

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome Menggunakan Metode *System Usability Scale* (SUS)

Adrian Felix¹⁾, Mohamad Farozi²⁾

¹⁾²⁾ Sains Teknologi, Universitas Bina Darma

^{*}Correspondence Author: ardianfelix82@gmail.com, Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1813>

ABSTRAK

Aplikasi Sobat IndiHome merupakan layanan produk IndiHome dengan sistem baru yang dimiliki oleh telkomsel. Aplikasi Sobat Indihome menerima respon keluhan dari pengguna terhadap ketidakpuasan pada proses pemasangan yang masih sangat lama, termasuk untuk menangani pengecekan jaringan IndiHome. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengukur tingkat *usability* kepuasan pengguna terhadap kualitas Aplikasi Sobat IndiHome dengan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil pengukuran dari metode SUS pada penelitian ini berfokus pada *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*. Dalam menentukan hasil skor SUS maka hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh 30 responden direkapitulasi. Dalam perhitungan SUS digunakan lima skala Likert. Responden diminta untuk memberikan 10 pernyataan SUS yang sesuai dengan pengukuran subjektifnya. Kuesioner SUS ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu produk. Setiap item pernyataan memiliki skor kontribusi yang berkisar dari antara 0 hingga 4. Hasil akhir pengukuran tingkat *usability* kepuasan pengguna berada pada skor range 51-71 dengan hasil *grade scale* 68 dan pada tingkat penerimaan pengguna termasuk dalam kategori kelas D dengan arti Marginal sehingga pada aplikasi Sobat IndiHome ini masih dapat diterima. Versi *Adjective Rating* dengan Skor SUS sebesar 68 termasuk kedalam kategori Ok, bahwa aplikasi Sobat IndiHome ini dapat diterima oleh penggunanya namun masih perlu dilakukan perbaikan. Peneliti menyarankan pengembang Aplikasi Sobat IndiHome dapat melakukan kajian ulang mengenai aspek-aspek yang membuat rendahnya tingkat kepuasan pada Aplikasi Sobat IndiHome baik dari segi fitur dan segi Informasi.

Kata Kunci: Aplikasi Sobat IndiHome, Telkomsel, System Usability Scale,

Abstract

The IndiHome Sobat application is an IndiHome product service with a new system owned by Telkomsel. The Sobat Indihome application received complaints from users regarding dissatisfaction with the installation process which took a very long time, including handling IndiHome network checks. This research aims to evaluate and measure the usability level of user satisfaction with the quality of the Sobat IndiHome Application using the System Usability Scale (SUS) method. The measurement results of the SUS method in this research focus on acceptability, grade scale, and adjective rating. In determining the SUS score results, the results of the questionnaire that had been filled out by 30 respondents were summarized. In calculating the SUS, five Likert scales are used. Respondents were asked to provide 10 SUS statements that corresponded to their subjective measurements. This SUS questionnaire can be used to measure the level of user satisfaction with a product. Each statement item has a contribution score that ranges from 0 to 4. The final result of measuring the usability level of user satisfaction is in the score range 51-71 with a grade scale result of 68 and the level of user acceptance is included in the class D category with the meaning Marginal so that in your application IndiHome is still acceptable. The Adjective Rating version with a SUS score of 68 is included in the Ok category, that the Sobat IndiHome application can be accepted by its users but still needs improvement. Researchers suggest that the Sobat IndiHome Application developer can carry out a review of the aspects that cause the low level of satisfaction with the Sobat IndiHome Application, both in terms of features and information.

Keywords: IndiHome Buddy Application, Telkomsel, System Usability Scale,

PENDAHULUAN

PT. Telekomunikasi Indonesia menyediakan berbagai macam layanan produk, mulai dari fasilitas pemasangan jaringan telepon di rumah, pemasangan fasilitas internet di rumah, fasilitas melalui jaringan handphone, dan fasilitas penyedia modem internet (Hamzah & Aspiranti, 2019). Aplikasi Sobat indihome merupakan layanan produk IndiHome dengan sistem baru atau channel digital baru yang dimiliki oleh Telkomsel. Pada aplikasi Sobat Indohome masyarakat pelanggan bisa berkontribusi mencari pelanggan baru IndiHome dan mau mengajarkan sampai masyarakat bisa dengan cara menyebarkan link yang dimiliki oleh masyarakat yang sudah mendaftarkan dirinya di Sobat Indihome. Pelanggan kemudian akan diberi hadiah berupa koin virtual yang nantinya bisa ditukarkan dengan uang. Penelitian ini memperkenalkan Sobat IndiHome kepada masyarakat khususnya masyarakat di sekitaran kota Palembang agar masyarakat mengetahui dan mengenali produk IndiHome. Setelah mendaftar, Sobat IndiHome akan mendapat URL/link yang dapat disebarakan kepada keluarga, teman, atau di sosial media. URL tersebut akan mengarahkan ke *landing page* yang berisi form registrasi IndiHome dan paket yang dapat dipilih oleh calon pelanggan Sobat IndiHome (Telkom.co.id, 2023).

Aplikasi Sobat IndiHome memiliki banyak respon keluhan dari pengguna dan pelanggan di google playstore. Masih banyak kendala terjadi pada sistem pemrosesan pemesanan produk IndiHome oleh pelanggan. Puas atau tidaknya pelanggan berdasarkan baik buruknya layanan yang diberikan oleh aplikasi Sobat IndiHome kepada pelanggan. Ketidakpuasan terhadap aplikasi Sobat IndiHome ini banyak disampaikan oleh pengguna dan konsumen dari progres pemasangan yang masih sangat lambat, sampai untuk layanan pengaduan dalam menangani pengecekan jaringan IndiHome yang masih sangat lama. Kualitas dan tingkat penerimaan aplikasi tergantung kepuasan penggunaannya.

Adapun tujuan dari penelitian di PT Telkom Indonesia Witel Sumatera Selatan, sebagai berikut:

1. Untuk mengukur tingkat *usability* kepuasan pengguna aplikasi Sobat IndiHome.
2. Untuk mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Sobat IndiHome.

METODE

Aplikasi Sobat IndiHome merupakan layanan produk IndiHome dengan sistem baru atau channel digital baru yang dimiliki oleh Telkom. Dengan aplikasi ini masyarakat bisa berkontribusi mencari pelanggan baru indihome dan memperkenalkan Sobat IndiHome kepada masyarakat, khususnya masyarakat di sekitar kota Palembang. Tujuannya agar masyarakat mengetahui dan mengenali produk dari indihome (Devi, 2020).



Gambar 1. Logo Aplikasi Sobat IndiHome

Menurut (Veni, 2020) *System Usability Scale* (SUS) dibuat oleh John Brooke pada tahun 1986, merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi berbagai macam produk dan layanan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, perangkat seluler, situs web dan aplikasi mobile.

Tabel 1. Pernyataan Metode SUS

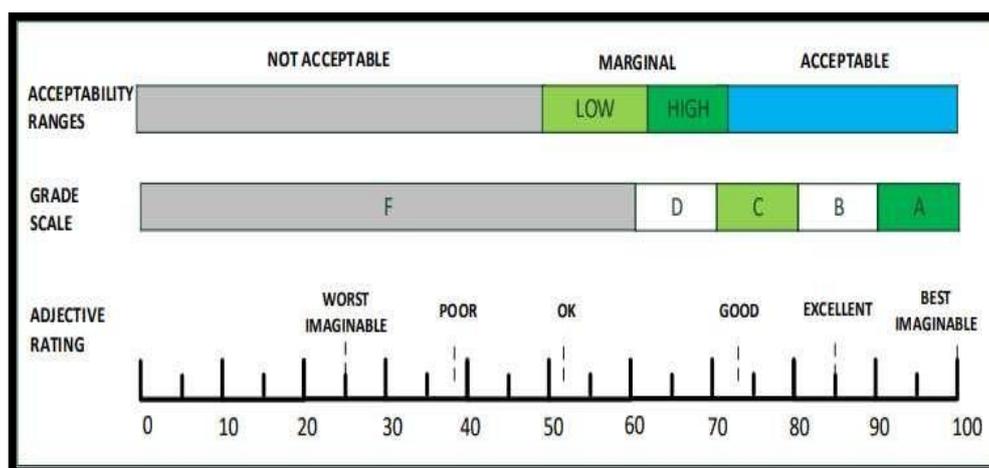
No	Pernyataan
1	Saya berpikir saya ingin sering menggunakan sistem ini
2	Saya merasa sistemnya terlalu rumit.
3	Saya pikir sistemnya mudah digunakan.
4	Saya pikir saya akan membutuhkannya dukungan tenaga teknis untuk dapat menggunakan sistem ini.
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik.
6	Saya pikir terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam sistem ini.
7	Saya membayangkan kebanyakan orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan sangat cepat.
8	Saya merasa sistem ini sangat rumit untuk digunakan.
9	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan sistem.
10	Saya perlu belajar banyak hal-hal saya bisa pergi dengan sistem ini

SUS memiliki karakteristik yang menarik dan membuatnya berbeda dari kuesioner lain, antara lain:

1. SUS relatif lebih cepat dan mudah bagi responden yang hanya terdiri dari 10 pertanyaan.
2. SUS menggunakan teknologi agnostik, yang berarti dapat digunakan secara luas dan mengevaluasi hampir semua jenis interface.
3. Kuisisioner ini bernilai 0-100 dan bernilai tunggal, sehingga relatif mudah dipahami oleh berbagai disiplin, baik individu maupun kelompok.

Teknik penggunaan metoda SUS adalah sebagai berikut:

1. Untuk peringkat nilai skor SUS dapat dikelompokkan ke dalam peringkat-peringkat mulai dari peringkat A tinggi, hingga F rendah. Peringkat A berarti sangat baik, dan peringkat F berarti sangat buruk.
2. Sifat (*Adjectives*) Nilai mentah skor SUS juga dapat disandingkan dengan salah satu dari enam sifat yang ada. Skor SUS yang berada di atas nilai 85 dikatakan Sempurna / Excellent, nilai 72 keatas masuk dalam kategori Baik / Good, atau nilai 51 untuk OK.
3. Tingkat Penerimaan (*Acceptible*). Variasi lain dalam menginterpretasikan nilai skor SUS ini adalah dengan melihat tingkat penerimaan nilai mentah skor SUS. Tingkat penerimaan "Dapat Diterima" untuk nilai skor di atas 70 dan untuk "Tidak Dapat Diterima" mulai dari nilai skor 50 ke bawah. Nilai skor antara 50 - 70 dianggap "Dapat Diterima Secara Marginal", yang mencakup rentang dari C hingga D dalam skala peringkat.



Gambar 2. Penilaian Metode *System Usability Scale*

Dalam menentukan hasil skor SUS maka hasil dari kuesioner yang telah diisi oleh 30 responden direkapitulasi. Adapun aturan perhitungan skor pada kuesionernya dapat dilihat pada poin- poin berikut ini:

1. Pernyataan yang bernomor ganjil (1, 3, 5, 7 dan 9), pernyataan atau tanggapan dari pengguna harus dikurangi 1.
2. Setiap pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8 dan 10), pernyataan atau tanggapan yang diberikan pengguna dari nilai 5 harus dikurangi skor pernyataan yang didapat dari responden.
3. Nilai SUS diperoleh dari hasil penjumlahan dari setiap masing-masing pernyataan yang kemudian dikali 2,5.
4. Skor SUS dari hasil pengisian kuisisioner oleh responden akan di hitung dan di analisa hasilnya dengan metode SUS.

Rumus menghitung skor :

$$\text{Skor SUS} = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) * 2,5$$

Dalam perhitungan SUS digunakan lima skala Likert. Responden diminta untuk memberikan 10 pernyataan *System Usability Scale* (SUS) yang sesuai dengan pengukuran subjektifnya. Menurut Brooke (2013), kuesioner SUS ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada suatu produk. Setiap item pernyataan yang memiliki skor kontribusi dari setiap skor yang berkisaran dari antara 0 hingga 4. Untuk item dari 1,3,5,7 dan 9 skor kontribusinya adalah posisi skala akan dikurangi 1(Brooke, 2020). Untuk item dari 2,4,6,8 dan 10, skor kontribusinya adalah 5 dikurangi posisi skala.

Menurut Arikunto (2017:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasinya adalah seluruh Pengguna Aplikasi Sobot IndiHome. Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi. Sapel yang diambil pada penelitian ini sebanyak 30 responden. Studi Literatur merupakan pendekatan yang dilakukan dengan cara mencari data / sumber data serta teori mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian ini, baik jurnal penelitian serupa, buku, internet, dan lain-lain.

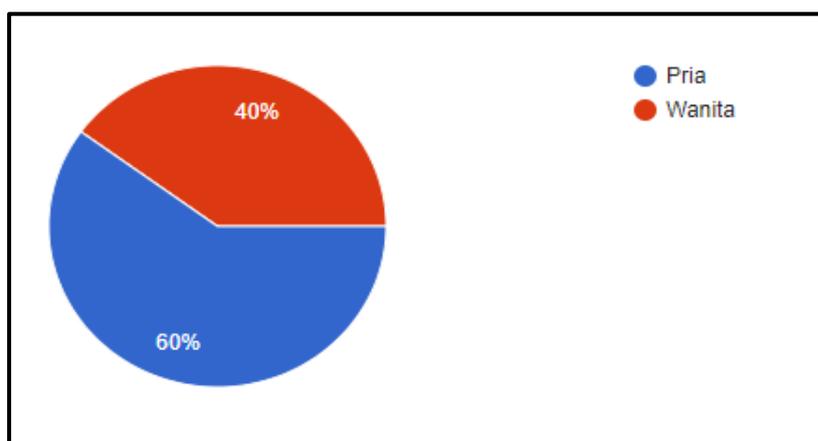
HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Aplikasi Sobat IndiHome yaitu dengan menganalisis Aplikasi Sobat IndiHome. Pengumpulan data kuesioner yaitu dengan cara menyebarkan kepada pelanggan melalui Google Form. Setelah melakukan penyebaran kuesioner secara menyeluruh, data dari 30 orang sampel diolah dan dianalisis.

Dari total 30 responden terdapat 18 responden (60 %) yang berjenis kelamin laki-laki dan 12 responden (40 %) yang berjenis perempuan, artinya pengguna aplikasi Sobat IndiHome lebih didominasi oleh responden yang berjenis kelamin laki-laki. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 2 dan Gambar 3 dibawah ini.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	18	60%
Perempuan	12	40%
Total	30	100%

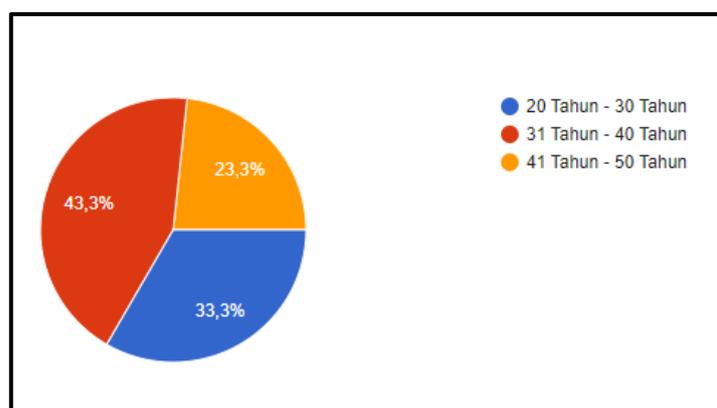


Gambar 3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data asli yang didapatkan, usia responden 20 - 30 tahun sebanyak 33.3%. Jumlah responden berusia 31 – 40 tahun yaitu sebanyak 43.3%, sedangkan untuk jumlah responden dengan umur 41 – 50 tahun yaitu sebanyak 23.3%, Hal ini menunjukkan bahwa pengguna Aplikasi Sobat IndiHome ini didominasi oleh umur 31 – 40 tahun. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 3 dan gambar 4 dibawah ini:

Tabel 3. Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Presentase
20 – 30 Tahun	10	33.3%
31 – 40 Tahun	13	43,3%
41 – 50 Tahun	7	23,3%
Total	30	100%



Gambar 4. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Umur

Pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang telah disebarluaskan sebanyak 30 responden yang merupakan customer dari Sobat IndiHome yang sudah dikumpulkan dan diolah untuk mendapatkan total skor yang di dapat. Tabel 4 adalah hasil yang didapat dari perhitungan skor *System Usability Scale* (SUS) tiap responden.

Berdasarkan data hasil yang sudah di dapatkan tersebut maka pernyataan yang bernomor ganjil akan dikurangkan satu, contoh jika responden yang menjawab pernyataan di nomor ganjil itu pernyataan nomor 1 diberi nilai 4 oleh responden maka nilai responden tersebut menjadi 3 dan jika responden yang menjawab pernyataan di nomor ganda itu pernyataan nomor 2 diberi nilai 3 maka nilai responden yang dari 3 harus dikurangi dari 5 jadi nilai responden tersebut menjadi 2.

Tabel 4. Hasil Uji *System Usability Scale*

Skor Hasil Hitung SUS										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39	98
4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	34	85
4	4	4	1	3	3	3	4	3	1	30	75
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	20	50
3	3	4	1	4	3	4	3	3	2	30	75
4	0	4	1	4	1	4	1	4	1	24	60
4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	25	63
4	2	4	1	4	2	4	2	4	2	29	73
4	2	4	1	4	2	4	2	4	1	28	70
4	4	4	2	4	3	4	3	4	4	36	90
4	1	4	1	4	2	4	1	4	1	26	65
4	1	4	1	4	1	4	1	4	2	26	65
3	1	4	1	4	1	4	2	4	1	25	63
3	1	4	1	4	1	4	1	4	1	24	60
3	1	4	2	4	1	4	1	4	2	26	65
4	1	4	2	4	1	4	1	4	1	26	65
3	2	4	2	4	2	4	1	4	2	28	70
4	2	4	1	4	2	4	1	4	2	28	70
3	1	4	1	4	2	4	1	4	1	25	63
3	1	4	2	4	1	4	2	4	1	26	65
3	1	4	2	4	1	4	1	4	1	25	63
3	1	4	1	4	2	4	1	4	1	25	63
3	1	4	2	4	1	4	1	4	4	28	70
4	1	4	2	4	1	4	1	4	4	29	73
4	2	4	1	4	2	4	1	4	1	27	68
4	2	4	1	4	1	4	2	4	2	28	70
4	2	4	1	4	1	4	1	4	2	27	68
4	1	3	2	4	1	4	2	4	1	26	65
4	1	4	2	4	1	4	1	4	1	26	65
4	1	3	1	4	2	4	1	4	1	25	63
Total										821	2053
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											68

Penentuan skor SUS dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Skor SUS} = \frac{((Q1-1)+(5-Q2)+(Q3-1)+(5-Q4)+(Q5-1)+(5-Q6)+(Q7-1)+(5-Q8)+(Q9-1)+(5-Q10))}{10}$$

Keterangan:

Q = Pernyataan dari setiap Responden

Rumus Perhitungan pengukuran Metode SUS :

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$$\bar{x} = \frac{2285}{30} = 68,43 \text{ dibulatkan menjadi } 68$$

Keterangan:

\bar{x} = Skor rata-rata

$\sum x$ = Jumlah skor SUS

n = Jumlah responden

Untuk mendapatkan hasil dari uji usability diatas pada tabel 4 dilakukan tahap demi tahap sesuai dengan pedoman perhitungan *System Usability Scale* (SUS). Hasil penjumlahan data yang telah dikonversi adalah 821. Hasil tersebut dikalikan dengan 2.5, sehingga didapatkan hasil 2053 langkah berikutnya adalah membagi 2053 dengan jumlah responden yaitu 30 responden, sehingga didapatkan hasil 68,43 yang jika dibulatkan menjadi 68.

Nilai hasil akhir dari tanggapan 30 responden adalah 68 dimana hasil perhitungannya dengan analisis metode SUS terdapat pada tabel 4 dan sesuai dengan pedoman interpretasi SUS bahwa hasil tersebut menunjukkan skor ranges 51- 71 menunjukkan hasil grade scale 68 dari segi sisi tingkat penerimaan pengguna termasuk dalam kategori kelas D dengan arti Marginal sehingga pada aplikasi Sobat IndiHome ini masih dapat diterima dengan perbaikan berdasarkan feedback pengguna.

Selanjutnya berdasarkan dari *Versi Adjective Rating* dengan Skor SUS sebesar 68 termasuk kedalam kategori Ok dan skor yang didapatkan merupakan skor yang berada di pertengahan skor rata-rata SUS.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dari hasil analisa penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari *Feedback* (masukan) pengguna. Masukan pengguna berupa kepuasan menggunakan Aplikasi Sobat IndiHome dievaluasi dengan metode SUS. Hasilnya, berdasarkan *Adjective Scale* secara keseluruhan dari 30 responden sebagai pengguna aplikasi Sobat Indihome diperoleh total hasil 68 dan *Grade Scale* termasuk dalam kategori grade D. Kategori D tersebut menunjukkan bahwa *Acceptability Ranges* di *Marginal* (Low dan High) yang berarti bahwa aplikasi Sobat Indihome ini dapat diterima oleh penggunanya namun masih perlu dilakukan perbaikan. Pada Versi *Adjective Rating* aplikasi Sobat IndiHome mendapatkan skor SUS sebesar 68 yang merupakan kategori Ok, dan skor yang didapat merupakan skor rata-rata SUS.

REFERENSI

- Blattgerste, J, Behrends, J, & Pfeiffer, T (2022). A web-based analysis toolkit for the system usability scale. Proceedings of the 15th ..., dl.acm.org, <https://doi.org/10.1145/3529190.3529216>
- Brooke, J. (2020). Machine Translated by Google SUS - Skala kegunaan cepat dan kotor Abstrak. November 1995.
- Devi, E. M. (2020). Laporan Praktik Kerja Lapangan Di Telkom.
- Dewi Astuti. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Akuntansi Dan Manajemen Bisnis*, 2(2), 55–68. <https://doi.org/10.56127/jaman.v2i2.181>
- Gao, M, Kortum, P, & Oswald, FL (2020). Multi-language toolkit for the system usability scale. *International Journal of Human ...*, Taylor & Francis, <https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1801173>
- Hamzah, H., & Aspiranti, T. (2019). Analisis Kualitas Layanan Pendidikan dengan Menggunakan Metode Service Quality dan Diagram Kano untuk Meningkatkan Kepuasan Siswa. 470–474.

- Kaya, A, Ozturk, R, & Gumussoy, C Altin (2019). Usability measurement of mobile applications with system usability scale (SUS). ... Engineering in the Big Data Era ..., Springer, https://doi.org/10.1007/978-3-030-03317-0_32
- Lewis, JR (2018). The system usability scale: past, present, and future. International Journal of Human-Computer Interaction, Taylor & Francis, <https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1455307>
- Lewis, JR, & Sauro, J (2018). Item benchmarks for the system usability scale.. Journal of Usability Studies, uxpajournal.org, http://uxpajournal.org/wp-content/uploads/sites/7/pdf/JUS_Lewis_May2018.pdf
- Pal, D, & Vanijja, V (2020). Perceived usability evaluation of Microsoft Teams as an online learning platform during COVID-19 using system usability scale and technology acceptance model in Children and youth services review, Elsevier, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0190740920313992>
- Revythi, A, & Tselios, N (2019). Extension of technology acceptance model by using system usability scale to assess behavioral intention to use e-learning. Education and Information technologies, Springer, <https://doi.org/10.1007/s10639-019-09869-4>
- Saputra, A (2019). Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia, journal.sekawan-org.id, <https://journal.sekawan-org.id/index.php/jtim/article/view/50>
- Telkom.co.id. (2023). Percepat Pemerataan Konektivitas Digital Indonesia, Telkom Resmi Integrasikan IndiHome ke Telkomsel.Telkom.Co.Id. https://www.telkom.co.id/sites/wholesale/id_ID/news/percepat-pemerataan-konektivitas-digital-indonesia,-telkom-resmi-integrasikan-indihome-ke-telkomsel-2025
- Utama, N. P., & Indriani, F. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Ojek Online Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (Tam). Jurnal Riset Informatika, 1(3), 139–146. <https://doi.org/10.34288/jri.v1i3.39>
- Veni, M. (2020). Evaluasi Usability pada Aplikasi Mobile acc. One menggunakan system Usability Scale (Sus) Dan Usability Testing.