

Evaluasi Usability Aplikasi Laundry Keeper Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Billy Josef Waworuntu^{1,*}, Hosea Gian Kaunang², Franky Manoppo³, Misael Walangitan⁴,
Clayton Berhиту⁵, Mackenzie Gregory Repi⁶

^{1,2,3,5,6} Program Studi Teknik Komputer; Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, 95252, telp/fax dari Institusi; e-mail: waworuntu.billy@gmail.com, gian.kaunang@gmail.com, franky.cliford@gmail.com, claynjbberhиту@gmail.com, mkenzie234@gmail.com

⁴ Program Studi Administrasi Bisnis; Politeknik Negeri Manado; Jl. Raya Politeknik, Manado, 95252, telp/fax dari Institusi; e-mail: walangitanmisael1@gmail.com

* Korespondensi e-mail: waworuntu.billy@gmail.com

Diterima: 8 November 2025; Review: 12 Desember 2025; Disetujui: 16 Desember 2025

Cara sitasi: Waworuntu BJ, Kaunang HG, Manoppo F, Walangitan M, Berhиту C, Repi MG. 2025. Evaluasi Usability Aplikasi Laundry Keeper Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS). Informatics for Educators and Professionals : Journal of Informatics. Vol.10 (2): 19-27.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability dari aplikasi Laundry Keeper, yaitu layanan digital yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mengelola pesanan dan jadwal laundry secara efisien. Evaluasi dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yang memberikan pengukuran kuantitatif terhadap kepuasan dan kemudahan penggunaan sistem. Responden penelitian berjumlah 18 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu mahasiswa aktif dan pengguna layanan laundry di Politeknik Negeri Manado yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi serupa. Evaluasi dilakukan melalui: pengujian usability menggunakan task scenario untuk mengukur efektivitas, efisiensi, dan tingkat error dalam menyelesaikan lima tugas utama aplikasi (Pendaftaran akun, pencarian layanan, pemesanan, tracking status, dan melihat riwayat), serta pengisian kuesioner SUS standar yang terdiri dari 10 pertanyaan dengan skala Likert 1-5. Hasil analisis menunjukkan tingkat keberhasilan tugas sebesar 90% dengan rata-rata waktu penyelesaian 3,2 menit per tugas. Berdasarkan perhitungan skor SUS, aplikasi memperoleh nilai rata-rata 68,33 yang termasuk dalam kategori "Acceptable" dengan grade C dan Adjective rating "Good". Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi mudah dioperasikan dan efektif, namun terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama konsistensi visual dan navigasi antarmuka untuk mencapai kategori "Excellent". Penelitian ini memberikan rekomendasi perbaikan berbasis temuan usability untuk pengembangan aplikasi selanjutnya.

Kata kunci: *kegunaan, system usability scale, pengalaman pengguna, layanan digital, laundry keeper*

Abstract: This study aims to evaluate the usability of the Laundry Keeper application, a digital service designed to help users manage laundry orders and schedules efficiently. The evaluation was conducted using the System Usability Scale (SUS) method, which provides a quantitative measurement of satisfaction and ease of use of the system. There were 18 respondents selected using purposive sampling, namely active students and laundry service users at the Manado State Polytechnic who had experience using similar applications. The evaluation was conducted through usability testing using task scenarios to measure the effectiveness, efficiency, and error rate in completing five main tasks of the application (account registration, service search,

ordering, status tracking, and viewing history) and filling out a standard SUS questionnaire consisting of 10 questions with a Likert scale of 1-5. The analysis results showed a task success rate of 90% with an average completion time of 3.2 minutes per task. Based on the SUS score calculation, the application received an average score of 68,33, which falls into the “Acceptable” category with a Grade C and an Adjective rating of “Good.” This score indicates that the application is easy to operate and effective, but there are aspects that need to be improved, especially visual consistency and interface navigation to achieve the “Excellent” category. This study provides usability-based recommendations for future application development.

Keywords: *usability, system usability scale, user experience, digital service, laundry keeper*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi mendorong peningkatan pemanfaatan aplikasi berbasis layanan digital dalam berbagai aspek kehidupan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa aplikasi digital mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan aktivitas secara efisien, khususnya pada layanan yang berkaitan dengan pengolahan data, jadwal, dan transaksi. Pemanfaatan teknologi berbasis internet telah menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas layanan dan produktivitas pengguna diberbagai sektor[1].

Salah satu sektor yang mengalami perkembangan signifikan adalah layanan laundry. Seiring meningkatnya kebutuhan akan layanan praktis dan cepat, banyak usaha laundry mulai mengadopsi aplikasi digital untuk mendukung proses operasional, seperti pencatatan pesanan, pengaturan jadwal, dan pemantauan status laundry. Beberapa penelitian sebelumnya telah mengkaji pengembangan aplikasi laundry berbasis android dengan pendekatan design *thinking* untuk meningkatkan kualitas layanan. Namun, pengembangan aplikasi saja tidak cukup apabila tidak diimbangi dengan evaluasi terhadap kemudahan penggunaan sistem dari sudut pandang pengguna.

Pada praktiknya, masih banyak layanan digital yang memiliki fitur lengkap tetapi kurang memperhatikan aspek usability. Kondisi tersebut dapat menyebabkan aplikasi sulit dipahami, tidak efisien, dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Berbagai penelitian menegaskan bahwa usability merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah sistem informasi, karena berhubungan langsung dengan kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna[14]. Oleh karena itu, evaluasi usability menjadi langkah penting untuk memastikan bahwa aplikasi benar-benar dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Laundry keeper merupakan salah satu aplikasi layanan laundry yang dirancang untuk membantu pengguna dalam mengelola jadwal, mencatat pesanan, serta memantau proses laundry secara daring. Meskipun aplikasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi layanan, hingga saat ini belum terdapat evaluasi usability yang terukur dan sistematis terhadap Laundry Keeper. Hal ini berbeda dengan beberapa aplikasi laundry lain yang telah diuji tingkat kebergunaannya menggunakan metode System Usability Scale (SUS), Sehingga menunjukkan adanya gap penelitian pada aplikasi Laundry Keeper[15].

System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi usability yang sederhana dan terstandar, serta banyak digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan suatu sistem. Metode SUS di nilai efektif karena mampu menghasilkan data kuantitatif yang reliabel meskipun menggunakan jumlah responden yang relatif terbatas[5].

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Laundry Keeper menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi Laundry Keeper serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan antarmuka dan pengalaman pengguna di masa mendatang.

Konsep Laundry dan Digitalisasi Layanan

Laundry merupakan layanan jasa pencucian pakaian dan tekstil yang kini menjadi kebutuhan penting di kalangan masyarakat perkotaan. Proses laundry mencakup tahap pencucian, pengeringan, penyetrikaan, dan pengemasan sebelum diserahkan kembali ke pelanggan. Dengan meningkatnya aktivitas masyarakat modern, kebutuhan terhadap laundry yang cepat dan efisien, dan terjadwal semakin meningkat.

Perkembangan ini mendorong munculnya *aplikasi berbasis layanan (service-based applications)* yang memungkinkan pelanggan memesan, melacak, dan mengatur jadwal laundry secara daring [13][15].

Digitalisasi layanan membantu penyedia jasa dalam mengelola transaksi, antrian, dan interaksi pelanggan dengan lebih efisien [2]. Aplikasi seperti Laundry Keeper berperan penting sebagai solusi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi pengguna dalam mengatur jadwal dan riwayat laundry mereka. Penelitian yang dilakukan oleh **Puspita Sari dan Setiawan (2022)** juga menunjukkan bahwa penerapan aplikasi **D'Laundry** berbasis Android mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan jasa laundry digital [12].

Konsep Usability dalam Aplikasi

Usability didefinisikan sebagai tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien. Menurut Jakob Nielsen (1994), usability mencakup lima dimensi utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error rate*, dan *satisfaction*. Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai sejauh mana suatu aplikasi mudah dipelajari, efisien digunakan, mudah diingat, rendah kesalahan, dan memberikan kepuasan [4][14]. Aplikasi dengan tingkat usability yang baik akan meminimalkan kesalahan pengguna, mempercepat proses pembelajaran, dan meningkatkan kepuasan pengguna [4]. Oleh sebab itu, pengukuran usability menjadi tahapan penting dalam proses pengembangan sistem untuk memastikan kualitas interaksi pengguna dengan antarmuka.

Metode System Usability Scale (SUS)

Metode **System Usability Scale (SUS)** pertama kali diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 sebagai instrumen standar untuk menilai tingkat kebergunaan suatu sistem. SUS terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima poin yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kemudahan, kenyamanan, dan efisiensi sistem. Setiap pernyataan pada SUS memiliki bobot yang dihitung berdasarkan rumus tertentu untuk menghasilkan kisaran nilai akhir antara 0-100. Berdasarkan pedoman interpretasi Brooke (1996), skor di atas 68 dikategorikan sebagai "*Acceptable*" *usability*, sementara skor antara 70-80 sebagai kategori "*Good*" *usability* [5].

Dinyatakan bahwa SUS mampu memberikan hasil yang dapat diandalkan meskipun jumlah responden terbatas [5]. **Penelitian yang dilakukan oleh Pailina dan Agustini (2023)** juga menunjukkan bahwa metode SUS efektif digunakan dalam mengevaluasi aplikasi keuangan digital seperti **BSB Mobile**, karena mampu menggambarkan tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna terhadap sistem secara menyeluruh [11]. Dapat ditegaskan bahwa SUS dapat mengidentifikasi dua dimensi utama usability yaitu *ease of learning* dan *user satisfaction* [6]. Oleh karena itu, metode ini dianggap efektif untuk mengevaluasi pandangan pengguna terhadap aplikasi digital, termasuk aplikasi layanan seperti Laundry Keeper.

Evaluasi Usability pada Aplikasi Digital

Evaluasi usability merupakan proses sistematis untuk menilai sejauh mana aplikasi memenuhi prinsip kegunaan dan kebutuhan pengguna. Memiliki peran penting dalam mengidentifikasi permasalahan antarmuka, kesalahan interaksi, serta persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan sistem [2]. Desain antarmuka yang sesuai dengan *mental model* pengguna bisa meningkatkan efisiensi interaksi dan mempercepat proses pembelajaran [9]. Konsistensi terhadap elemen visual dan navigasi menjadi faktor utama dalam meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna terhadap sistem [10].

Dengan memahami konsep laundry digital, prinsip usability, serta penerapan metode SUS, penelitian ini berfokus pada evaluasi tingkat kegunaan aplikasi **Laundry Keeper** untuk menentukan sejauh mana sistem dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik serta area yang perlu ditingkatkan.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan **deskriptif kuantitatif** untuk mengukur tingkat *usability* aplikasi **Laundry Keeper** berdasarkan persepsi pengguna melalui metode **System Usability Scale (SUS)**. Metode ini dipilih karena sederhana dan efektif dalam memberikan hasil evaluasi yang andal bahkan dengan jumlah responden yang terbatas [5][6].

Desain penelitian ini mengacu pada model pengujian *usability* berbasis kuesioner SUS yang terdiri dari **18 pertanyaan, dimana 10 pertanyaan berfokus pada metode Likert**. Metode SUS telah banyak digunakan dalam berbagai studi untuk menilai kemudahan pengguna aplikasi berbasis web maupun mobile karena mampu memberikan hasil kuantitatif yang mudah diinterpretasikan [4]. Responden dalam penelitian ini merupakan gabungan dari beberapa pengguna layanan laundry dan mahasiswa dari kampus **Politeknik Negeri Manado** yang telah mencoba langsung aplikasi Laundry Keeper. Setiap responden memberikan kesempatan untuk menggunakan aplikasi, menyelesaikan beberapa skenario tugas, dan kemudian mengisi kuesioner berikut:

2.1 Subjek Penelitian

Responden penelitian berjumlah 18 orang, yang terdiri dari mahasiswa aktif Politeknik Negeri Manado dan pengguna layanan laundry. Pemilihan responden dilakukan menggunakan **purposive sampling**, dengan kriteria responden pernah menggunakan aplikasi Laundry Keeper secara langsung. Jumlah responden tersebut telah memenuhi ketentuan minimal pengujian *usability* menggunakan metode SUS[5].

2.2 Prosedur Pengujian dan Skenario Tugas

Sebelum pengisian kuesioner, setiap responden diminta untuk menggunakan aplikasi Laundry Keeper dan menyelesaikan **skenario tugas yang telah ditentukan** guna memastikan bahwa seluruh fungsi inti aplikasi diuji secara konsisten dan dapat direplikasi. Adapun skenario tugas yang diberikan kepada responden adalah sebagai berikut:

1. Membuka aplikasi Laundry Keeper dan memahami tampilan halaman utama.
2. Melakukan proses pembuatan atau simulasi akun pengguna
3. Membuat pesanan laundry baru dengan memilih jenis layanan
4. Menyimpan atau mengonfirmasi pesanan laundry.
5. Melihat riwayat pesanan atau transaksi yang telah dibuat.

Skenario tugas tersebut dirancang untuk merepresentasikan **fungsi utama aplikasi Laundry Keeper**. Sehingga evaluasi *usability* tidak hanya bersifat persepsi, tetapi juga didasarkan pada pengalaman penggunaan langsung terhadap fitur inti sistem.

2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah **kuesioner System Usability Scale (SUS)** standar yang dikembangkan oleh John Brooke. Kuesioner SUS terdiri dari 10 pernyataan utama, dengan skala Likert lima poin (1-5), yang secara bergantian mencerminkan pernyataan positif dan negatif mengenai penggunaan sistem.

Selain 10 item standar SUS, penelitian ini juga menambahkan **item pelengkap non-SUS**, seperti tingkat keberhasilan penyelesaian tugas, waktu pemahaman aplikasi, serta pertanyaan terbuka mengenai kendala dan saran perbaikan. Item pelengkap ini **tidak dihitung dalam skor SUS**, tetapi digunakan untuk memperkuat analisis kualitatif pada bagian pembahasan.

Responden lainnya memiliki karakteristik serupa, yaitu mahasiswa aktif yang terbiasa menggunakan aplikasi berbasis layanan digital. Jumlah total responden dalam penelitian adalah **18 orang**, yang dianggap cukup representatif untuk pengujian *usability* berbasis SUS. Metode ini tetap valid meskipun menggunakan jumlah responden yang kecil[5].

2.4 Skala Penilaian

Sebelum mengisi kuesioner, responden diminta untuk menggunakan aplikasi **Laundry Keeper** selama beberapa menit, mencoba fitur yang ada seperti pemesanan, layanan dan riwayat penggunaan. Setelah itu, mereka diminta memberikan penilaian berdasarkan pengalaman pribadi menggunakan skala Likert berikut:

- Jika pengguna menjawab "Sangat Tidak Setuju (STS)" maka nilai 1.
- Jika pengguna menjawab "Tidak Setuju (TS)" maka nilai 2.

- Jika pengguna menjawab "Netral (N)" maka nilai 3.
- Jika pengguna menjawab "Setuju (S)" maka nilai 4.
- Jika pengguna menjawab "Sangat Setuju (SS)" maka nilai 5.

Tabel 1. Kuesioner Penggunaan Aplikasi *Laundry Keeper*.

Pertanyaan	Skala (1-5)
Saya akan sering menggunakan aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Aplikasi ini terasa rumit untuk digunakan.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Aplikasi ini mudah digunakan.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Saya memerlukan bantuan orang lain agar bisa menggunakan aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Ada terlalu banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Saya merasa orang lain akan cepat memahami cara menggunakan aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Aplikasi ini terasa membingungkan.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini.	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Apakah Anda berhasil menyelesaikan semua tugas (misalnya membuat akun, mencatat transaksi, melihat laporan)?	<input type="radio"/> Ya <input type="radio"/> Tidak Seluruhnya <input type="radio"/> Tidak
Waktu yang diperlukan untuk memahami cara kerja aplikasi:	<input type="radio"/> <5 Menit <input type="radio"/> 5 – 10 Menit <input type="radio"/> 10 Menit +
Seberapa mudah aplikasi ini digunakan secara keseluruhan	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>
Apa kendala utama yang anda temui saat menggunakan aplikasi ini?	:
Apakah fitur atau bagian aplikasi yang paling anda sukai?	:
Apa yang Perlu di Perbaiki?	:
Seberapa besar kemungkinan anda merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain	<input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/> <input type="radio"/>

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 1 menunjukkan daftar pernyataan kuesioner yang digunakan untuk melengkapi proses pengujian usability aplikasi *Laundry Keeper*. Kuesioner ini disusun berdasarkan standar metode System Usability Scale (SUS) yang dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986.

2.5 Perhitungan Skor System Usability Scale (SUS)

Perhitungan skor SUS dilakukan berdasarkan rumus standar John Brooke, dengan tahapan konversi sebagai berikut:

1. Untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, 9):

Skor kontribusi = (Nilai Likert - 1)

2. Untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8 10):

Skor kontribusi = (5 - Nilai Likert)

3. Seluruh skor kontribusi dari 10 item dijumlahkan, kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor SUS akhir:

$$SUS = ((P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) + (5 - P8) + (P9 - 1) + (5 - P10)) \times 2,5$$

Nilai SUS yang dihasilkan berkisar antara 0-100, dan dikategorikan berdasarkan tingkatan kebergunaan sistem. Setelah seluruh data dari responden dikumpulkan, nilai SUS individu dihitung dan dirata-ratakan untuk memperoleh nilai akhir yang menggambarkan persepsi umum pengguna terhadap aplikasi.

Tabel 2. Tabel Rentang Penilaian Skor SUS

Rentang Nilai SUS	Kategori Usability
82-100	Excellent
71-81	Good
51-70	OK
0-50	Poor

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 2 memperlihatkan pedoman umum mengenai rentang nilai SUS. Menggunakan pedoman interpretasi Brooke (1996), skor SUS sebesar 68,33 atau lebih tinggi dikategorikan sebagai *acceptable usability*, sementara skor di bawah 68,33 dianggap perlu ditingkatkan pada beberapa elemen seperti desain dan pengalaman pengguna

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode System Usability Scale (SUS), diperoleh skor rata-rata sebesar 68,33. Mengacu pada interpretasi standar SUS, skor tersebut berada sedikit di atas nilai rata-rata global, sehingga termasuk dalam kategori **"OK"** atau **"Acceptable"** usability. Nilai ini menunjukkan bahwa aplikasi Laundry Keeper telah dapat digunakan dengan baik oleh pengguna, namun masih memerlukan perbaikan untuk mencapai tingkat usability yang lebih optimal[6].

Jika dikaitkan dengan klasifikasi adjektif dan grade scale, skor SUS sebesar 68,33 berada pada kategori **Marginal-High dengan grade C**. Kategori ini menggambarkan bahwa sistem telah melewati batas minimum kelayakan penggunaan, tetapi belum mencapai kategori **"Good"** Usability yang umumnya ditandai dengan skor di atas 70, kondisi ini sejalan dengan hasil penelitian evaluasi usability lain yang menyatakan bahwa skor SUS pada rentang 65-70 masih berada pada fase transisi antara sistem yang "cukup" dan sistem yang "baik"[14].

Hasil pengujian fungsional menunjukkan bahwa **90% responden berhasil menyelesaikan seluruh skenario tugas** yang diberikan. Tingginya tingkat keberhasilan ini mengindikasikan bahwa secara fungsional aplikasi Laundry Keeper telah berjalan dengan baik dan mendukung penyelesaian tugas utama pengguna. Namun, capaian tersebut tidak secara otomatis meningkatkan skor SUS ke kategori **"Good"**, Karena SUS tidak hanya menilai keberhasilan tugas, tetapi juga persepsi subjektif pengguna terhadap kenyamanan dan kemudahan penggunaan sistem[5].

Perbedaan antara tingkat keberhasilan tugas dan skor SUS terjadi karena SUS menilai pengalaman penggunaan secara menyeluruh, termasuk aspek konsistensi antarmuka, kejelasan navigasi, dan tingkat kepercayaan diri pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan sukses, tetapi tetap memberikan penilaian rendah apabila antarmuka dianggap kurang konsisten atau memerlukan usaha kognitif yang lebih tinggi[10].

Berdasarkan analisis respons kuesioner, ditentukan bahwa beberapa item SUS yang berkaitan dengan kompleksitas sistem dan konsistensi tampilan memperoleh skor kontribusi lebih rendah. Hal ini mengindikasikan adanya kendala aspek visual dan navigasi antarmuka yang memengaruhi persepsi kenyamanan pengguna. Temuan serupa juga ditemukan pada penelitian evaluasi usability aplikasi layanan, dimana inkonsistensi antarmuka menjadi faktor utama yang menahan skor SUS agar tidak mencapai kategori **"Good"**[11].

Dengan demikian, skor SUS sebesar 68,33 menunjukkan bahwa aplikasi Laundry Keeper telah memenuhi standar minimum usability dan dapat diterima oleh pengguna, tetapi masih memerlukan perbaikan pada aspek pengalaman pengguna. Fokus perbaikan pada konsistensi visual, penyederhanaan navigasi, dan peningkatan kejelasan antarmuka berpotensi meningkatkan persepsi pengguna dan mendorong skor SUS kategori **"Good"** (Grade B) pada evaluasi selanjutnya[15].

Dalam penelitian ini, mayoritas responden memberikan penilaian tinggi untuk beberapa pernyataan, antara lain:

- "Apakah aplikasi ini mudah digunakan."
- "Fiturnya tidak rumit."

Kedua pernyataan ini mencerminkan aspek pembelajaran dan kepercayaan diri, yang merupakan faktor krusial dalam keberhasilan aplikasi pada fase awal penggunaan[4][9]. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengguna mampu beradaptasi dengan cepat dan tidak menghadapi kendala berarti dalam memahami fitur-fitur aplikasi Laundry Keeper.

Analisis respons dari kuesioner juga membantu memperkuat temuan kuantitatif. Berdasarkan hasil pengolahan data:

- 65% responden mengatakan mereka dapat memahami fungsi aplikasi dalam waktu sekitar lima menit
- Menurut 85% pengguna, aplikasi mudah dipahami dan responsif.
- Hanya 25% responden yang mengatakan terdapat ketidakkonsistenan pada dimensi ikon.

Semua ini menunjukkan bahwa Laundry Keeper memiliki tingkat efisiensi yang sangat tinggi. Pengguna dapat menjelaskan antarmuka secara intuitif dan memahami fungsi utamanya tanpa memerlukan masukan eksternal[9][10]. Hasil ini menunjukkan bahwa **Laundry Keeper memiliki efisiensi yang tinggi**. Desain antarmuka yang selaras dengan model mental pengguna akan meningkatkan efisiensi interaksi tanpa memerlukan bantuan eksternal[9]. Meskipun demikian, 25% pendapat responden mengenai ketidakkonsistenan tampilan menunjukkan bahwa hierarki visual dan konsistensi antarmuka masih dapat ditingkatkan karena karakteristik visual dalam desain aplikasi dapat menurunkan kepercayaan pengguna dan mempercepat proses pembuatannya[10].

Menurut teori Jakob Nielsen (1994), kegunaan dievaluasi berdasarkan lima dimensi utama, yaitu kemudahan belajar, efisiensi, kemudahan mengingat, tingkat kesalahan, dan kepuasan. Hasil pengujian aplikasi Laundry Keeper dapat diringkas sebagai tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Berdasarkan Model Nielsen

Aspek Usability	Temuan Pada Laundry Keeper	Interpretasi
Learnability	Skor tinggi pada item "Aplikasi mudah digunakan"	Pengguna cepat memahami fungsi utama tanpa instruksi tambahan
Efficiency	90% Responden mampu menyelesaikan tugasnya dengan mudah	Alur navigasi logis dan sistem berjalan responsif.
Memorability	85% Responden menyatakan fitur mudah diingat	Struktur menu sederhana, ikon mudah dikenali, dan konsisten.
Error Rate	10% Responden mengalami kesalahan input minor	Perlu peningkatan validasi data dan kejelasan label tombol.
Satisfaction	Rata-rata skor kepuasan sebesar 4,1 dari 5	Pengguna merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan aplikasi.

Sumber: Hasil Penelitian (2025)

Tabel 3 merupakan hasil analisis berdasarkan model usability heuristics yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen (1994).

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa Laundry Keeper memiliki kegunaan yang cukup baik dalam tiga aspek utama. Tingkat kesalahan yang rendah menunjukkan bahwa sistem telah dirancang dengan efisiensi. Harus diingat bahwa efisiensi dan motivasi pengguna merupakan aspek penting sebagai pengukuran keberhasilan aplikasi layanan digital seperti ini[2][9].

Hasil analisis kuantitatif dan kualitatif menunjukkan bahwa **Laundry Keeper dapat memberikan pengalaman pengguna yang positif dan mudah disesuaikan**. Lingkungan yang sederhana dan intuitif dapat berkontribusi besar dalam meningkatnya penerimaan suatu sistem[2]. Selain itu, tampilan antarmuka yang sederhana membantu pengguna menggunakan dan menavigasikan fitur dengan mudah, sehingga memberikan pengalaman yang lebih positif[2]. Penggabungan penggunaan ikon yang jelas, ikon peringatan, dan struktur menu yang sistematis membantu pengguna menyelesaikan tugas secara efisien. Secara umum, aplikasi ini juga stabil dan tidak mengalami masalah sistem saat digunakan.

Ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan. Beberapa responden menyebutkan bahwa dimensi tombol kurang konsisten, dan beberapa elemen grafisnya kurang konsisten. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan fitur panduan bantuan atau pelajaran agar pengguna baru dapat beradaptasi lebih cepat. Dapat diingat bahwa suatu panduan interaktif dapat meningkatkan daya ingat dan mengurangi potensi masalah bagi pengguna[6]. Laundry Keeper berpotensi mencapai kategori kegunaan sangat baik dengan peningkatan navigasi dan tampilan[5].

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini dapat diringkas sebagai berikut:

1. Aplikasi Laundry Keeper memiliki SUS rata-rata 68,33, yang tergolong "OK".
2. Aplikasi ini mudah digunakan, efisien, dan membantu dalam penyediaan layanan laundry digital.
3. Aspek yang masih perlu dipertimbangkan meliputi konsistensi visual, ukuran tombol, dan penyediaan panduan baru bagi pengguna.

4. Berdasarkan teori Brooke (1996) dan model kegunaan Nielsen (1994), aplikasi ini telah memenuhi persyaratan sistem yang mudah digunakan, efisien, dan disukai pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Laundry Keeper merupakan aplikasi dengan kinerja kegunaan yang baik dan berpotensi untuk dikembangkan lebih lanjut hingga mencapai kegunaan yang sangat baik melalui pengujian pengalaman pengguna dan antarmuka.

Penerapan metode **System Usability Scale (SUS)** telah terbukti efektif dalam menilai tingkat kebergunaan suatu sistem digital, baik berupa situs web maupun aplikasi[7][8]. Metode ini memberikan penilaian yang terukur terhadap aspek kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kenyamanan pengguna saat berinteraksi dengan sistem. Melalui hasil pengukuran SUS, pengembang dapat mengetahui sejauh mana sistem telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna, serta mengidentifikasi bagian-bagian yang masih memerlukan perbaikan.

Misalnya, pada penelitian yang dilakukan terhadap situs web akademik, nilai SUS menunjukkan bahwa sistem sudah cukup baik namun masih perlu peningkatan dari sisi tampilan dan navigasi[7], sementara pada aplikasi kesehatan, skor SUS yang tinggi menandakan bahwa sistem telah memenuhi standar kebergunaan dengan baik[8].

Dengan demikian, metode SUS tidak hanya berguna sebagai alat evaluasi, tetapi juga sebagai dasar untuk melakukan pengembangan berkelanjutan dalam menciptakan sistem yang lebih responsif, mudah digunakan, dan mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

4. Kesimpulan

Evaluasi usability aplikasi Laundry Keeper menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dengan 18 responden menunjukkan skor rata-rata 68,33, yang termasuk kategori "Acceptable" dengan Grade D dan Adjective Rating "Good". Skor ini berada sedikit di atas rata-rata global (68), menunjukkan bahwa aplikasi dapat diterima pengguna namun masih memerlukan perbaikan untuk mencapai kategori "Excellent". Temuan utama penelitian mengidentifikasi paradoks antara tingkat keberhasilan tugas yang tinggi (90%) dengan skor kepuasan yang moderate. Analisis breakdown mengungkapkan tiga masalah kritis: inkonsistensi visual, kompleksitas sistem, dan kebutuhan bantuan teknis. Perbaikan pada aspek konsistensi visual, navigasi intuitif, dan onboarding pengguna diproyeksikan dapat meningkatkan skor menjadi ~75 (kategori "Good" tinggi).

Tetapi perlu diingat, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam menginterpretasikan hasil: sampel terbatas pada mahasiswa Politeknik Negeri Manado (usia 18-25 tahun) sehingga kurang representatif untuk populasi pengguna umum dengan demografi lebih luas, pengujian dilakukan dalam lingkungan laboratorium terkontrol yang tidak sepenuhnya mencerminkan konteks penggunaan sebenarnya dengan berbagai gangguan dan keterbatasan, pengukuran hanya menangkap persepsi first-time use dalam sesi 45 menit tanpa mengukur usability jangka panjang atau learning curve, dan fokus pada metode SUS tanpa metode kualitatif mendalam seperti *think-aloud protocol* yang dapat mengidentifikasi masalah spesifik lebih detail.

Untuk pengembangan aplikasi, prioritaskan perbaikan pada: standarisasi elemen visual mengikuti design system konsisten, redesain navigasi dengan menempatkan menu kritikal di halaman utama, dan implementasi interactive tutorial untuk pengguna baru. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan longitudinal study dengan variasi demografi responden lebih luas serta metode mixed-methods untuk validasi efektivitas perbaikan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada **Politeknik Negeri Manado** yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses penelitian berlangsung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para **responden mahasiswa** yang telah berpartisipasi dalam uji coba aplikasi *Laundry Keeper* dan memberikan masukan berharga melalui pengisian kuesioner. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembang aplikasi berbasis layanan digital serta menjadi acuan dalam peningkatan kualitas *usability* sistem di masa mendatang.

Referensi

- [1] Aisy, R., Mursityo, Y.T. & Wijoyo, S.H. (2024). Evaluasi usability aplikasi mobile Sampangan menggunakan metode usability testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 11(1), 19–26. <https://doi.org/10.25126/jtiik.20241116613>
- [2] Amelia, R. & Ditha Tania, K. (2024). Analisis usability dan user experience pada aplikasi CISEA PT Bukit Asam menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ). *Journal of Computing Engineering, System and Science*, 9(1), 152–163. <http://www.jurnal.unimed.ac.id>
- [3] Feishal, A.A., Waluyo, B., Faturohman, R., Purwoprasetyo, W.D. & Setiawan, I. (2025). Analisis usability testing menggunakan metode System Usability Scale terhadap kepuasan pengguna website kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto. *Uranus: Jurnal Ilmiah Teknik Elektro, Sains dan Informatika*, 3(1), 121–130. <https://doi.org/10.61132/uranus.v3i1.673>
- [4] Galuh Sembodo, F., Fitriana, G.F. & Prasetyo, N.A. (2021). Evaluasi usability website Shopee menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Aplikasi Informatika dan Komputer (JAIC)*, 5(1). <http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAIC>
- [5] Kaban, E., Brata, K.C. & Brata, A.H. (2020). Evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan discovery prototyping pada aplikasi PLN Mobile (studi kasus PT. PLN). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIIK)*, 4(1). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [6] Kurniawan, E., Nata, A. & Royal, S. (2022). Penerapan System Usability Scale (SUS) dalam pengukuran kebergunaan website program studi di STMIK Royal. *Jurnal Sains dan Sistem Royal (JSSR)*. <http://jurnal.goretanpena.com/index.php/JSSR>
- [7] Lupita Dyayu, A. & Yani, H. (2023). Evaluasi usability aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode usability testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*, 3(1). <http://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms>
- [8] Maulia, A.I., Kristanto, S.P. & Hakim, L. (2024). System Usability Scale dalam evaluasi pengembangan aplikasi Prospect menggunakan metode Activity Oriented Design. *Infomatek*, 26(1), 135–142. <https://doi.org/10.23969/infomatek.v26i1.14094>
- [9] Manajemen, J., Kesehatan, I., Prihatni, R., Hastono, S.P. & Afrizal, S.H. (2024). Evaluasi kualitas aplikasi kesehatan menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Informasi dan Manajemen Kesehatan Indonesia*, 2(1).
- [10] Parera, G. & Darwis, M. (2023). Evaluasi usability aplikasi Mobile JKN sebagai layanan jaminan kesehatan nasional berbasis digital. *Journal Bit-Tech*, 5(3), 138–145. <https://doi.org/10.32877/bt.v5i3.691>
- [11] Pailina, A. & Agustini, E.P. (2023). Evaluasi usability aplikasi BSB Mobile menggunakan System Usability Scale. *Jurnal Teknologi Informatika dan Komputer*, 9(2), 1259–1267. <https://doi.org/10.37012/jtik.v9i2.1815>
- [12] Puspita Sari, I. & Setiawan, D. (2022). Aplikasi D'Laundry berbasis Android menggunakan model design thinking. *Jurnal Sistem Informasi dan Komputer*, 2(3), 136–142.
- [13] Rafi Taqiyuddin, M.N. & Indryanti, B. (2024). Perancangan aplikasi laundry berbasis Android menggunakan metode design thinking. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i2.4266>
- [14] Siwi Pelita, A. & Sutabri, T. (2024). Analisis kepuasan pengguna SLiMS menggunakan metode SUS. *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 2(6), 87–95. <https://doi.org/10.61132/venus.v2i6.630>
- [15] Yuningsih, Z., Yunus, A. & Kharisma, S.I. (2022). Evaluasi usability website Mitra Laundry SClean menggunakan metode System Usability Scale. *Jurnal Ilmu Komputer Kharisma*, 17(1), 86-98