sampel yang sama atau serupa. Dalam penelitian ini, untuk menilai reliabilitas instrumen kuesioner *System Usability Scale* (SUS), digunakan koefisien Cronbach's Alpha. Cronbach's Alpha adalah salah satu ukuran yang paling banyak digunakan untuk menilai keandalan instrumen yang menggunakan skala Likert, yang terdiri dari 10 butir dalam kuesioner SUS ini. Nilai Cronbach's Alpha menggambarkan seberapa konsisten setiap butir dalam kuesioner dalam mengukur konsep yang sama, yaitu kegunaan (usability).

Tabel 3. Output Uji Reliabilitas

Cronbach Alpha	N of Butirs	Keterangan
0,793	10	Reliabel

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,793 menunjukkan bahwa instrumen kuesioner SUS memiliki konsistensi internal yang baik. Nilai ini jauh melebihi nilai batas minimum 0,70, yang mengindikasikan bahwa kuesioner ini memiliki stabilitas yang cukup tinggi dalam mengukur persepsi pengguna mengenai kegunaan aplikasi. Artinya, seluruh butir dalam kuesioner memberikan kontribusi yang konsisten terhadap konstruk yang diukur, yaitu usability aplikasi NusaTrip.

Berdasarkan hasil butir-total Tabel 3 statistics, yang menunjukkan nilai Cronbach's Alpha yang baik secara keseluruhan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa seluruh butir dalam kuesioner tetap dipertahankan dalam instrumen penelitian. Dengan demikian, kuesioner SUS yang digunakan dalam penelitian ini terbukti reliabel dan dapat memberikan data yang konsisten dan stabil terkait persepsi kegunaan aplikasi NusaTrip, yang akan digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian ini.

Uji Aplikasi dengan *System Usability Scale* (SUS)

Metode *System Usability Scale* (SUS) digunakan dalam penelitian ini untuk menilai persepsi kegunaan aplikasi NusaTrip. Setiap responden memberikan skor 1–5 untuk 10 pernyataan kuesioner yang telah disesuaikan dengan versi yang disediakan melalui Google Form penelitian. Skor SUS dihitung dengan cara menyesuaikan nilai setiap butir. Untuk butir pertanyaan bernomor ganjil, skor kontribusinya dihitung dengan rumus $(\text{jawaban} - 1)$, sedangkan untuk butir pertanyaan bernomor genap, kontribusinya dihitung dengan rumus $(5 - \text{jawaban})$. Semua skor kontribusi tersebut dijumlahkan (rentang 0–40), kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan skor akhir SUS yang berada dalam skala 0–100. Berdasarkan hasil dari 42 responden, diperoleh rata-rata total skor SUS sebesar 72,14. Nilai ini lebih tinggi dari skor rata-rata standar yang umumnya adalah 68, yang menunjukkan bahwa kebanyakan pengguna menilai kegunaan aplikasi NusaTrip dalam kategori baik. Rentang skor per responden berkisar antara 55 hingga 100, mengindikasikan adanya variasi dalam persepsi pengguna, namun mayoritas tetap berada di atas nilai rata-rata standar.

Tabel 4. Output Uji *System Usability Scale* (SUS)

Jumlah Butir Pernyataan	Rata-Rata Score
10	72,14

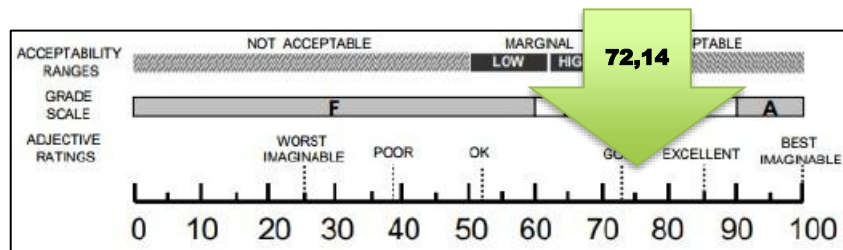
Berdasarkan Tabel 4 di atas, berikut adalah interpretasi dari setiap butir kuesioner dan hasil rata-rata yang diperoleh dalam konteks kegunaan aplikasi NusaTrip:

Tabel 5. Output Uji *System Usability Scale* (SUS) tiap Butir Pertanyaan

No.	Butir Pernyataan	Rata-Rata Skor	Interpretasi
Butir-1	Keinginan menggunakan aplikasi secara sering	4,1	Mayoritas responden setuju bahwa mereka akan sering menggunakan aplikasi NusaTrip, menunjukkan daya tarik aplikasi yang cukup kuat bagi penggunanya.
Butir-2	Tingkat kompleksitas aplikasi	1,86	Responden tidak merasa aplikasi terlalu rumit, yang menunjukkan aplikasi mudah dipahami dan digunakan, mendukung kegunaan yang tinggi.
Butir-3	Kemudahan penggunaan	4,45	Hampir seluruh responden merasa aplikasi NusaTrip sangat mudah digunakan, menunjukkan antarmuka aplikasi yang intuitif dan user-friendly.
Butir-4	Kebutuhan bantuan teknis	1,83	Mayoritas responden tidak memerlukan bantuan teknis untuk mengoperasikan aplikasi, menunjukkan bahwa aplikasi cukup intuitif dan tidak membingungkan.
Butir-5	Aspek integrasi fungsi	4,48	Mayoritas responden setuju bahwa fitur-fitur dalam aplikasi NusaTrip saling terintegrasi dengan baik, menambah kesan positif mengenai desain dan fungsionalitas aplikasi.
Butir-6	Konsistensi antarmuka	1,81	Responden tidak menemukan banyak inkonsistensi dalam tampilan dan perilaku aplikasi, mencerminkan desain antarmuka yang konsisten dan mudah dipahami.
Butir-7	Persepsi pembelajaran oleh pengguna baru	3,5	Mayoritas responden cukup yakin bahwa orang lain dapat mempelajari cara menggunakan aplikasi NusaTrip dengan cepat, sejalan dengan kemudahan yang dirasakan.
Butir-8	Karakter merepotkan/cumbersome	2,57	Responden cenderung tidak merasa aplikasi ini merepotkan atau sulit digunakan, menunjukkan aplikasi lebih efisien dan tidak membebani pengguna.
Butir-9	Tingkat kepercayaan diri pengguna	3,64	Sebagian besar pengguna merasa cukup percaya diri saat menggunakan NusaTrip, menunjukkan bahwa mereka merasa nyaman dan percaya diri dengan aplikasi ini.
Butir-10	Kebutuhan belajar awal	3,24	Meskipun sebagian pengguna merasa perlu mempelajari beberapa hal sebelum menggunakan aplikasi, hambatan pembelajaran awal relatif rendah dibandingkan dengan butir-butir positif lainnya.

Secara keseluruhan Tabel 5, hasil analisis ini menunjukkan bahwa aplikasi NusaTrip mendapat penilaian yang baik dari pengguna dalam hal kegunaan, dengan sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, intuitif, dan memiliki fitur yang terintegrasi dengan baik. Namun,

ada beberapa area yang masih bisa diperbaiki, seperti pengurangan kebutuhan pembelajaran awal, untuk meningkatkan pengalaman pengguna lebih lanjut.



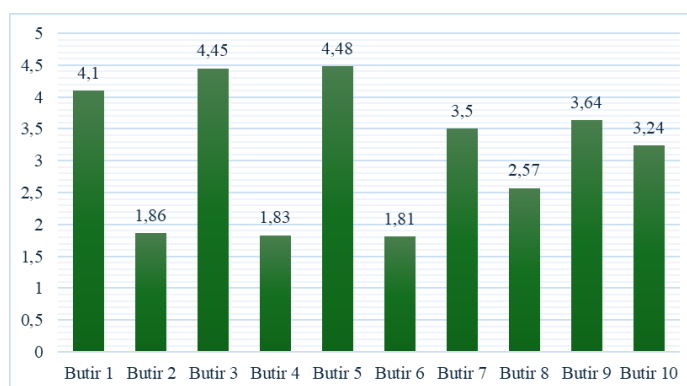
Gambar 2. Hasil Uji *System Usability Scale* (SUS) (Rerata Score)

Penjabaran rinci ini mempertegas bahwa instrumen valid dan reliabel, serta bahwa skor SUS yang dihasilkan (72,14) memang mencerminkan persepsi kegunaan yang di atas rata-rata. Variasi nilai antar butir (dari ~1,8 sampai 4,5) juga mencerminkan variasi aspek spesifik yang dipersepsikan pengguna: aspek kemudahan dan integrasi mendapat apresiasi tinggi, sedangkan aspek kompleksitas dan inkonsistensi ditolak secara konsisten. Temuan ini membuka arah diskusi bagi pengembangan NusaTrip selanjutnya, yakni memperkuat fitur yang sudah dipuji dan memperbaiki aspek yang masih dirasakan kurang optimal, sesuai kerangka SUS yang telah dianalisis.

PEMBAHASAN

Hasil uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen kuesioner SUS yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi standar pengukuran yang baik. Seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner SUS memiliki korelasi butir-total yang melebihi batas kritis ($r\text{-tabel} = 0,304$), yang berarti semua pernyataan dalam kuesioner dapat diandalkan untuk mengukur aspek kegunaan (usability) aplikasi NusaTrip dan secara valid mencerminkan pengalaman pengguna. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,793, yang lebih tinggi dari ambang batas yang disarankan, yaitu 0,70. Hal ini menandakan bahwa instrumen kuesioner SUS memiliki konsistensi internal yang baik dan dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian lebih lanjut. Artinya, jika pengukuran yang sama dilakukan pada sampel yang serupa, hasil yang konsisten akan diperoleh. Dengan demikian, data persepsi pengguna yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman nyata pengguna aplikasi NusaTrip.

Rata-rata skor SUS sebesar 72,14, dengan rentang skor individu antara 55 hingga 100, menunjukkan bahwa secara keseluruhan pengguna menilai aplikasi NusaTrip memiliki usability yang baik. Berdasarkan interpretasi umum SUS, skor 68 dianggap sebagai nilai rata-rata global (persentil ke-50), dan skor 72,14 berada di atas nilai rata-rata tersebut, yang mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa aplikasi NusaTrip cukup memadai dalam hal kegunaan. Dalam sistem penilaian SUS, skor yang berada dalam rentang 70–79 dikategorikan sebagai "Good", dan skor di atas 70 sudah dipandang acceptable atau dapat diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa aplikasi NusaTrip mudah digunakan, efisien, dan memenuhi kebutuhan dasar mereka. Namun, rentang skor yang lebar (55–100) juga mengindikasikan adanya variasi pengalaman antar pengguna, yang berarti beberapa pengguna memberikan penilaian lebih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini cukup baik, masih ada beberapa aspek yang perlu disempurnakan untuk memenuhi ekspektasi seluruh pengguna.



Gambar 2. Hasil Rerata Nilai *System Usability Scale* (SUS)

Analisis butir per butir mengungkapkan beberapa pola yang menarik terkait persepsi pengguna terhadap aplikasi. Sebagian besar butir yang bernada positif, seperti kemudahan penggunaan dan integrasi fungsi, mendapatkan nilai yang sangat tinggi, yang menunjukkan bahwa pengguna sangat menghargai aspek-aspek tersebut. Contohnya, butir yang mengukur kemudahan penggunaan meraih rata-rata 4,45, sementara integrasi fitur mendapat skor 4,48. Ini menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi NusaTrip sangat intuitif, dan fitur-fitur aplikasi berfungsi dengan baik dan saling terintegrasi, memberikan pengalaman yang lancar bagi pengguna. Selain itu, skor 3,64 pada butir yang mengukur kepercayaan diri pengguna menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa cukup percaya diri saat menggunakan aplikasi ini. Sebaliknya, butir yang berkaitan dengan karakter merepotkan/cumbersome (butir 8) memperoleh skor 2,57, yang berada di bawah skala netral 3, mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna tidak merasa aplikasi ini merepotkan. Ini adalah respons positif, yang menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini cukup efisien dan tidak mengganggu. Namun, ada satu butir yang mendekati nilai netral, yaitu kebutuhan pembelajaran awal (butir 10), yang memiliki skor 3,24. Skor ini sedikit lebih tinggi dari nilai netral, yang menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, beberapa masih merasa membutuhkan waktu atau bantuan untuk mempelajari penggunaan aplikasi pada awalnya. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi NusaTrip relatif mudah digunakan, namun ada ruang untuk perbaikan dalam meminimalkan hambatan pembelajaran awal, terutama bagi pengguna baru.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi NusaTrip memiliki tingkat kegunaan yang cukup baik. Instrumen penelitian, yaitu kuesioner *System Usability Scale* (SUS), terbukti valid dan reliabel, dengan nilai Cronbach's alpha = 0,793, yang menunjukkan bahwa data yang dihasilkan dapat dipercaya dan konsisten. Rata-rata skor SUS yang diperoleh adalah 72,14, yang berada di atas skor standar rata-rata global 68, mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna menilai aplikasi NusaTrip mudah digunakan, efisien, dan memenuhi kebutuhan mereka dalam pemesanan perjalanan. Berdasarkan interpretasi umum SUS, skor ini tergolong dalam kategori "Good" dan berada dalam batas "Acceptable", yang menegaskan bahwa aplikasi ini sudah memenuhi ekspektasi kegunaan dasar dalam industri Online Travel Agent (OTA). Namun, meskipun mayoritas pengguna memberikan penilaian positif, adanya rentang skor yang cukup lebar menunjukkan bahwa beberapa aspek kegunaan aplikasi NusaTrip masih belum optimal bagi sebagian pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa masih ada area yang perlu diperbaiki. Oleh karena itu, hasil penelitian ini sebaiknya dijadikan acuan dalam upaya perbaikan aplikasi ke depan. Secara praktis, tim pengembang NusaTrip dapat menambahkan fitur pendukung, seperti tutorial atau sistem bantuan untuk membantu pengguna baru mengatasi hambatan pembelajaran awal. Selain itu, penting untuk terus memantau dan menjaga konsistensi antarmuka aplikasi agar tidak menimbulkan kebingungan di kalangan pengguna. Dengan peningkatan berkelanjutan berdasarkan hasil evaluasi ini, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan

loyalitas pengguna, sekaligus memperkuat posisi NusaTrip di pasar OTA Indonesia. Ke depan, evaluasi lebih lanjut dengan menggunakan sampel yang lebih besar atau metode kualitatif dapat membantu memperdalam pemahaman tentang kebutuhan pengguna secara lebih rinci. Hal ini akan memungkinkan tim pengembang untuk merancang strategi pengembangan aplikasi yang lebih efektif, dengan lebih memahami berbagai aspek yang mempengaruhi pengalaman pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, H., Prita, D., Camelia, S., Devita, S., & Sangka, B. D. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna Sidamaba Menggunakan Metode Sus. *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, 9(5), 8010–8017. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i5.14959>
- Alfahri, B. A., Azhar, A., Samosi, L., & Gibran, K. (2025). Penerapan Metode Prototyping pada Pengembangan Aplikasi ‘We Listen We Don’t Judge’ untuk Analisis Tautan dan Pemberian Saran Otomatis Berbasis Web. *Neptunus J. Ilmu Komput. Dan Teknol. Inf.*, 3(3), 55–62. <https://journal.artei.or.id/index.php/Neptunus/article/view/899>
- Ariannor, W., Safitri, D. R., & Rahmi, R. (2023). Analisis Usability Sistem Permohonan Legalisir Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jutisi J. Ilm. Tek. Inform. Dan Sist. Inf.*, 12(2), 415. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v12i2.1122>
- Brahupadhyia Subiksa, G., Pasek, M., Ariawan, A., Bagus, I., Peling, A., Studi, P., Rekayasa, T., Lunak, P., Teknologi, J., Politeknik, I., Bali, N., Politeknik, K., Jimbaran, B., & Selatan, K. (2025). Analisis Tingkat Usability Aplikasi Catur Klasik Berbasis Desktop Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS). *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)*, 06.
- Herawati, I. M., & Azahra, D. (2024). Evaluasi Usability Website Jasuda.Net Menggunakan *System Usability Scale* (Sus). *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform.)*, 9(2), 994–1000. <https://doi.org/10.29100/jupi.v9i2.4328>
- Kahfi, M., & Sampetoding, E. A. M. (2025). Evaluasi Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Duolingo Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS). *JURNAL MEDIA INFOTAMA*, 21(1), 194–201.
- Larasati, A., & Tranggono, T. (2025). Usability Analysis of Online Travel Agent Applications Using *System Usability Scale* and Electroencephalography. *J. Appl. Informatics Comput.*, 9(4), 1935–1944. <https://doi.org/10.30871/jaic.v9i4.10145>
- Mahardhika, I., Kusumawardhana, H., Hendrakusma Wardani, N., & Perdanakusuma, A. R. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan *System Usability Scale* (SUS) (Vol. 3, Number 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Memon, M. A., Thurasamy, R., Ting, H., & Cheah, J. H. (2025). Convenience Sampling: a Review and Guidelines for Quantitative Research. *J. Appl. Struct. Equ. Model.*, 9(2), 1–15. [https://doi.org/10.47263/JASEM.9\(2\)01](https://doi.org/10.47263/JASEM.9(2)01)
- Nur Kholifah, S., Heryana, N., Bagja Nugraha, H., Singaperbangsa Karawang, U., Ronggo Waluyo, J. H., Teluk Jame, P., & Barat, J. (2023). Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode *System Usability Scale* (Sus) (Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika Unsika). In *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 7, Number 2).
- Rahardian, R. L., Khodijah, S., & Rizki, C. A. (2025). Evaluation of the Usability of the Academic Information System Using the *System Usability Scale* (SUS) Method. *J. Comput. Sci. Artif. Intell. Commun.*, 2(2), 62–66. <https://doi.org/10.64803/jocsaic.v2i2.62>
- Rokhmawati, N. F., & Arifa, A. B. (n.d.). Analisis User Interface (UI) pada BRIMO (BRI Mobile) menggunakan Pendekatan Metode Pengembangan *System Usability Scale* (SUS).
- Sriyeni, Y. (2022). Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 13(2). <https://doi.org/10.36982/jiig.v13i2.2294>
- Studi, P., Rekayasa, M., Del, I. T., & Utara, S. (2023). Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Dalam Analisis Kualitas Website Learning Management System Studi Independent Stechoq Dengan Metode Webqual 4.0. *J. Tek.*, 13(2), 116–122. <https://doi.org/10.35968/jtin.v13i2.1331>
- Subiksa, G. B., Ariawan, M. P. A., & Peling, I. B. A. (2024). Tourism Industry Transformation: Full Development of MVC Laravel-Based Tour & Traveler Information System. *JSI: Jurnal Sistem Informasi (E-Journal)*, 16(1), 182–192.
- Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. (2025). Analisis Usability Pada Aplikasi Btn Mobile Dengan Menggunakan Metode *System Usability Scale* (Sus). *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, 9(3), 5164–5169. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13752>