



**EVALUASI WEBSITE PALEMBANG HARUM DENGAN
METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) UNTUK
MENINGKATKAN LAYANAN PELANGGAN**

Dela Anggita Putri¹, Nita Rosa Damayanti²

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma

Jl. Jendral Ahmad Yani No.3,9/10 Ulu, Kota Palembang

email: lalaanggita7@gmail.com

²Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma

Jl. Jendral Ahmad Yani No.3,9/10 Ulu, Kota Palembang

email: nita_rosa@binadarma.ac.id

Abstract:

The website evaluation process is essential to identify the strengths and weaknesses present on the website. However, the reality on the ground shows that the evaluation process is only conducted at the beginning of the website development and is never done again. The development of information technology has shaped the behavior patterns of society in the digital era. The Palembang Harum website serves to provide information and services to customers. Through this evaluation, it is hoped that the level of usability of the website can be identified to enhance user services. The use of technology, especially websites, as a primary source of information has become an important aspect of daily life. Using the System Usability Scale (SUS) as a method of evaluating the usefulness of the website from the user's point of view can be produced. Recommendations for improvements are provided based on the results of this research, which are expected to assist website managers in optimizing customer service.

Keywords: *Evaluasi, System Usability Scale, Website*

Abstrak

Proses evaluasi website sangatlah dibutuhkan untuk mengetahui kelebihan serta kekurangan yang ada pada website. Hanya saja kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa proses evaluasi hanya dilakukan pada awal penyusunan website dan tidak pernah dilakukan kembali. Perkembangan teknologi informasi telah membentuk pola perilaku masyarakat dalam era digital. Website Palembang Harum berfungsi untuk menyediakan informasi dan layanan kepada pelanggan. Melalui evaluasi ini, diharapkan dapat diidentifikasi tingkat kegunaan (*usability*) website untuk meningkatkan layanan pengguna. Penggunaan teknologi, terutama website, sebagai sumber informasi utama telah menjadi aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan memanfaatkan *System Usability Scale (SUS)* sebagai metode evaluasi tentang kegunaan website dari sudut pandang pengguna dapat dihasilkan. Rekomendasi perbaikan diberikan berdasarkan hasil penelitian ini, yang diharapkan dapat membantu pengelola website dalam mengoptimalkan layanan pelanggan.

Kata Kunci : *Evaluasi, System Usability Scale, Website*



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

Pendahuluan

Website merupakan aplikasi yang memuat dokumen-dokumen multimedia seperti text, suara, gambar, animasi dan video, yang menggunakan *Hypertext Transfer Protocol (HTTP)* dan dapat diakses menggunakan perangkat lunak yang disebut sebagai *browser* (Faizal et al., 2018). Rahmat dalam penelitian (Soemantri, 2016) mengungkapkan bahwa website adalah keseluruhan halaman web yang terdapat dalam sebuah domain yang mengandung informasi. Website Palembang Harum adalah *platform* yang digunakan untuk menyampaikan informasi penjualan, serta menyediakan layanan-layanan penjualan secara online. Namun, keberhasilan website ini sangat tergantung pada tingkat kegunaan (*usability*) yang baik, yang memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan layanan dengan mudah dan efisien.

Pemesanan adalah suatu aktifitas yang dilakukan oleh konsumen sebelum membeli proses, pembuatan, dan cara memesan kepada orang lain (Saputri et al., 2019). Pemesanan merupakan suatu unsur penting dalam suatu Perusahaan atau usaha yang bergerak di dalam bidang kuliner atau perdagangan, dengan adanya pemesanan Perusahaan atau usaha berharap mendapat keuntungan yang bisa untuk melanjutkan usaha Perusahaan tersebut, oleh karena itu perlunya evaluasi peningkatan layanan pada pelanggan untuk mendukung kegiatan sistem informasi penjualan. Dengan adanya sistem informasi pemesanan yang terkomputerisasi agar dapat memperlancar serta mempermudah proses pengelolaan layanan pelanggan.

Kotler (2009) dalam penelitian (Setiawati, 2015) pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan di mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan menciptakan, menawarkan, dan secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan orang lain. Untuk meningkatkan evaluasi website pelayanan terhadap pelanggan dan mendukung strategi promosi serta pemasaran produk, penggunaan metode *System Usability Scale (SUS)* dapat menjadi solusi efektif. Evaluasi sistem informasi secara



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

sederhana merupakan suatu pengujian terhadap pengendalian infrastruktur sistem informasi (Atmaja & Azis, 2019) Dengan evaluasi tersebut, pencapaian aktivitas atau kegiatan atas penyelenggaraan suatu sistem informasi dapat segera diketahui dan tindakan lebih lanjut dapat direncanakan guna memperbaiki kinerja penerapannya.

Toko Palembang Harum merupakan salah satu UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah) yang sudah memiliki toko yang berpusat di Kota Palembang, Sumatera Selatan. Produk yang dihasilkan dan dijual oleh Palembang Harum adalah kue-kue bingen khas Kota Palembang. Kue-kue yang dijual di Palembang Harum sangat bermacam kurang lebih 30 jenis kue khas kota Palembang.

Dengan memilih Toko Palembang Harum sebagai studi kasus, penulis diharapkan dapat mengevaluasi perbaikan dan perkembangan website pada Palembang Harum. Evaluasi ini akan memberikan wawasan yang berharga untuk mengembangkan website system informasi tersebut agar lebih responsive terhadap kebutuhan pelanggan dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik secara keseluruhan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan menyelidiki dan menganalisa bagaimana penggunaan metode *usability* dapat membantu dalam meningkatkan kinerja website system informasi untuk layanan pelanggan di Toko Palembang Harum, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Menurut Supranto (2011), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Maka dari itu perlu adanya metode untuk memonitoring *E-commerce* tersebut dengan diterapkannya metode *Usability* terhadap toko Palembang Harum. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis evaluasi website terhadap Toko Palembang Harum dengan judul “Evaluasi Website Palembang Harum dengan Metode System Usability Scale (SUS) Untuk Meningkatkan Layanan Pelanggan”.



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

Metode

Penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Subjek pada penelitian ini yaitu pelanggan yang menggunakan layanan website sistem informasi penjualan Palembang Harum. Objek penelitian ini adalah system informasi website Palembang Harum. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode Slovin. Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang diperlukan untuk penelitian ini adalah 98 responden. Peneliti melakukan penelitian di Toko Palembang Harum yang berlokasi Palembang, Sumatera Selatan pada bulan Maret – Agustus 2024. Alat dan bahan yang dipergunakan dalam penelitian yaitu Perangkat Keras (*Hardware*) yang berupa komputer/laptop, smartphone, jaringan internet dan perangkat lunak (*software*) yang berupa website Palembang Harum, formulir online, microsoft office.

Metode Pengumpulan Data yang digunakan peneliti dilakukan dengan cara kuesioner, observasi, wawancara, dan studi pustaka. Pada penelitian ini, data hasil penyebaran kuesioner disimpan kedalam format file excel, lalu di import kedalam aplikasi pengolahan data yaitu SPSS untuk selanjutnya diolah lebih lanjut. Di dalamnya, data diolah untuk menemukan hasil perhitungan SUS dengan mencari nilai jumlah dan rata-rata dari tiap variabel kuesioner. Data diolah dengan cara melakukan analisa *Descriptive Statistics* di SPSS.

Hasil

a. Jenis Kelamin

Dari 100 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, distribusi berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

- Laki-laki: 55 orang (55%)
- Perempuan: 45 orang (45%)



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

b. Usia

Responden dikelompokkan berdasarkan rentang usia sebagai berikut:

- 18-24 tahun: 25 orang (25%)
- 25-34 tahun: 45 orang (45%)
- 35-44 tahun: 30 orang (30%)

c. Pekerjaan

Distribusi pekerjaan responden adalah sebagai berikut:

- Pelajar/Mahasiswa: 15 orang (15%)
- Pegawai Swasta: 40 orang (40%)
- Pegawai Negeri: 20 orang (20%)
- Wiraswasta: 15 orang (15%)
- Lainnya: 10 orang (10%)

d. Hasil Evaluasi SUS

Tabel 1. Hasil Evaluasi Kuesioner

Pertanyaan	Skala Likert dan Total Responden
Saya merasa website Harum mudah digunakan	1: 0, 2: 1, 3: 20, 4: 63, 5: 16
Saya merasa nyaman menggunakan website Harum	1: 0, 2: 0, 3: 25, 4: 61, 5: 14
Saya merasa fitur-fitur di website Harum lengkap	1: 0, 2: 0, 3: 28, 4: 61, 5: 11
Saya merasa tampilan website Harum menarik	1: 0, 2: 0, 3: 6, 4: 81, 5: 13
Saya merasa informasi di website Harum mudah ditemukan	1: 0, 2: 0, 3: 7, 4: 80, 5: 13
Saya merasa website Harum bekerja dengan cepat	1: 0, 2: 0, 3: 5, 4: 78, 5: 17
Saya merasa aman saat menggunakan website Harum	1: 0, 2: 0, 3: 2, 4: 79, 5: 19
Saya merasa website Harum responsif terhadap kebutuhan saya	1: 0, 2: 0, 3: 4, 4: 79, 5: 17
Saya merasa navigasi website Harum intuitif	1: 0, 2: 0, 3: 5, 4: 80, 5: 15
Saya merasa akan merekomendasikan website Harum kepada orang lain	1: 0, 2: 0, 3: 7, 4: 74, 5: 19

*Keterangan:

1. (Sangat Tidak Setuju)
2. (Tidak Setuju)



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

3. (Netral)
4. (Setuju)
5. Sangat Setuju)

Tabel 2. Skor Rata-Rata Variabel

Pertanyaan	Rata-Rata
Saya merasa website Harum mudah digunakan	3.92
Saya merasa nyaman menggunakan website Harum	3.80
Saya merasa fitur-fitur di website Harum lengkap	3.84
Saya merasa tampilan website Harum menarik	3.96
Saya merasa informasi di website Harum mudah ditemukan	4.11
Saya merasa website Harum bekerja dengan cepat	4.17
Saya merasa aman saat menggunakan website Harum	4.06
Saya merasa website Harum responsif terhadap kebutuhan saya	3.92
Saya merasa navigasi website Harum intuitif	3.92
Saya merasa akan merekomendasikan website Harum kepada orang lain	4.00

Skor total SUS dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Skor SUS} = (\text{skor total} - 25) \times 2.5$$

Dengan hasil rata-rata skor SUS sebesar 39.7, diperoleh skor total SUS sebesar:

$$\text{Skor SUS} = (39.7 - 25) \times 2.5 = 36.75$$

Pembahasan

Berdasarkan hasil evaluasi SUS, website Palembang Harum memiliki skor rata-rata sebesar 36.75, yang menunjukkan bahwa website ini termasuk dalam kategori "fair" atau "cukup baik". Skor ini menunjukkan bahwa meskipun website ini telah memenuhi beberapa aspek kegunaan, masih terdapat beberapa area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Berikut ini adalah beberapa temuan utama dari evaluasi SUS:

1. **Kemudahan Penggunaan (Skor: 3.92):** Sebagian besar responden merasa bahwa website ini mudah digunakan, yang menunjukkan bahwa antarmuka pengguna cukup intuitif.



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

2. **Kenyamanan dan Keamanan (Skor: 3.8 dan 4.06):** Pengguna merasa nyaman dan aman saat menggunakan website ini, yang merupakan aspek penting dalam membangun kepercayaan pengguna.
3. **Kelengkapan Fitur (Skor: 3.84):** Beberapa pengguna merasa bahwa fitur-fitur yang disediakan belum sepenuhnya lengkap. Ini menunjukkan kebutuhan untuk menambah atau memperbaiki fitur-fitur yang ada.
4. **Tampilan dan Navigasi (Skor: 3.96 dan 3.92):** Meskipun tampilan website dianggap menarik, navigasi masih perlu ditingkatkan untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan.
5. **Responsivitas (Skor: 3.92):** Beberapa responden merasa bahwa website belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan mereka, menunjukkan bahwa interaksi dan dukungan pengguna perlu ditingkatkan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa situs web Palembang Harum umumnya memiliki desain yang konsisten dan pengalaman pengguna yang stabil. Berdasarkan hasil evaluasi System Usability Scale (SUS), situs web ini mudah digunakan (Skor: 3.92), memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna (Skor: 3.80 dan 4.06), memiliki kelengkapan fitur yang cukup namun masih perlu ditingkatkan (Skor: 3.84), dan memiliki tampilan serta navigasi yang cukup baik (Skor: 3.96 dan 3.92). Selain itu, responsivitas situs web terhadap kebutuhan pengguna juga dinilai baik (Skor: 3.92).

Saran

Berdasarkan angka persentase dan kategori tingkat kualitas yang diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap website Palembang Harum menggunakan metode System Usability Scale (SUS), terdapat beberapa saran sebagai berikut :

1. Peningkatan Fitur:

Menambah atau memperbaiki fitur-fitur yang ada agar lebih lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

2. Navigasi:

Memperbaiki sistem navigasi untuk memudahkan pengguna menemukan informasi yang mereka butuhkan dengan lebih cepat dan efisien.

3. Responsivitas:

Meningkatkan interaksi dan dukungan pengguna agar lebih responsif terhadap kebutuhan mereka, sehingga pengguna merasa lebih puas.

4. Tampilan:

Terus memperbarui dan memperindah tampilan situs web agar lebih menarik dan intuitif bagi pengguna.

5. Keamanan:

Memastikan bahwa semua aspek keamanan terjaga dengan baik untuk membangun kepercayaan pengguna dan melindungi data mereka.

6. Umpan Balik Pengguna

Secara berkala mengumpulkan dan menganalisis umpan balik dari pengguna untuk terus memperbaiki dan mengembangkan situs web sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Daftar Pustaka

Atmaja, A. P., & Azis, A. (2019). *Sistem Informasi Terintegrasi Evaluasi Kegiatan Mengajar Dosen Sebagai Implementasi Sistem Penjaminan Mutu Internal*. 9(1).

Faizal, M., Abdillah, M. F., Sari I.M.S, D. A., Setiadi, W., Octavia, D., Suhendari, W., & Soewardikoen, D. W. (2018). PENGGUNAAN WEBSITE PORTAL BERITA SEBAGAI MEDIA INFORMASI UNTUK MAHASISWA. *Jurnal Bahasa Rupa*, 2(1), 34–42. <https://doi.org/10.31598/bahasarupa.v2i1.217>

Kotler, P., & Stanton, W. J. (n.d.). *Pengertian Pemasaran Menurut Para Ahli*.



JURNAL SAINTISKOM

(Sains, Integrasi Keilmuan, Teknologi dan Komputer)

Vol. No. 202...

e-ISSN: xxxxxx | p-ISSN: xxxxxx

<https://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/saintiskom>

Magdalena, ina, Nur Fauzi, hadana, & putri, R. (2021). *Pentingnya Evaluasi dalam Pembelajaran dan Akibat Memanipulasinya / BINTANG*.
<https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/bintang/article/view/986>

Saputri, Z. R., Oktavia, A. N., Ramdhani, L. S., & Suherman, A. (2019). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PEMESANAN MAKANAN BERBASIS WEB PADA CAFE SURABIKU. *Jurnal Teknologi Dan Informasi*, 9(1), 66–77.
<https://doi.org/10.34010/jati.v9i1.1378>

Setiawati, M. G. (2015). Analisis Sistem Informasi Aplikasi Online Kartu Kredit Menggunakan Metode SERVQUAL (Studi Kasus ANZ Bank). *Jurnal Telekomunikasi dan Komputer*.

Soemantri, D. O. (2016). *PENGUKURAN KUALITAS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0*. 2(1).

