



Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Penggunaan Website Student AMIKOM Purwokerto Menggunakan Metode System Usability Scale

Adzma Futra Al Falah¹, Faris Ahmad², Miftanur Fauzi³, Ali Abdul Aziz⁴, Purwadi⁵

¹⁻⁵Universitas Amikom Purwokerto, Indonesia

e-mail: adzmaputra@gmail.com¹, faris.a2241@gmail.com², fauziinformatics@gmail.com³, ajiswatumas@gmail.com⁴, purwadi@amikompurwokerto.ac.id⁵

Article Info

Article history:

Received June 03, 2026

Revised June 22, 2026

Accepted June 27, 2026

Keywords:

User Satisfaction, AMIKOM Purwokerto Students, System Usability Scale, Usability, Website Portal.

ABSTRACT

The AMIKOM Purwokerto Student website is the primary academic portal for students to access various administrative services and online lectures. Although its functionality is operational, a standardized evaluation of the level of satisfaction and usability of the system has never been officially conducted. This study aims to measure the level of student satisfaction with the use of the AMIKOM Purwokerto Student website using the System Usability Scale (SUS) method. This type of research is quantitative research with sample collection using a purposive accidental sampling technique based on the Slovin framework, resulting in 13 active student respondents as end users of the system. Data collection was conducted online through a structured questionnaire measuring 10 standard SUS statements based on a 5-point Likert scale. The calculation results show an average global SUS score of 61.50. Based on the interpretation of the SUS scale curve, this score places the AMIKOM Purwokerto Student website into a grade scale D, with an acceptability range in the Marginal Low category, and an adjective rating in the "OK" category. These results indicate that this academic portal has been accepted by users for basic needs, but still requires urgent optimization and substantial improvements in server processing speed, technical performance, and user interface consistency to enhance the overall user experience.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received June 03, 2026

Revised June 22, 2026

Accepted June 27, 2026

Keywords:

Kepuasan Pengguna, Student AMIKOM Purwokerto, System Usability Scale, Usability, Website Portal.

ABSTRACT

Website Student AMIKOM Purwokerto merupakan portal akademik utama bagi mahasiswa untuk mengakses berbagai layanan administrasi dan perkuliahan online. Meskipun fungsionalitasnya berjalan, evaluasi terstandarisasi mengenai tingkat kepuasan dan ketergunaan (*usability*) sistem belum pernah dilakukan secara resmi. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan website Student AMIKOM Purwokerto menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan penentuan sampel menggunakan teknik *purposive accidental sampling* berdasarkan kerangka Slovin, sehingga diperoleh 13 responden mahasiswa aktif selaku pengguna akhir sistem. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui kuesioner terstruktur yang mengukur 10 butir pernyataan standar SUS berbasis skala Likert 5 pilihan. Hasil perhitungan menunjukkan nilai rata-rata skor SUS global sebesar 61,50. Berdasarkan interpretasi skala kurva SUS, skor tersebut menempatkan website Student AMIKOM Purwokerto ke dalam *grade scale D*, dengan tingkat penerimaan (*acceptability ranges*) pada



kategori *Marginal Low*, dan peringkat kata sifat (*adjective rating*) dalam kategori "OK". Hasil ini menandakan bahwa portal akademik ini sudah dapat diterima oleh pengguna untuk kebutuhan dasar, namun masih memerlukan optimalisasi mendesak dan perbaikan substansial pada aspek kecepatan pemrosesan server, performa teknis, serta konsistensi antarmuka pengguna demi meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) secara menyeluruh.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Adzma Futra Al Falah
Universitas Amikom Purwokerto
adzmaputra@gmail.com

PENDAHULUAN

Di era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat menuntut institusi pendidikan tinggi untuk mampu mengelola arus informasi secara cepat dan tepat demi memberikan keunggulan kompetitif bagi lembaga tersebut [1], [2]. Pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan universitas umumnya diwujudkan melalui sistem informasi berbasis website atau portal akademik yang berfungsi mempermudah kegiatan mahasiswa dalam mengakses informasi kegiatan akademik, kemahasiswaan, kartu rencana studi (KRS), presensi, hingga nilai secara online [3], [4].

Universitas AMIKOM Purwokerto sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi telah menerapkan teknologi ini melalui website Student AMIKOM Purwokerto untuk menunjang efisiensi aktivitas pelayanan akademis mahasiswa. Pelayanan akademik digital yang diberikan kepada mahasiswa merupakan indikator penting dalam menilai tingkat keberhasilan dari suatu organisasi Pendidikan [4]. Sebuah aplikasi atau website tidak hanya dituntut memiliki fungsi yang lengkap, melainkan juga harus menyajikan visualisasi yang menarik, kenyamanan, serta kemudahan ketika dioperasikan oleh penggunanya [5].

Namun, dalam implementasinya, sering kali muncul berbagai kendala di lapangan seperti rendahnya tingkat penggunaan website oleh mahasiswa maupun keluhan mengenai lambatnya akses sistem serta penyediaan informasi yang belum bersifat *real-time* [2], [5]. Jika performa sistem informasi akademik tersebut belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna, hal ini akan langsung berdampak negatif pada menurunnya tingkat kepuasan mahasiswa selaku pengguna utama [4].

Untuk menawarkan layanan digital yang berkualitas tinggi, perguruan tinggi perlu melakukan kegiatan evaluasi yang terencana dan mendalam terhadap kinerja sistem yang sedang berjalan. Salah satu parameter utama penerimaan sebuah produk teknologi adalah melalui pengujian tingkat *usability*, yaitu teknik analisis untuk mengevaluasi seberapa mudah, efektif, dan efisien suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu [2], [5]. Pengujian *usability* dapat diukur secara kuantitatif maupun subjektif menggunakan kuesioner terstandarisasi, salah satunya adalah metode *System Usability Scale* (SUS) [2], [5].

Metode SUS dipilih karena memiliki keunggulan berupa kesederhanaan proses, serta telah terbukti secara global memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam memberikan hasil evaluasi ketergunaan sistem melalui 10 butir instrumen pertanyaan terstandarisasi dengan penilaian berbasis skala Likert 5 poin [3], [5]. Pengujian dengan metode SUS mencakup



dimensi kualitas *usability* seperti *learnability* (kemudahan dipelajari), *efficiency* (efisiensi), *memorability* (kemudahan diingat), *errors* (tingkat kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna) [4]. Melalui parameter interpretasi *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*, pihak manajemen kampus dapat memperoleh landasan ilmiah yang kuat untuk melakukan perbaikan antarmuka pengguna, navigasi, dan konsistensi desain demi meningkatkan pengalaman pengguna secara menyeluruh [3].

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas serta merujuk pada kerangka pengukuran kepuasan pengguna yang terstandarisasi, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: a) Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan *website Student AMIKOM Purwokerto* jika diukur menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) [5], b) Berapakah skor rata-rata nilai SUS yang diperoleh serta bagaimana interpretasinya berdasarkan kategori *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating* pada *website Student AMIKOM Purwokerto* [5], c) Apa saja faktor dimensi *usability* (*learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*) yang menjadi kelemahan dan memerlukan perbaikan pada *website Student AMIKOM Purwokerto* [5].

Tujuan yang ingin dicapai melalui pelaksanaan penelitian ini selaras dengan prinsip evaluasi kelayakan sistem *website Student Amikom Purwokerto*, yaitu: 1) Menganalisis dan mengukur tingkat *usability* serta kepuasan mahasiswa selaku pengguna aktif dari *website Student AMIKOM Purwokerto* [5]. 2) Menentukan nilai skor akhir SUS guna mengetahui posisi kelayakan, tingkat penerimaan (*acceptability*), serta penilaian kualitas layanan dari *website Student AMIKOM Purwokerto* [5]. 3) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan sistem pada elemen antarmuka pengguna, navigasi, maupun fungsi layanan untuk dijadikan acuan rekomendasi perbaikan [5].

Penelitian mengenai tingkat kepuasan ketergunaan sistem *website Student Amikom Purwokerto* ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang signifikan bagi beberapa pihak, antara lain: 1) Bagi Institusi (Universitas AMIKOM Purwokerto): Sebagai bahan dokumentasi, evaluasi, dan peninjauan ulang yang objektif dalam mengenali kekurangan sistem, sehingga dapat dijadikan dasar pengembangan atau perbaikan fitur *website* di masa mendatang demi peningkatan efisiensi layanan akademik [5]. 2) Bagi Pengguna (Mahasiswa): Meningkatkan kenyamanan, efektivitas, serta pengalaman bermakna (*user experience*) mahasiswa dalam mengakses seluruh informasi dan layanan akademik kampus secara optimal tanpa kendala yang berarti [5]. 3) Bagi Peneliti dan Akademisi: Memberikan kontribusi ilmiah, perbandingan metodologi, dan literatur tambahan mengenai penerapan metode *System Usability Scale* (SUS) dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi layanan digital pada lingkup perguruan tinggi [5].

STUDI PUSTAKA

A. *Usability* (Kegunaan)

Usability atau kegunaan suatu sistem informasi merupakan faktor kunci keberhasilan dari implementasi sebuah sistem. Meskipun suatu sistem sudah optimal dari sudut pandang fungsional, sistem yang dirancang tanpa mempertimbangkan pengalaman dan kepuasan pengguna berisiko ditolak atau digunakan secara kurang optimal [3], [6], [7].

Berdasarkan ISO 9241-11, *usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu sistem dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif (kemampuan akurasi), efisien (kehematan sumber daya pengguna), dan memuaskan (kenyamanan dan persepsi positif) dalam suatu konteks penggunaan tertentu [3], [6], [8]. Secara umum, *usability* mencakup tiga elemen utama, yaitu:



1. Efektivitas: Merupakan kemampuan sistem untuk membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka secara akurat [5], [6], [7], [8].
2. Efisiensi: Mengacu pada jumlah sumber daya yang diperlukan oleh pengguna untuk menyelesaikan suatu tugas [5], [6], [7], [8].
3. Kepuasan: Merupakan tingkat kenyamanan dan persepsi positif pengguna saat mengoperasikan sistem tersebut [5], [6], [7], [8].

B. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan alat penilaian (*assessment tool*) yang bersifat mandiri (*quick and dirty*) untuk mengukur tingkat ketergunaan suatu sistem informasi. Metode yang diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 ini terdiri atas 10 butir pernyataan yang disusun secara selang-seling antara pernyataan bernilai positif (butir ganjil) dan pernyataan bernilai negatif (butir genap) [3], [6]. Responden memberikan penilaian subjektif mereka menggunakan skala Likert 5 poin dengan pilihan tingkatan nilai: Sangat Tidak Setuju (bobot 1), Tidak Setuju (bobot 2), Netral (bobot 3), Setuju (bobot 4), dan Sangat Setuju (bobot 5) [8], [9]. Keunggulan utama dari metode SUS adalah kemampuannya dalam memberikan hasil evaluasi kuantitatif yang kuat meskipun menggunakan jumlah sampel yang relatif kecil ($n < 14$), serta memiliki instrumen baku yang diakui secara internasional sehingga terhindar dari bias subjektivitas penyusunan kuesioner mandiri [7], [8].

C. Evaluasi Website

Evaluasi *usability* pada sebuah *website* dilakukan dengan tujuan utama untuk memastikan bahwa *website* tersebut mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan menyediakan pengalaman pengguna (*user experience*) yang memadai. Penerapan metode evaluasi seperti *usability testing* dan SUS dapat membantu pengembang dalam mengidentifikasi aspek desain maupun fungsionalitas yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan [5], [6], [7], [8]. Pada konteks dunia pendidikan, *website* universitas atau perguruan tinggi memiliki peran yang sangat intensif dalam menyediakan berbagai informasi akademik dan administratif bagi mahasiswa. Karena intensitas penggunaannya yang tinggi serta kompleksitas layanan yang beragam, *website* dalam lingkungan akademis membutuhkan desain antarmuka (*interface*) yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, serta tingkat aksesibilitas yang tinggi demi mencapai efisiensi dan kepuasan pengguna yang lebih baik [5], [6], [7], [8].

METODE

A. Alur Pelaksanaan Penelitian

Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengevaluasi kualitas ketergunaan sistem informasi pada *website* Student AMIKOM Purwokerto. Alur penelitian dilaksanakan secara sistematis melalui lima tahapan: tahapan pendahuluan (studi literatur), tahapan perencanaan (identifikasi masalah), tahapan pengumpulan data (penyebaran kuesioner), tahapan pengolahan data (perhitungan konversi nilai menggunakan rumus baku SUS), serta penarikan kesimpulan dan pemberian rekomendasi rancangan sistem [5], [9].

B. Populasi dan Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif di Universitas AMIKOM Purwokerto yang terdaftar sebagai pengguna portal Student AMIKOM Purwokerto. Berdasarkan data sekunder, jumlah populasi tercatat sebanyak 2.621 mahasiswa aktif. Jika



dihitung menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan (e) sebesar 10% (0,1), target sampel minimum ideal adalah sebesar 96,33 responden.[5]

$$\text{Target Sampel} = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{2621}{1 + 2621(0,1)^2} \approx 96,33$$

Namun, dalam pelaksanaan riil di lapangan menggunakan teknik *purposive accidental sampling* selama jendela waktu penelitian, diperoleh total data valid dari 13 responden mahasiswa aktif pengguna sistem yang mengisi kuesioner secara lengkap. Mengingat karakteristik metode SUS tetap andal dalam memproses sampel berskala kecil, data dari 13 responden inilah yang dijadikan subjek analisis utama dalam mengukur tingkat ketergunaan portal akademik [5].

C. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner terstruktur berbasis digital menggunakan 10 butir instrumen pertanyaan standar SUS yang disesuaikan dengan konteks website Student AMIKOM Purwokerto. Pilihan jawaban dinilai menggunakan skala Likert 5 poin (1–5) [5], [9], [10]. Susunan instrumen pertanyaan standar dipaparkan secara lengkap pada Tabel 1.

Tabel 1. Instrumen Pertanyaan Kuesioner Standar SUS

Kode	Butir Pernyataan Standar <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Sifat Pernyataan
P1	Saya rasa saya akan sering menggunakan <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> .	Positif
P2	Saya merasa <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> rumit untuk digunakan.	Negatif
P3	Saya rasa <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> mudah digunakan.	Positif
P4	Saya rasa saya membutuhkan bantuan orang teknis untuk dapat menggunakan <i>website</i> ini.	Negatif
P5	Saya merasa fitur-fitur dalam <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> terintegrasi dengan baik.	Positif
P6	Saya rasa banyak ketidakkonsistenan pada <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> .	Negatif
P7	Saya memperkirakan orang lain akan mempelajari <i>website</i> ini dengan cepat.	Positif
P8	Saya merasa <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> sangat membingungkan saat digunakan.	Negatif
P9	Saya merasa sangat percaya diri saat menggunakan <i>website Student AMIKOM Purwokerto</i> .	Positif



P10	Saya butuh mempelajari banyak hal terlebih dahulu sebelum menggunakan <i>website</i> ini.	Negatif
-----	---	---------

D. Teknik Analisis Data

Data mentah dari kuesioner terlebih dahulu diuji validitasnya menggunakan korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* melalui software SPSS [8], [9]. Setelah data dipastikan memenuhi syarat, dilakukan konversi skor individual menggunakan aturan baku rumus SUS sebagai berikut: [8], [9]

1. Untuk setiap Pernyataan Bernilai Positif (Butir Ganjil: P1, P3, P5, P7, P9), skor kontribusi dihitung dengan rumus: (Skor Skala Responden - 1).
2. Untuk setiap Pernyataan Bernilai Negatif (Butir Genap: P2, P4, P6, P8, P10), skor kontribusi dihitung dengan rumus: (5 - Skor Skala Responden).
3. Skor kontribusi dari ke-10 pernyataan untuk masing-masing responden dijumlahkan, kemudian total nilai tersebut dikalikan dengan faktor pengali 2,5 sehingga menghasilkan rentang skor akhir individual berbasis skala 0–100. [8], [9]
4. Nilai rata-rata secara keseluruhan (*Mean Score*) dihitung untuk menetapkan posisi kelayakan sistem berdasarkan tiga kurva parameter standar SUS: *Acceptability Ranges*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*. [6], [9], [10].

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Berdasarkan data kuesioner daring yang terkumpul dari 13 responden mahasiswa aktif Universitas AMIKOM Purwokerto, profil demografi menunjukkan klasifikasi sebagai berikut: jenis kelamin didominasi oleh laki-laki sebanyak 10 orang (76,9%) dan perempuan sebanyak 3 orang (23,1%). Berdasarkan program studi, mayoritas berasal dari Program Studi Informatika sebanyak 10 orang (76,9%), sedangkan Program Studi Bisnis Digital, Manajemen, dan Sistem Informasi masing-masing diwakili oleh 1 orang (7,7%). Berdasarkan tingkat angkatan/semester, sebanyak 11 orang (84,6%) berada di semester 2 dan 2 orang (15,4%) berada di semester 4. [5]

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas instrumen dengan SPSS menghasilkan nilai r_{hitung} untuk ke-10 butir pernyataan standar SUS pada rentang 0,562 hingga 0,895. Seluruh nilai tersebut dinyatakan lebih besar dari nilai r_{tabel} untuk sampel $n = 13$ pada tingkat signifikansi 5%, yaitu sebesar 0,553, sehingga semua item kuesioner dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas instrumen menghasilkan nilai koefisien *Cronbach's Alpha* sebesar 0,941. Karena nilai tersebut jauh melampaui batas minimum standar keandalan 0,60, instrumen penelitian dinyatakan sangat reliabel dan konsisten. [5]

C. Perhitungan Skor Akhir SUS

Setelah dilakukan pengolahan data mentah dari ke-13 responden menggunakan rumus aturan baku konversi nilai kontribusi SUS (Skor - 1 untuk item ganjil, dan 5 - Skor untuk item genap), didapatkan nilai skor rata-rata skala beserta kontribusinya. Hasil rekapitulasi nilai rata-



rata dari ke-10 butir pernyataan kuesioner tersebut dipaparkan secara rinci pada Tabel 2. [7], [8], [9]

Tabel 2. Matriks Nilai Rata-rata Skor Skala dan Kontribusi SUS

Kode	Indikator Pernyataan Standar SUS	Rata-rata Skor Skala Likert (1-5)	Proses Rumus Kontribusi SUS	Rata-rata Skor Kontribusi	Kesimpulan Item
P1	Sering menggunakan website	3,54	$3,54 - 1$	2,54	Setuju / Tinggi
P2	Sistem dirasa rumit	2,62	$5 - 2,62$	2,38	Netral / Sedang
P3	Kemudahan pengguna	3,46	$3,46 - 1$	2,46	Setuju / Tinggi
P4	Butuh bantuan orang teknis	2,62	$5 - 2,62$	2,38	Tidak Setuju / Aman
P5	Fitur terintegrasi dengan baik	3,38	$3,38 - 1$	2,38	Setuju / Tinggi
P6	Banyak ketidakkonsistenan	2,69	$5 - 2,69$	2,31	Netral / Sedang
P7	Orang lain belajar dengan cepat	3,85	$3,85 - 1$	2,85	Setuju / Tinggi
P8	Sistem sangat membingungkan	3,08	$5 - 3,08$	1,92	Cukup Tinggi (Terendah)
P9	Sangat percaya diri menggunakan	3,92	$3,92 - 1$	2,92	Sangat Setuju (Tertinggi)
P10	Butuh belajar banyak hal	2,54	$5 - 2,54$	2,46	Tidak Setuju / Aman
Total	Jumlah Skor Kontribusi Rata-rata			24,60	
SUS	Skor Akhir SUS Global (Total x 2,5)			61,50	<i>Marginal Low / Grade D / "OK"</i>



Berdasarkan hasil konversi data pada Tabel 2, akumulasi total skor kontribusi dari 10 pernyataan berada pada angka 24,60. Nilai ini kemudian dikalikan dengan faktor pengali 2,5 untuk menghasilkan Skor Akhir SUS global sebesar 61,50 [5].

Hasil analisis deskriptif per butir pernyataan menunjukkan bahwa aspek dengan keunggulan tertinggi yang dirasakan oleh mahasiswa terletak pada P9 (Rasa percaya diri saat menggunakan website) dengan skor skala 3,92 (skor kontribusi 2,92), disusul oleh P7 (Kemudahan orang lain mempelajari sistem dengan cepat) sebesar 3,85 (skor kontribusi 2,85) [5]. Hal ini menandakan bahwa dari dimensi *learnability* dan kesesuaian fungsional terhadap kebutuhan dasar akademis perkuliahan sehari-hari, portal ini dinilai sudah cukup baik, bersahabat, serta mudah dipahami oleh pengguna [5].

Sebaliknya, indikator yang memperoleh catatan paling buruk dan menjadi titik kelemahan utama sistem adalah P8 (Sistem dirasa membingungkan saat digunakan) yang mendapatkan rata-rata skor skala sebesar 3,08 sehingga menghasilkan nilai kontribusi paling rendah yaitu 1,92. Munculnya persepsi membingungkan/melelahkan dari pengguna ini berkorelasi kuat dengan umpan balik kualitatif pada kuesioner [5]. Pengguna mengeluhkan bahwa sistem kerap mengalami kelambatan (*lagging*) parah atau bahkan membeku (*freeze*) sesaat setelah mahasiswa melakukan proses absensi perkuliahan atau melakukan validasi halaman pada jam sibuk. Gangguan teknis ini mengharuskan mahasiswa melakukan muat ulang (*refresh*) halaman secara berulang kali demi memastikan kehadiran terinput, yang dinilai tidak efisien secara waktu dan merusak aspek kenyamanan interaksi pengguna (*user experience*) [5].

Selain itu, nilai rata-rata pada aspek ketidakkonsistenan antarmuka (P6) berada pada skor skala 2,69, di mana pengguna memberikan saran esensial agar pengembang melakukan peremajaan kualitas visual antarmuka (UI/UX) agar tidak kaku, memperjelas tata letak halaman beranda, serta melakukan ekspansi platform dengan mengembangkan aplikasi berbasis *mobile app* untuk mendukung kepraktisan akses informasi dari perangkat seluler [5].

Tabel 3. Ringkasan Hasil Evaluasi Ketergunaan Sistem *Website Student*

Komponen Evaluasi	Indikator Terkait	Hasil Temuan Data / Skor	Interpretasi Ilmiah & Dampak Terhadap Pengguna
Performa Global SUS	Seluruh 10 Pernyataan Standar	Skor Akhir: 61,50	Berada di bawah rata-rata standar kualitas SUS global (skor minimal 68), menandakan performa sistem secara menyeluruh masih kurang optimal[5],[8]
Keunggulan Utama	P9: Kepercayaan diri pengguna P7: Kecepatan mempelajari sistem	Skor Skala: 3,92 Skor Skala: 3,85	Dimensi <i>learnability</i> dan konten fungsional dinilai baik. Struktur menu utama cukup intuitif sehingga mudah dipahami fungsi kegunaannya[5]
Kelemahan Utama	P8: Sistem dirasa membingungkan	Skor Kontribusi:	Masalah paling kritis. Kecepatan respons server dinilai lambat dan kerap membeku (<i>freeze</i>) pasca-



		1,92 (Terendah)	absensi, mengganggu aspek efisiensi waktu pengguna[5]
Kualitas Visual & Layout	P6: Ketidakkonsistenan antarmuka	Skor Skala: 2,69	Desain antarmuka visual dinilai konvensional, kaku, dan kurang adaptif. Responden menyarankan peremajaan visual UI/UX portal[5]
Rekomendasi Solusi	Rencana Aksi Pengembangan	Action Plan Teknis	1. Optimasi server & basis data untuk mengatasi <i>lagging</i> absensi. 2. Perbaikan konsistensi desain visual antarmuka. 3. Pengembangan platform ke arah <i>mobile-based application</i> [5]

D. Analisis dan Interpretasi Hasil Evaluasi

Untuk memetakan kualitas sistem informasi akademik digital ini secara akurat di tingkat ilmiah, nilai skor akhir SUS global sebesar 61,50 dipetakan ke dalam tiga parameter kurva standar pengujian SUS [6], [9]:

1. *Acceptability Ranges* (Tingkat Penerimaan): Skor 61,50 menempatkan posisi website Student AMIKOM Purwokerto pada kategori *Marginal Low* [5], [6]. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem tersebut pada dasarnya sudah dapat diterima untuk menunjang aktivitas perkuliahan mahasiswa, namun tingkat penerimanya masih berada di batas ambang bawah, sehingga perbaikan sistem sangat direkomendasikan [5], [6].
2. *Grade Scale* (Skala Mutu): Berdasarkan pengelompokan huruf mutu, nilai 61,50 berada pada rentang skor 51 s.d. < 68, sehingga website ini masuk dalam klasifikasi *Grade D* [5], [8]. Hasil berskala huruf D ini membuktikan performa kegunaan dari sistem dinilai masih kurang optimal karena berada di bawah nilai rata-rata standar global SUS yaitu sebesar 68 [5], [8].
3. *Adjective Rating* (Peringkat Kata Sifat): Dari sudut pandang penilaian subjektif yang dirasakan pengguna, skor 61,50 berada pada kategori peringkat "OK" [8], [9], [10]. Hal ini menunjukkan kesan mahasiswa terhadap performa visual, interaksi antarmuka, dan efisiensi sistem berada pada level yang cukup memadai, tetapi belum mampu memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan atau bermakna (*good/excellent*) [8], [9], [10].

E. Pembahasan Komponen Usability dan Identifikasi Kelemahan

Bila ditinjau secara mendalam dari analisis per butir pernyataan pada Tabel 2, terdapat beberapa dimensi kepuasan dan kualitas *usability* yang menjadi kelemahan utama sistem. Nilai rata-rata konversi terendah terdapat pada instrumen P13 (skor 2,92) yang merepresentasikan dimensi kecepatan memuat halaman (*loading page*) website. Mahasiswa mengeluhkan durasi pemrosesan data yang lama saat mengakses informasi akademik kampus. Kelemahan



berikutnya teridentifikasi pada instrumen P12 (skor 3,08) yang berkaitan dengan aspek kecepatan awal dalam membuka website (*responsiveness server*). [7], [8], [9]

Pengguna mengeluhkan tingkat kompleksitas dan kelambatan alur ketika server diakses pada jam-jam sibuk perkuliahan. Sebagai contoh, ketika mahasiswa selesai melakukan proses absensi perkuliahan daring atau melakukan validasi halaman, sistem kerap mengalami pembekuan (*freeze*). Hal ini memaksa pengguna melakukan muat ulang (*refresh*) halaman secara berulang-ulang, yang dinilai tidak efisien dari sudut pandang *user experience*. Oleh karena itu, optimasi performa kecepatan akses dan kestabilan basis data menjadi prioritas perbaikan paling mendesak bagi pihak pengembang sistem informasi kampus. [8], [9]

F. Rekomendasi Solusi Perbaikan Sistem

Guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dan menaikkan tingkat penerimaan *website Student AMIKOM Purwokerto* di masa mendatang, diusulkan beberapa rekomendasi solusi perbaikan konkret berdasarkan hasil temuan ilmiah ini, antara lain: [8]

1. Penyederhanaan dan Penataan Ulang Navigasi Antarmuka: Melakukan restrukturisasi tata letak menu bar akademik (KRS, presensi, nilai) dengan menerapkan konsep desain yang intuitif dan *user-friendly*. Menyediakan tombol navigasi esensial seperti tombol kembali (*back*), beranda (*home*), dan menu pencarian cepat di setiap halaman aktif. [7], [8], [9]
2. Standardisasi Konsistensi Desain Visual: Menerapkan panduan gaya (*style guide*) yang konsisten pada elemen tipografi, font style, ikon, dan pewarnaan latar belakang menu aktif. Perbedaan warna yang kontras harus diberikan secara konsisten sebagai penanda posisi menu yang sedang dibuka pengguna. [7], [9]
3. Penyediaan Buku Panduan Digital Interaktif: Menyusun modul petunjuk atau *road map* penggunaan sistem secara daring berbentuk fitur bantuan visual (*tooltips*) guna mempercepat proses adaptasi mahasiswa baru (dimensi *learnability*). [7], [8], [9]

KESIMPULAN

Berdasarkan seluruh tahapan evaluasi ketergunaan sistem yang telah dilaksanakan terhadap portal akademik digital portal mahasiswa, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Hasil evaluasi tingkat ketergunaan dan kepuasan pengguna terhadap website *Student AMIKOM Purwokerto* berdasarkan data 13 responden menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) menghasilkan nilai rata-rata skor akhir global sebesar 61,50 [5], [9].
2. Berdasarkan aturan kurva interpretasi metode SUS standar, nilai skor 61,50 menetapkan kualitas layanan portal akademik ini berada pada tingkat penerimaan *Marginal Low*, masuk ke dalam klasifikasi *Grade D*, dan menduduki peringkat kata sifat (*adjective rating*) "OK" [5], [8], [9]. Angka tersebut berada di bawah batas minimum kelayakan standar SUS global (skor 68) [5], [8].

Faktor utama yang menjadi kelemahan sistem adalah indikator P8 (Sistem dirasa membingungkan) akibat server yang kerap melambat serta membeku (*freeze*) sesaat setelah proses absensi daring dilakukan pada jam sibuk perkuliahan [5]. Pihak manajemen kampus



disarankan melakukan langkah intervensi teknis berupa peningkatan kapasitas *bandwidth* server, optimasi pengolahan basis data kehadiran, serta melakukan pembaruan gaya desain antarmuka (UI/UX) agar portal menjadi lebih konsisten, interaktif, dan adaptif melalui platform *mobile application* [4], [5].

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Muhammad, N. Fauzi, A. Triayudi, and I. D. Sholihati, “Mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi kearsipan menggunakan system usability scale dan pieces framework,” vol. 07, pp. 231–239, 2022.
- [2] S. Informasi, K. Blimbing, K. Pandanwangi, and K. Malang, “Pendahuluan,” vol. 20, no. September, pp. 331–338, 2021.
- [3] N. D. Arisyi, F. M. Haykal, D. I. Setiawan, and R. Agustian, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Digital Akademik Menggunakan System Usability Scale (Sus) Analysis Of User Satisfaction With Academic Digital Services Using The System Usability Scale (SUS),” vol. 4, no. 1, pp. 29–34, 2025.
- [4] J. Sistem, S. Komputer, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode Sus (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023.
- [5] F. Azriel, A. Putra, B. Waluyo, and R. Fatur Rahman, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale terhadap Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto,” vol. 3, 2025.
- [6] A. Farzah and S. O. R, “Analisa Usability Website BAKTI- Kemkominfo Menggunakan System Usability Scale,” vol. 8, no. 1, pp. 17–27, 2022.
- [7] M. F. Azi, C. Wiguna, and K. N. Meiah, “Analisis User Interfaces Pada Website Kampiun ITTP Dengan Metode Heuristik dan System Usability Scale (SUS),” vol. 6, no. April, pp. 1080–1089, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3802.
- [8] I. Rachmawati and R. Setyadi, “Evaluasi Usability Pada Sistem Website Absensi Menggunakan Metode SUS,” vol. 4, no. 2, pp. 551–561, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i2.2868.
- [9] S. Aisyah *et al.*, “Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale,” vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021.
- [10] I. M. Herawati and D. Azahra, “Evaluasi usability,” vol. 9, no. 2, pp. 994–1000, 2024.