

Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) Pada Analisis Usability Aplikasi Gramedia Mobile

Fada Nazarulloh Muttin¹, Mahmud Safudin², Setiaji³

Universitas Bina Sarana Informatika^{1,2}, Universitas Nusa Mandiri³

fadnazarulloh@gmail.com¹, mahmud.mud@bsi.ac.id², setiaji.sej@nusamandiri.ac.id³

Abstrak - Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi besar dalam perilaku masyarakat, termasuk dalam aktivitas membaca dan berbelanja buku secara daring. PT Gramedia Asri Media menanggapi tren ini dengan meluncurkan aplikasi Gramedia Mobile sebagai sarana untuk memudahkan pengguna dalam mencari dan membeli buku. Namun, ulasan pengguna di Google Play Store menunjukkan bahwa aspek usability aplikasi masih perlu dievaluasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat usability aplikasi Gramedia Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS) guna memperoleh gambaran kuantitatif mengenai kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian dilakukan secara kuantitatif melalui penyebaran kuesioner SUS kepada 100 responden pengguna aplikasi Gramedia Mobile. Data dianalisis menggunakan perhitungan skor SUS serta uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi Gramedia Mobile memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 79,78, yang tergolong dalam grade A- dengan rentang persentil 85–89. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi memiliki tingkat usability yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Dimensi usability yang paling kuat terdapat pada aspek learnability, di mana pengguna menilai aplikasi mudah dipelajari dan digunakan. Secara keseluruhan, aplikasi dinilai layak, namun masih memiliki potensi peningkatan agar dapat mencapai kategori “Excellent”.

Kata Kunci : Gramedia Mobile, Usabilitas, System Usability Scale, E-commerce, Aplikasi Mobile

Abstract - The rapid development of digital technology has significantly influenced public behavior, particularly in reading and purchasing books online. PT Gramedia Asri Media responded to this trend by launching the Gramedia Mobile application to provide users with an easier way to browse and purchase books. However, user reviews on the Google Play Store indicate that the application's usability still requires evaluation. This study aims to analyze the usability level of the Gramedia Mobile application using the System Usability Scale (SUS) method to obtain a quantitative overview of user perceptions regarding ease of use, efficiency, and satisfaction. The research employed a quantitative approach through a SUS questionnaire distributed to 100 Gramedia Mobile users. Data were analyzed using the official SUS scoring formula and validated through reliability and validity testing. The results show that the Gramedia Mobile application achieved an average SUS score of 79.78, categorized as grade A- within the 85–89 percentile range. This indicates that the application has good usability and is generally acceptable to users. The strongest usability dimension is learnability, where users find the application easy to learn and operate. Overall, the application is considered feasible but still has room for improvement to achieve the “Excellent” usability category.

Keywords: Gramedia Mobile, Usability, System Usability Scale, E-commerce, Mobile Application

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam kehidupan masyarakat, terutama melalui penggunaan smartphone yang terus meningkat. Berdasarkan data dari Data Reportal, jumlah pengguna smartphone di Indonesia melonjak dari 54 juta pada tahun 2015 menjadi 209,3 juta pada tahun 2023 (Brilianti et al., 2024). Kemajuan teknologi dan perluasan akses internet turut mendorong pesatnya pertumbuhan e-commerce, yang memunculkan berbagai platform belanja online dan mempermudah masyarakat dalam bertransaksi secara digital (Nur'aeni et al., 2024). PT Gramedia Asri Media, sebagai salah satu toko buku terbesar di Indonesia, turut beradaptasi dengan meluncurkan aplikasi Gramedia Mobile untuk memudahkan

pengguna dalam menjelajah, mengakses, dan membeli buku secara praktis. Namun, meskipun aplikasi ini telah diunduh lebih dari 500.000 kali, nilai ulasan pengguna sebesar 3.8 dari 5 di Google Play Store menunjukkan masih adanya permasalahan pada aspek usability yang perlu dievaluasi.

Salah satu faktor penting dalam keberhasilan aplikasi adalah usability atau tingkat kemudahan penggunaan. Menurut Nielsen dalam (Sipayung & Susilo, 2022) usability mengukur sejauh mana antarmuka aplikasi mudah dipelajari, efisien digunakan, mudah diingat, memiliki tingkat kesalahan rendah, dan memberikan kepuasan bagi pengguna (Lim et al., 2025).

Untuk menilai Usability secara sistematis, penelitian ini mengadopsi System Usability Scale (SUS). Salama dalam (Prabowo &

Suprpto, 2021) mendefinisikan System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan aplikasi yang dilakukan melalui sepuluh butir pertanyaan, di mana setiap skala penilaian dirancang untuk merepresentasikan persepsi keseluruhan pengguna terhadap aplikasi

Berbagai penelitian sebelumnya membuktikan bahwa metode System Usability Scale (SUS) efektif dalam mengidentifikasi permasalahan usability pada aplikasi. (Huda et al., 2023) dalam penelitiannya terhadap aplikasi Shopee menemukan skor rata-rata SUS sebesar 76 dengan kategori "Acceptable" dan penilaian "Good", yang menandakan kepuasan pengguna meski masih ada aspek yang perlu diperbaiki. Sementara itu, penelitian oleh (Tifani & Amalia, 2025) mengenai aplikasi TikTok memperoleh skor SUS rata-rata 67,675 atau kategori "Marginal High", menunjukkan bahwa aplikasi tersebut cukup mudah digunakan, namun masih memerlukan peningkatan pada konsistensi navigasi dan penyederhanaan fitur untuk memperbaiki pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis usability pada aplikasi Gramedia Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Untuk menjaga fokus penelitian, kajian ini hanya melibatkan pengguna yang pernah mengakses aplikasi Gramedia Mobile. Evaluasi dibatasi pada aspek pengalaman pengguna (user experience) tanpa mencakup sisi teknis pengembangan aplikasi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat usability pada aplikasi Gramedia Mobile menggunakan metode System Usability Scale (SUS), menggambarkan persepsi pengguna terhadap kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan penggunaan aplikasi, serta menyediakan data evaluasi yang dapat menjadi acuan bagi penelitian dan pengembangan selanjutnya terkait peningkatan usability pada aplikasi e-commerce mobile sejenis.

Sebagai luaran, penelitian ini diharapkan menghasilkan artikel ilmiah yang dapat dipublikasikan pada jurnal nasional serta berkontribusi dalam literatur mengenai evaluasi usability situs web pembelajaran dan dokumentasi pengembangan web.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Analisis menurut Komaruddin dalam (Septiani et al., 2020) adalah proses berpikir yang memecah suatu kesatuan menjadi bagian-bagian, sehingga kita bisa mengenali

ciri tiap komponen, hubungan antarnya, dan peran masing-masing dalam keseluruhan yang terintegrasi.

Menurut International Organization for Standardization (ISO 9241-11, 1998) dalam (Wiratama & Fatmasari, 2022) mendefinisikan bahwa Usability adalah sejauh mana sebuah produk dapat dipakai oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan spesifik dengan cara yang efektif, efisien, dan memberikan tingkat kepuasan.

Pada International Organization for Standardization/the International Electrotechnical Commission (ISO/IEC) 25010 dalam (Dako & Ridwan, 2022), Usability memiliki beberapa sub karakteristik, diantaranya:

1. Appropriateness recognizability, adalah aspek yang menilai sejauh mana pengguna mampu mengenali produk atau sistem yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Learnability, adalah aspek yang mengukur sejauh mana pengguna bisa mempelajari cara memakai suatu produk atau sistem dengan efektif dan efisien, minim risiko, serta merasakan kepuasan saat menggunakannya dalam konteks tertentu.
3. Operability, adalah karakteristik yang menilai sejauh mana sebuah produk atau sistem mudah dioperasikan dan dikendalikan.
4. User error protection, berkaitan dengan seberapa baik suatu produk atau sistem dapat mencegah kesalahan yang dibuat oleh pengguna.
5. User interface aesthetic, mengukur sejauh mana sebuah produk atau sistem menawarkan antarmuka yang menarik dan memberikan pengalaman interaksi yang menyenangkan bagi pengguna.
6. Accessibility, menggambarkan seberapa mudah sebuah sistem atau produk dapat dijangkau dan digunakan oleh pengguna dari berbagai kemampuan guna menyelesaikan tugas tertentu.

System Usability Scale (SUS) dikembangkan pertama kali oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode ini memiliki sejumlah keunggulan, antara lain mudah dipahami dan diterima oleh responden, dapat diterapkan pada sampel penelitian yang kecil namun tetap menghasilkan data yang akurat, hemat waktu dan biaya, serta telah terbukti valid dalam menilai apakah suatu sistem sudah layak digunakan (Riyanto & Suhari, 2024).

Kuesioner SUS memiliki 5 bobot skala likert. Penilaian oleh responden dapat diberikan dengan memilih "Sangat Setuju", "Setuju", "Ragu-Ragu", "Tidak Setuju", dan "Sangat Tidak Setuju" dari 10 pertanyaan SUS (Dako & Ridwan, 2022).

Untuk melakukan perhitungan dalam penentuan skor SUS yaitu dengan cara memberi bobot pada setiap item yang berkisar

0-4. Adapun ketentuan dalam perhitungan SUS (Aisyah et al., 2021) adalah sebagai berikut:

1. Bagi item dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9), yang berisi pernyataan positif, bobotnya diperoleh dengan mengurangi skor murni responden dengan 1.
2. Untuk item bernomor genap (2, 4, 6, 8, 10), yang berisi pernyataan negatif, bobotnya dihitung dengan cara 5 dikurangi skor murni responden.
3. Untuk mendapatkan skor SUS secara keseluruhan maka jumlahkan nilai hasil langkah pertama dan kedua, kemudian kalikan totalnya dengan 2,5. Dengan demikian, skor SUS akhir akan berada di kisaran 0 hingga 100.

Berdasarkan ketentuan di atas, perhitungan skor SUS adalah sebagai berikut:

$$\text{Skor Sus} = ((R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) + (R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) + (5 - R10)) \times 2,5$$

Skor SUS dihitung per-responden terlebih dahulu. Selanjutnya, untuk mendapatkan skor rata-rata, seluruh skor dari tiap responden dijumlahkan dan dibagi dengan jumlah responden yang terlibat. Rumus perhitungan rata-rata skor SUS adalah:

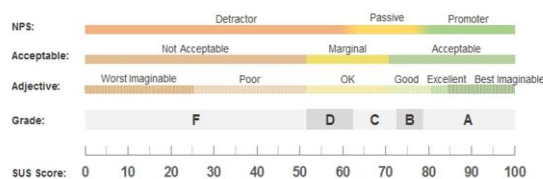
$$\bar{x} = \Sigma x / n$$

\bar{x} = Skor rata-rata

Σx = Jumlah skor SUS

n = Jumlah koresponden

Selanjutnya skor rata-rata SUS tersebut diinterpretasikan dengan grafik SUS score



Sumber: (Sauro, 2018)

Gambar 1. Grafik skor SUS

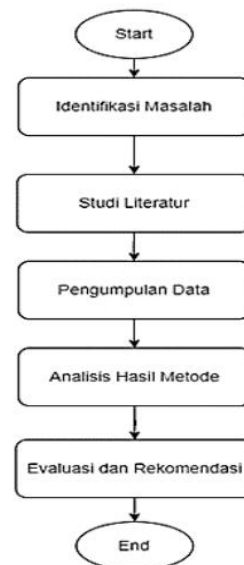
Penjelasan dari grafik diatas adalah:

- a. Percentiles
Menunjukkan posisi skor SUS dibandingkan dengan data lainnya. Nilai rata-rata SUS adalah 68 (persentil ke-50); skor di atasnya dianggap lebih baik dari rata-rata, sedangkan di bawahnya menunjukkan performa rendah.
- b. Grade Scale
SUS dapat dinilai dengan huruf A–F, di mana A berarti sangat baik, C rata-rata, dan F menunjukkan kinerja buruk.
- c. Adjectives

Menurut Bangor et al. (2008), terdapat skala 7 tingkat berbasis kata sifat untuk menggambarkan pengalaman pengguna: "Excellent" (≥ 85), "Good" (≈ 71), "OK" (≈ 51), dan "Poor" di bawahnya.

- d. Acceptability
Skor di atas 70 dianggap layak (acceptable), antara 50–70 layak terbatas, dan di bawah 50 tidak layak (unacceptable).
- e. Promoters and Dectators
Terdapat hubungan antara SUS dan Net Promoter Score (NPS). Skor SUS rata-rata promotor adalah 81, pasif 70, dan penolak 53 ke bawah; semakin tinggi skor SUS, semakin besar kemungkinan pengguna merekomendasikan produk.

Setelah memahami prosedur perhitungan dan interpretasi skor SUS berdasarkan tolok ukur tersebut, penelitian ini kemudian bertujuan mengevaluasi tingkat usability aplikasi Gramedia Mobile menggunakan metode SUS (System Usability Scale). Adapun tahapan penelitian dapat dilihat pada skema di bawah ini:



Sumber: (Anrahvi et al., 2024)

Gambar 2. Tahapan Penelitian

Dibawah merupakan penjelasan singkat dari tahapan penelitian diatas:

1. Identifikasi Masalah
Menentukan permasalahan utama penelitian, yaitu tingkat usability pada aplikasi Gramedia Mobile. Metode System Usability Scale (SUS) digunakan sebagai solusi untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan aplikasi.
2. Studi Literatur
Melakukan kajian terhadap berbagai sumber seperti jurnal, artikel, dan penelitian

- terdahulu yang relevan dengan topik usability dan metode SUS guna memperkuat landasan teori penelitian.
3. Pengumpulan Data
Data dikumpulkan melalui kuesioner SUS yang dibagikan kepada responden. Metode ini dipilih karena efektif dan cepat dalam merepresentasikan persepsi pengguna terhadap aplikasi.
 4. Analisis Hasil Metode
Menganalisis hasil kuesioner menggunakan metode SUS untuk menilai tingkat kemudahan penggunaan secara objektif dan efisien sesuai prinsip yang dikembangkan oleh John Brooke.
 5. Evaluasi dan Rekomendasi
Melakukan evaluasi berdasarkan skor SUS dan menyusun rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan usability aplikasi Gamedia Mobile sebagai acuan bagi pengembang ke depan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan instrumen System Usability Scale (SUS), yaitu kuesioner berisi 10 pernyataan yang dirancang untuk mengukur persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Gamedia Mobile. Kuesioner disebarkan kepada responden guna memperoleh data terkait pengalaman dan interaksi mereka dengan aplikasi. Setiap pernyataan menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”, untuk memberikan penilaian kuantitatif terhadap aspek usability aplikasi. Instrumen pengujian System Usability Scale (SUS) dapat dilihat pada tabel berikut :

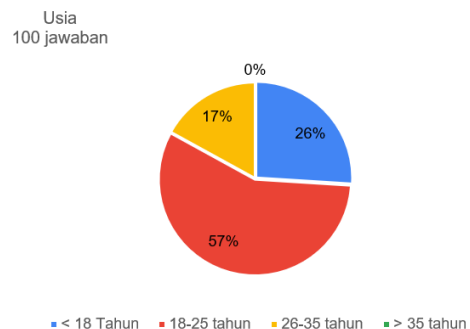
Tabel 1. Daftar Pernyataan SUS

No	Pernyataan	Skala
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi	1 s/d 5
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan	1 s/d 5
3	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan	1 s/d 5
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini	1 s/d 5
5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya	1 s/d 5
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)	1 s/d 5
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan	1 s/d 5

	sistem ini dengan cepat	
8	Saya merasa sistem ini membingungkan	1 s/d 5
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini	1 s/d 5
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	1 s/d 5

Sumber: (Penelitian, 2025)

Penelitian pada aplikasi Gamedia Mobile didapatkan total responden sebanyak 102 orang. Namun, 2 responden diketahui belum pernah menggunakan aplikasi Gamedia Mobile. Oleh karena itu, untuk menjaga validitas data, hanya 100 data yang digunakan dalam proses analisis pada *System Usability Scale* (SUS). Berikut ini adalah kriteria responden dari hasil kuesioner yang telah disebar:

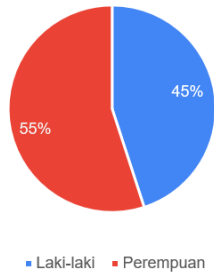


Sumber: Penulis (2025)

Gambar 3. Diagram Usia Responden

Pada gambar yang tertera di atas diketahui bahwa dari total 100 responden, sebagian besar merupakan berusia 18-25 tahun dengan jumlah 57 responden atau sebesar 57%. Kelompok responden terbanyak berikutnya adalah responden dengan usia < 18 tahun, yaitu sebanyak 26 atau 26%. Lalu, kelompok responden berikutnya adalah yang berusia 26-35 tahun, yaitu sebanyak 17 responden atau 17%. Sementara itu, tidak ada kelompok dengan umur di atas 35 tahun yang mengisi kuesioner ini.

Jenis kelamin
100 jawaban



Sumber: Penulis (2025)

Gambar 4. Diagram Jenis Kelamin

Pada gambar yang tertera di atas diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 55 orang Perempuan atau sebesar 55% dan 45 Laki-laki atau sebesar 45% dengan total jumlah responden yang valid sebanyak 100 orang dari total 102 responden. Dengan demikian, distribusi responden berdasarkan jenis kelamin tergolong seimbang dan cukup representatif.

Penelitian ini melakukan uji validitas untuk memastikan setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang diteliti secara akurat. Pengujian dilakukan dengan metode korelasi Pearson Product Moment menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Dengan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan jumlah responden sebanyak 100 orang, diperoleh nilai r tabel sebesar 0,195. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara item dan total skor responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua perhitungan dilakukan secara objektif melalui SPSS untuk menjamin keakuratan hasil.

Tabel 2. Uji Validitas Kuesioner

No Pernyataan	Nilai r hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,609	> 0,195	Valid
2	0,484	> 0,195	Valid
3	0,588	> 0,195	Valid
4	0,617	> 0,195	Valid
5	0,456	> 0,195	Valid
6	0,629	> 0,195	Valid
7	0,527	> 0,195	Valid
8	0,620	>	Valid

		0,195	
9	0,580	>	Valid
		0,195	
10	0,511	>	Valid
		0,195	

Sumber: Penulis (2025)

Penelitian ini juga melakukan uji reliabilitas untuk memastikan instrumen kuesioner mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya. Uji ini bertujuan menilai kestabilan respons antar responden, sehingga apabila hasilnya menunjukkan konsistensi yang baik, maka instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis data selanjutnya.

Dalam proses uji reliabilitas, peneliti menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menghitung nilai Cronbach's Alpha pada seluruh item pernyataan terkait aplikasi Gramedia Mobile. Suatu variabel dianggap reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen mampu mengukur variabel secara konsisten dan dapat dipercaya.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Kuesioner

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	10

Sumber: Penulis (2025)

Tabel 4. Item Pernyataan SUS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
P01	37.4400	15.804	.509	.729
P02	37.5900	16.143	.341	.747
P03	37.7900	15.703	.455	.733
P04	37.5700	14.975	.495	.726
P05	37.9400	16.017	.297	.755

P06	37.6200	14.844	.506	.724
P07	38.0400	15.655	.372	.744
P08	37.5600	15.017	.486	.727
P09	37.9500	15.058	.424	.737
P10	37.6900	15.913	.347	.747

Sumber: Penulis (2025)

Data dikumpulkan dari 100 responden yang menggunakan aplikasi Gramedia Online. Setiap responden menjawab serangkaian pertanyaan yang terdiri dari sepuluh pernyataan yang dibuat menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yang bertujuan untuk mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, kenyamanan antarmuka, dan kinerja aplikasi.

Berdasarkan jawaban-jawaban yang terkumpul, kepuasan pengguna terhadap situs aplikasi Gramedia Mobile dapat dievaluasi. Untuk mengetahui bagaimana website tersebut dianggap oleh pengguna dalam hal kemudahan penggunaan dan efektivitas.

Nilai akhir SUS menggambarkan seberapa baik usability aplikasi yang diuji. Semakin tinggi skornya, semakin baik tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna, sebaliknya, skor rendah menandakan bahwa aplikasi masih memerlukan perbaikan signifikan dalam hal usability. Di bawah ini adalah tabel data hasil pengujian SUS.

Tabel 5. Tabel Perhitungan Skor SUS

Responden	Hasil Hitung Skor SUS										Jumlah x 2,5	
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		Jumlah
R-1	4	4	2	2	3	4	2	4	4	4	33	82,5
R-2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	31	77,5

R-3	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	33	82,5
R-4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	28	70
R-5	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	30	75
R-6	2	4	3	4	2	2	2	3	3	3	28	70
R-7	4	3	4	2	4	4	2	3	2	3	31	77,5
R-8	3	2	3	4	2	4	2	3	3	2	28	70
R-9	4	2	4	4	4	3	3	2	4	3	33	82,5
R-10	4	3	2	4	4	3	4	2	2	4	32	80
R-11	3	3	3	4	2	3	3	4	2	3	30	75
R-12	3	4	3	3	2	4	2	3	3	2	29	72,5
R-13	3	2	2	3	2	4	2	1	2	2	20	50
R-14	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	36	90

72,5	72,5	75	50	90	75	80	77,5	70	65	95	80
29	29	30	20	36	30	32	31	28	26	38	32
3	3	3	3	4	3	4	2	3	4	4	3
2	2	3	3	4	2	2	2	3	2	4	3
4	3	3	1	4	3	4	4	3	3	4	3
3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2
3	2	4	1	4	3	3	4	2	3	4	3
3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	4	3
2	3	3	3	4	3	3	2	4	2	3	3
3	2	4	1	3	4	3	4	2	3	4	3
3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
3	4	3	1	3	4	4	3	3	2	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3
R-15	R-16	R-17	R-18	R-19	R-20	R-21	R-22	R-23	R-24	R-25	R-26
75	50	77,5	77,5	85	80	85	80	77,5	92,5	75	85
30	20	31	31	34	32	34	32	31	37	30	34
3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4
2	0	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3
3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	2	3	2	3	4	1	3
3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4
4	2	3	3	2	2	4	4	2	3	3	2
3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3
3	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3
R-27	R-28	R-29	R-30	R-31	R-32	R-33	R-34	R-35	R-36	R-37	R-38
3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	1	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

R-87	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	92,5
R-88	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	85
R-89	2	3	2	3	1	2	3	4	2	2	2	60
R-90	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	95
R-91	3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	2	82,5
R-92	4	4	2	4	4	3	3	2	4	2	2	80
R-93	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	90
R-94	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	3	87,5
R-95	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	80
R-96	2	2	1	1	2	2	0	1	2	1	1	35
R-97	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	92,5
R-98	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	92,5

R-99	3	4	3	3	2	4	2	4	4	3	32	80
R-100	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	37	92,5

Sumber: Penulis (2025)

Data yang tertera dalam tabel di atas mencerminkan jawaban yang diberikan oleh setiap responden terhadap kuesioner System Usability Scale (SUS).

Dalam menginterpretasikan hasil perhitungan skor SUS ke dalam bentuk penilaian SUS, terdapat 5 metode yang dapat digunakan (Sauro, 2018) yaitu :

1. Percentile Ranks (peringkat persentil)
Pada penelitian ini, diperoleh skor SUS sebesar 79,78 yang berada di kisaran persentil 85 hingga 89. Ini berarti, skor SUS melebihi angka 68 dan berada di atas rata-rata.
2. Grade
Dalam penelitian ini, skor SUS yang diperoleh adalah 79,78. Jika dikaitkan dengan sistem grade, skor tersebut termasuk dalam kategori grade A-, yang berarti aplikasi memiliki performa yang baik, namun tetap masih memiliki potensi untuk ditingkatkan.
3. Adjectives
Dalam penelitian ini, skor SUS yang diperoleh adalah 79,78. Berdasarkan skala adjective, skor ini masuk dalam kategori "Baik" (Good), yang menunjukkan bahwa aplikasi Gramedia Mobile dianggap layak dan sesuai harapan pengguna.
4. Acceptability
Dalam penelitian ini, skor SUS yang diperoleh adalah 79,78, yang tergolong dalam kategori Acceptable atau dapat diterima, yang menandakan bahwa aplikasi Gramedia Mobile telah memenuhi standar kegunaan dan berfungsi sesuai ekspektasi pengguna.
5. Promoters and Dectators
Skor SUS dalam penelitian ini sebesar 79,78. Jika disesuaikan dengan kategori Net Promoter Score, skor tersebut termasuk dalam kelompok promotor. Ini menunjukkan sebagian responden merasa cukup yakin untuk merekomendasikan aplikasi Gramedia Mobile kepada orang lain.

Berdasarkan hasil interpretasi dari berbagai metode penilaian SUS seperti *percentile rank*, *grade*, *adjective rating*, *acceptability*, serta *promoters and detractors*. Skor yang diperoleh dalam penelitian ini memberikan gambaran

yang komprehensif mengenai tingkat kegunaan dari aplikasi yang diuji. Untuk memudahkan pemahaman, ringkasan hasil perhitungan tersebut disajikan dalam bentuk Tabel berikut:

Tabel 6. Interpretasi Skor SUS

Grade	SUS	Percentile Range	Adjective	Acceptable	NPS
A+	84.1-100	96-100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80.8-84.0	90-95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78.9-80.7	85-89		Acceptable	Promoter
B+	77.2-78.8	80-84		Acceptable	Passive
B	74.1-77.1	70-79		Acceptable	Passive
B-	72.6-74.0	65-69		Acceptable	Passive
C+	71.1-72.5	60-64	Good	Acceptable	Passive
C	65.0-71.0	41-59		Marginal	Passive
C-	62.7-64.9	35-40		Marginal	Passive
D	51.7-62.6	15-34	Ok	Marginal	Detractor
E	25.1-51.6	2-14	Poor	Not Acceptable	Detractor
F	0-25	0-1.9	Worst Imaginable	Not Acceptable	Detractor

Sumber: Penulis (2025)

Skor rata-rata SUS untuk penggunaan aplikasi Gramedia Mobile yang diperoleh dari 100 responden adalah 79,78. Berdasarkan interpretasinya, nilai tersebut termasuk dalam grade A- dan berada pada rentang persentil 85-89, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini dianggap cukup baik, layak digunakan, serta diterima oleh para pengguna. Berdasarkan hasil *Net Promoter Score* (NPS), sebagian besar responden berada pada kategori *promoter*, yang berarti pengguna menunjukkan keinginan yang kuat untuk merekomendasikan aplikasi Gramedia Mobile kepada orang lain, terlepas aplikasi tersebut belum sempurna.

Walaupun aplikasi ini sudah menunjukkan *usability* yang baik, beberapa elemen masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar bisa lebih baik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan interpretasi dari skor SUS yang didapat, aplikasi Gramedia Mobile memiliki skor rata-rata 79,78, yang termasuk dalam grade A- dan berada pada rentang persentil 85-89, yang mengindikasikan bahwa aplikasi memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna. Berdasarkan hasil *Net Promoter Score* (NPS), sebagian besar responden berada pada kategori *promoter*, ini menunjukkan sebagian responden merasa cukup yakin untuk merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.
2. Dimensi *usability* yang paling kuat ditunjukkan oleh aspek *learnability* (kemudahan mempelajari). Pengguna menganggap aplikasi mudah digunakan dan memberikan pengalaman positif secara umum.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi telah memenuhi standar kelayakan *usability*, namun masih memiliki potensi peningkatan agar dapat mencapai kategori "*Excellent*".

Secara keseluruhan, Dengan skor SUS yang tergolong layak, pihak pengembang memiliki peluang besar untuk meningkatkan *usability* aplikasi melalui peningkatan fitur-fitur yang dirasa kurang oleh pengguna. Dengan melakukan iterasi pengembangan berdasarkan temuan *usability* ini, aplikasi Gramedia berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna secara signifikan.

V. REFERENSI

- Aisyah, S., Saputra, E., Evrilyan Rozanda, N., & Khairil Ahsyar, T. (2021). Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 7(2), 125-132. <https://doi.org/10.24014/rmsi.v7i2.13066>
- Anrahvi, R., Pratama, N., & Stevani, S. (2024). Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Mengukur Kepuasan Mahasiswa terhadap Website Direktori Akademik. *Indonesian Journal of Business Economics and Management*, 3(2), 74-80. <https://doi.org/10.57152/ijbem.v3i2.2020>

- Brilianti, N. N., Indri Wahyuni, & Loebis, R. (2024). Studi Literatur Pengaruh Penggunaan Gadget terhadap Kejadian Astenopia Mata pada Mahasiswa. *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, 9(12), 8. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/55376>
- Dako, R. D. R., & Ridwan, W. (2022). Pengukuran Usability terhadap Aplikasi Tesadaptif.Net dengan System Usability Scale. *Jambura Journal of Electrical and Electronics Engineering*, 4(2), 207–212. <https://doi.org/10.37905/jjee.v4i2.14626>
- Huda, N., Habrizons, F., Satriawan, A., Iranda, M., & Pramuda, T. (2023). Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee. *SIMKOM*, 8(2), 208–220. <https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158>
- Lim, J. W. A., Deli, D., & Adnas, D. A. (2025). Analisis Aplikasi E-Commerce pada Generasi Z dengan Pendekatan System Usability Scale. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 5(2), 645–655. <https://doi.org/10.57152/malcom.v5i2.1851>
- Nur'aeni, Ainulyaqin, M., & Edy, S. (2024). Dampak Fenomena E-Commerce Pada Tingkat Penjualan Di Pasar Tradisional Ditinjau Dari Psikologi Dan Ekonomi Islam. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(1), 270. <https://doi.org/10.29040/jiei.v10i1.12146>
- Prabowo, M., & Suprpto, A. (2021). Usability Testing pada Sistem Informasi Akademik IAIN Salatiga Menggunakan Metode System Usability Scale. *JISKA (Jurnal Informatika Sunan Kalijaga)*, 6(1), 38–49. <https://doi.org/10.14421/jiska.2021.61-05>
- Riyanto, S., & Suhari, Y. (2024). *Implementasi System Usability Scale pada Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan (SIRUP) Lokal Pemerintah Provinsi Jawa Tengah*. 17(1), 138–149. <https://doi.org/10.51903/elkom.v17i1.1727>
- Sauro, J. (2018). *5 Ways to Interpret a SUS Score*. MeasuringU. <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Sipayung, E. M., & Susilo, W. S. (2022). Analisis Usability Portal Akademik Berbasis Web Menggunakan USE Questionnaire. *Jurnal Telematika*, 16(2), 91–95. <https://doi.org/10.61769/telematika.v16i2.423>
- Tifani, S., & Amalia, R. (2025). Implementasi Sistem Usability Scale dalam Evaluasi Usability Tiktok. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 8(1), 189–194. <https://doi.org/10.36085/jsai.v8i1.7720>
- Wiratama, D., & Fatmasari, F. (2022). Evaluasi Usability Website Pengadilan Negeri Prabumulih Menggunakan Metode Website Usability Evaluation Tool (WEBUSE). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 8(2), 87–100. <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i2.1178>