

## **Usability Testing Pada Aplikasi Tije Menggunakan Metode System Usability Scale**

**Anita Dewi Supriyati<sup>1\*</sup>, Diki Gita Purnama<sup>2</sup>**

Tenik Informatika, Universitas Paramadina, Jakarta, Indonesia

\*e-mail *Corresponding Author*: anita.supriyati@students.paramadina.ac.id

### **Abstract**

*The TIJE application is a digital platform specifically designed as a means of online access to Transjakarta information through smartphones. Users need to be connected to the internet and download the TIJE app before using it. Identifying errors or issues related to the use of the TIJE app is crucial for evaluating user satisfaction. One technique that can be utilized in usability evaluation is the use of the System Usability Scale (SUS). This research employed a data collection method through questionnaires involving 35 respondents. The test results showed a score of 79.5, which was then interpreted based on three criteria. First, in the Acceptability Range, the score fell within the Acceptable range. Second, on the Grade Scale, the score corresponded to category B. Third, based on the Adjective Rating, the score was classified as Good. A score of 79.5 indicates that refinements to the developed system are still necessary for better acceptance by users.*

**Keywords:** *Usability; SUS Method; TIJE Application*

### **Abstrak**

Aplikasi TIJE adalah platform digital yang dirancang khusus sebagai sarana akses online informasi Transjakarta melalui perangkat smartphone. Pengguna harus terhubung ke internet dan mengunduh aplikasi TIJE sebelum dapat menggunakannya. Identifikasi kesalahan atau masalah terkait penggunaan aplikasi TIJE sangat penting untuk mengevaluasi kepuasan pengguna. Sebuah teknik yang dapat dimanfaatkan dalam proses evaluasi kegunaan (*usability*) adalah penerapan *System Usability Scale* (SUS). Studi ini menggunakan pendekatan pengumpulan data berupa kuesioner yang melibatkan 35 responden dalam penelitiannya. Berdasarkan hasil pengujian, skor 79,5 menunjukkan bahwa dalam *Acceptability Range*, skor tersebut berada di dalam kategori acceptable. Dalam Skala Grade, skor tersebut tergolong sebagai kategori B. Sedangkan dalam *Adjective Ratings*, skor tersebut diklasifikasikan sebagai *Good*. Skor 79,5 menggambarkan bahwa perbaikan pada sistem yang telah dikembangkan masih diperlukan agar dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

**Kata Kunci:** *Usability; Metode SUS; Aplikasi Tije*

### **1. Pendahuluan**

Penggunaan teknologi informasi berpotensi mengubah perilaku individu yang sebelumnya terlibat dalam kegiatan secara manual [1], karena kini tugas-tugas tersebut dapat dilaksanakan secara digital, sehingga meningkatkan efisiensi dan efektivitas. Oleh karena itu, beberapa perusahaan bersaing untuk meningkatkan kualitas layanan mereka dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti website dan aplikasi mobile [2]. DKI Jakarta yang merupakan pusat pemerintahan dan aktivitas kehidupan yang sibuk, memerlukan sistem transportasi yang efisien untuk mendukung pertumbuhan ekonominya [3]. Infrastruktur transportasi yang baik dianggap sebagai faktor penting dalam pertahanan ekonomi suatu daerah [4]. Untuk mengatasi masalah kemacetan dan penurunan kualitas layanan transportasi, pemerintah DKI Jakarta telah mengimplementasikan transportasi umum berbasis Bus Rapid Transit (BRT) atau yang dikenal dengan nama TransJakarta [5].

Transjakarta sebagai perusahaan transportasi umum yang berperan dalam memfasilitasi mobilitas masyarakat DKI Jakarta, terus melakukan upaya inovatif dengan meluncurkan aplikasi mobile bernama Aplikasi Tije. Langkah ini diambil untuk mengikuti perkembangan era digital dan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna transportasi. Aplikasi ini dirancang dengan tujuan mempermudah penggunaan layanan TransJakarta oleh pelanggan [6].

Aplikasi ini menawarkan berbagai opsi seperti bus Tjari, rute Tjari, info halte, info rute, transaksi, pembelian tiket, kartu layanan gratis, tanya Tije, dan berbagai informasi mengenai Tije. Meskipun tujuan aplikasi Tije adalah untuk memudahkan aksesibilitas layanan, sebagian pengguna mengeluarkan penilaian yang kurang memuaskan [7]. Beberapa kendala yang dihadapi dalam sistem pembayaran dan fitur pencarian rute "tjari rute" adalah masalah yang berpotensi mengganggu pengalaman pengguna, seperti ketidakmunculan rute secara konsisten, adanya bug pada proses pencarian rute, dan keterbatasan fungsi. Selain itu, permasalahan dalam sistem pembayaran adalah terkait dengan keterbatasan metode pembayaran yang hanya satu. Kondisi ini berdampak pada keterbatasan pelanggan dalam melakukan transaksi.

*Usability* merupakan salah satu aspek krusial dalam pengembangan aplikasi. Penting untuk mengukur tingkat kegunaan (*usability*) sebuah aplikasi guna menilai sejauh mana aplikasi yang diujikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna dan merencanakan pembaruan aplikasi selanjutnya dengan mempertimbangkan preferensi pengguna [8]. Metode *System Usability Scale* (SUS) dapat digunakan sebagai salah satu teknik untuk mengevaluasi *usability*. Metode SUS memberikan alat yang efektif dan reliabel dalam pengukuran tingkat *usability* [9]. Metode ini menggunakan kuesioner berisi 10 item dengan skala *Likert* lima poin, dimulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Pilihan metode pengujian tersebut didasarkan pada kehandalan metode SUS yang telah teruji selama bertahun-tahun dan diakui sebagai standar industri untuk mengevaluasi *usability* sistem. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengevaluasi aplikasi Tije melalui studi kasus yang diambil.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menilai pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Tije menggunakan pendekatan *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan panduan kepada PT TransJakarta dalam menentukan tingkat pengalaman pengguna serta mengidentifikasi fitur yang perlu diperbaiki dan dikembangkan dalam aplikasi Tije guna meningkatkan pengalaman pengguna.

## 2. Tinjauan Pustaka

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Muhammad Sahrul Abadi dan Kresna Ramanda dengan judul "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode *Pieces Framework*" [10]. Evaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi TIJE dapat dijalankan dengan menggunakan metode *PIECES*. Tingkat kepuasan pengguna yang diperoleh dari penelitian tersebut mencapai skala yang sangat tinggi, mulai dari 4.2 hingga 5.

Penelitian kedua dilakukan oleh Taufik Riski Arahman dengan judul "Analisis *Usability* pada Aplikasi Mobile KAI Access Berdasarkan Pengguna *Goal-Directed User* dan *Experiential User* Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*" [11]. Penelitian ini mengaplikasikan metode *Evaluasi Heuristik* (HE) yang menetapkan 10 aspek penilaian *usability* dengan mengacu pada tingkat *severity ratings* untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki pada aplikasi mobile KAI Access. Hasil evaluasi dapat digolongkan sebagai minor problem yang menunjukkan adanya permasalahan dengan tingkat prioritas yang lebih rendah namun tetap memerlukan perbaikan. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar PT. KAI memprioritaskan perbaikan pada pengguna yang berorientasi pada tujuan (*Goal-Directed User*) karena mereka lebih fokus pada melakukan pemesanan tiket kereta api, daripada pada pengguna yang bersifat eksperimental (*Experiential User*) yang hanya menggunakan aplikasi untuk sekadar melihat-lihat.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Lisa Maharani dengan judul "Evaluasi *User Experience* pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Traveloka dan Tiket.com Menggunakan *User Experience Questionnaire* (UEQ)" [12]. Penelitian ini melakukan analisis menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) yang terdiri dari 6 dimensi, yaitu daya tarik, efisiensi, kejelasan, ketepatan, stimulasi dan kebaruan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan pada dimensi daya tarik, kejelasan, dan kebaruan antara kedua aplikasi. Skor rata-rata skala daya tarik pada Traveloka adalah 2,56 dan pada Tiket.com adalah 2,40. Skor rata-rata skala kejelasan pada Traveloka adalah 2,34 sementara pada Tiket.com adalah 2,47. Sedangkan skor rata-rata skala kebaruan pada Traveloka adalah 2,43 dan pada Tiket.com adalah 2,13. Rekomendasi dari penelitian ini adalah aplikasi Traveloka sebaiknya fokus pada peningkatan aspek kejelasan atau teknis, sedangkan aplikasi Tiket.com sebaiknya meningkatkan keseluruhan daya tarik, kualitas, dan kebaruan.

Kesamaan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus penelitian yang bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Namun, penelitian ini menggunakan metode analisis *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi pengalaman

pengguna dengan pertimbangan permasalahan yang dihadapi oleh pengguna. Penggunaan Metode *System Usability Scale* (SUS) dipilih karena keunggulannya, seperti kemudahan pemahaman bagi responden selama proses evaluasi, kemampuannya untuk menghasilkan hasil yang maksimal dengan jumlah sampel yang sedikit, serta kemampuannya untuk jelas membedakan antara aplikasi yang dapat digunakan dan tidak dapat digunakan [13]. Kekurangan dari metode PIECES adalah fokusnya hanya pada evaluasi kinerja sistem informasi. Diperlukan pendekatan yang menggabungkan berbagai metode untuk menilai sejauh mana kepuasan pengguna sesuai dengan kebutuhan mereka terhadap sistem informasi tersebut [14]. *Heuristic Evaluation* memiliki kelemahan yang antara lain memerlukan tingkat pengetahuan dan pengalaman yang tinggi dari penguji, sulitnya mencari pakar berpengalaman dan biayanya yang tinggi, serta perlunya penggabungan pendapat dari banyak pakar sehingga lebih cenderung menemukan masalah kecil dibandingkan masalah besar [15]. Kekurangan dari *User Experience Questionnaire* (UEQ) terletak pada penggunaan pernyataan yang singkat dan seragam yang mungkin menimbulkan kebingungan pada responden, disamping itu, kuesioner UEQ cenderung bersifat subjektif [16].

### 3. Metodologi

#### 3.1 Studi Literatur

Penelitian literatur yang dilakukan oleh peneliti melibatkan pencarian dan analisis kajian sebelumnya yang relevan. Dengan demikian, penulis mampu menggunakan beberapa hasil penelitian sebagai referensi, sebagaimana yang disebutkan dalam bagian tinjauan pustaka artikel ini.

#### 3.2 Metode Pengujian

Pada penelitian ini, dilakukan pengujian dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengevaluasi tingkat kegunaan sistem serta mendeteksi potensi masalah yang mungkin timbul. Peneliti melakukan survei dengan menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri dari 10 item kepada partisipan dalam penelitian tersebut.

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

No.	Pertanyaan
1.	Saya mempertimbangkan untuk menggunakan aplikasi Tije ini kembali.
2.	Saya mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Tije ini.
3.	Saya menganggap bajwa penggunaan aplikasi Tije ini cukup user-friendly.
4.	Saya memerlukan bantuan dari pihak eksternal atau tim teknologi untuk membimbing saya dalam mengoperasikan aplikasi Tije ini.
5.	Saya merasa bahwa fungsi-fungsi aplikasi Tije beroperasi sesuai dengan yang diharapkan.
6.	Saya mengamati bahwa terdapat inkonsistensi yang signifikan dalam aplikasi Tije ini,
7.	Saya percaya bahwa orang lain akan dapat dengan mudah menguasai cara penggunaan aplikasi Tije.
8.	Saya mengalami kesulitan dalam memahami fungsionalitas aplikasi Tije
9.	Saya merasakan tidak ada hambatan yang signifikan dalam mengoperasikan aplikasi Tije ini.
10.	Sebelum menggunakannya, saya perlu menjalani proses adaptasi terhadap aplikasi Tije ini.

#### 3.3. Penentuan Responden

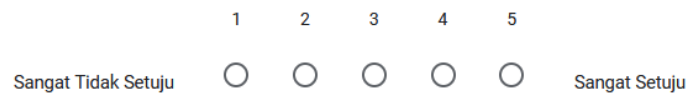
Sampel yang terlibat dalam penelitian adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Tije. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian adalah sebanyak 35 orang.

#### 3.4. Pengumpulan Data

Pada langkah ini, pengumpulan data dilakukan melalui penggunaan kuesioner yang dibuat menggunakan *Google Forms*. Data yang dikumpulkan mencakup informasi berikut:

1. Informasi identitas responden seperti gender, usia, dan jenis pekerjaan.

2. Informasi mengenai pengalaman penggunaan dan pengetahuan responden terhadap aplikasi Tije.
3. Pendapat responden terkait tingkat pentingnya aplikasi ini.
4. Hasil jawaban dari pertanyaan metode SUS dengan penilaian skala 1 hingga 5.



Gambar 1. Pilihan Skala

Tahapan penilaian System Usability Scale (SUS) adalah sebagai berikut:

1. Respon dari peserta pada pertanyaan ganjil akan dikurangi satu.
2. Respon dari peserta pada pertanyaan genap akan dikurangi lima.
3. Dengan menggabungkan hasil dari tahap pertama dan kedua, akan terbentuk skala dari tingkat ketidaksetujuan hingga tingkat persetujuan lengkap dengan nilai-nilai berkisar dari 0 hingga 4..
4. Jumlah total respon peserta setelah dilakukan penyesuaian pada tahap pertama dan kedua akan dikalikan dengan 2.5, kemudian hasilnya akan dibagi dengan jumlah responden untuk menghasilkan nilai akhir antara 0 hingga 100.

$$\bar{x} = \frac{\sum x \times 2.5}{n} \dots\dots\dots (1)$$

Dimana:

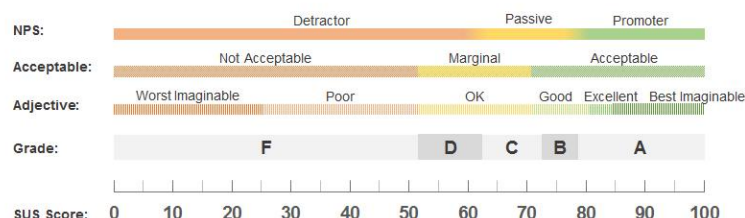
$\bar{x}$  = Usability

$\sum x$  = Jumlah total respon yang diberikan dalam proses a dan b.

$n$  = Jumlah Responden.

e. Arti dari skor (*Acceptability Ranges*) yang diperoleh pada poin d yang menunjukkan interpretasi skor pada *System Usability Scale* (SUS).

Penilaian global terhadap aspek *Usability* (efektivitas, efisiensi, dan kepuasan) oleh pengguna dinyatakan melalui Skor *System Usability Scale* (SUS) secara subjektif [17]. Tingkat penerimaan pengguna dapat tercermin dari Skor SUS yang diperoleh. Agar dapat masuk ke dalam kategori *Acceptable*, Skor SUS harus mencapai nilai di atas 70 sesuai dengan yang diperlihatkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Skala SUS

Menurut Gambar 2, terdapat tiga penilaian skor *System Usability Scale* (SUS) yang harus diperhatikan.

- 1) *Acceptability Range*  
Skor *acceptable* mencerminkan tingkat penerimaan produk yang diuji oleh pengguna.
- 2) *Adjective Ratings*  
Skor *adjective* menunjukkan karakteristik produk yang diuji oleh pengguna, dengan rentang dari *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good*, *excellent*, hingga *best imaginable*.
- 3) *Grade Letter*  
Skor grade mencerminkan penilaian aplikasi yang diwakili oleh rentang huruf F hingga A.

### 3.5. Pengolahan Data

Setelah berhasil mengumpulkan semua kuesioner, data kemudian diolah. Data tersebut disusun secara sistematis dan terstruktur untuk mempermudah pemahaman dan interpretasi, dan agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan secara jelas dan efisien.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Prosedur yang diterapkan dalam evaluasi usability menggunakan *System Usability Scale* (SUS) mencakup standar evaluasi yang telah ditetapkan serta kuesioner yang akan diberikan kepada partisipan sesuai dengan format yang tercantum dalam tabel 1. Data-data kemudian dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden. Responden yang terlibat dalam pengujian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi Tije. Proses pemilihan responden dilakukan berdasarkan kriteria yang relevan untuk menjalankan pengujian. Para responden diharapkan mampu menggambarkan hasil rekomendasi secara visual guna memberikan evaluasi terhadap pernyataan dalam kuesioner SUS yang telah diberikan rekomendasi perbaikan pada aplikasi. Rincian data responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Detail Responden

Responden	Jumlah	Persentase
Laki-laki	16	54.3%
Perempuan	19	45.7%
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>100%</b>

Data yang diperoleh dari pengisian kuesioner dengan pernyataan yang sesuai dengan tabel 1, menghasilkan respons dari responden seperti yang tercantum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Data Hasil Respon Responden

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 1	5	5	5	1	5	1	5	2	5	5
Responden 2	2	3	4	2	1	5	4	5	1	2
Responden 3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2
Responden 4	1	1	1	2	1	1	2	1	5	2
Responden 5	1	1	2	2	1	5	1	5	1	2
Responden 6	3	4	2	5	2	5	2	5	2	5
Responden 7	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2
Responden 8	2	3	4	1	1	5	3	4	1	2
Responden 9	4	3	5	1	3	5	5	2	1	4
Responden 10	5	2	5	3	1	4	3	4	2	4
Responden 11	5	1	5	3	5	1	5	1	5	3
Responden 12	5	1	5	1	5	1	4	1	4	3
Responden 13	5	1	5	2	5	2	4	1	5	2
Responden 14	1	4	2	5	2	5	1	5	2	4
Responden 15	5	2	5	1	1	5	3	4	2	3
Responden 16	5	4	2	3	2	2	3	4	2	4
Responden 17	1	5	1	3	1	5	3	5	3	5
Responden 18	3	5	3	3	1	4	3	5	1	3
Responden 19	5	3	5	1	3	2	3	4	2	3

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
Responden 20	5	1	5	1	5	5	5	1	5	5
Responden 21	5	3	4	4	3	2	3	3	2	4
Responden 22	2	4	3	3	1	2	3	4	3	3
Responden 23	4	3	4	2	3	4	3	4	2	2
Responden 24	2	3	4	3	2	2	3	4	1	3
Responden 25	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2
Responden 26	4	3	4	2	2	3	3	3	3	2
Responden 27	3	1	4	2	1	2	3	4	2	3
Responden 28	2	2	4	2	2	4	3	3	2	2
Responden 29	2	3	4	2	2	3	3	4	2	2
Responden 30	1	4	1	3	1	4	2	4	1	3
Responden 31	2	3	4	4	1	1	4	2	1	5
Responden 32	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Responden 33	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Responden 34	4	2	3	3	3	5	3	5	3	5
Responden 35	1	5	3	4	3	4	3	3	2	4

Setelah melakukan proses pengumpulan data seperti tabel 3 dengan menggunakan instrumen kuesioner, penulis berhasil memperoleh hasil skor SUS yang dihitung menurut tahapan penilaian SUS seperti diatas yang disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Skor SUS

Responden	Skor SUS	Responden	Skor SUS	Responden	Skor SUS
1	97,5	13	90	25	62,5
2	82,5	14	87,5	26	62,5
3	72,5	15	82,5	27	72,5
4	92,5	16	72,5	28	70
5	92,5	17	85	29	67,5
6	82,5	18	72,5	30	80
7	75	19	72,5	31	82,5
8	80	20	100	32	100
9	82,5	21	67,5	33	100
10	77,5	22	65	34	70
11	90	23	67,5	35	70
12	90	24	67,5		
<b>Jumlah : 2782,5</b>					
<b>Rata-Rata Skor SUS : 79,5</b>					

Setelah menghitung nilai Skala Pengguna Sistem (SUS), tahap selanjutnya adalah menganalisis hasil untuk menetapkan interpretasi dari hasil skor SUS tersebut. Dalam konteks ini, interpretasi yang diberikan adalah:

1) *Grade Letter*

Berdasarkan perhitungan dengan metode SUS, diperoleh skor sebesar 79,5. Skor tersebut kemudian dikonversikan ke dalam nilai grade yang menunjukkan tingkat usability dari A hingga D, dimana A mewakili kelas yang paling baik sementara D

merepresentasikan kelas terendah. Dengan nilai 79,5, maka tingkat usability aplikasi Tije diperoleh tergolong dalam kelas B.

2) *Adjective Ratings*

Penilaian adjective yang didapat masuk dalam kategori *Good* karena nilai yg didapat mencapai lebih dari 75.

3) *Acceptability Range*

Acceptability adalah level penerimaan terhadap aplikasi. Kategori "Acceptable" berlaku untuk nilai skor di atas 70, sedangkan kategori "Not Acceptable" terjadi untuk nilai skor 50 atau kurang. Rentang nilai 50 - 70 dianggap "Marginal", yang mencakup skala peringkat dari C hingga D. Evaluasi menunjukkan bahwa tingkat penerimaan (*acceptability*) dari aplikasi Tije termasuk dalam kategori dapat diterima (*acceptable*).

Secara keseluruhan, evaluasi usability aplikasi Tije menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan hasil seperti Tabel 4:

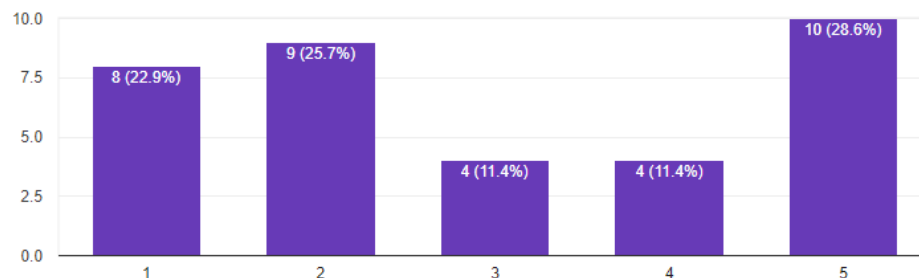
Tabel 5. Penafsiran Skor SUS

	Hasil
<b>Skor SUS</b>	79,5
<b>Grade</b>	B
<b>Adjective</b>	Good
<b>Acceptable</b>	Acceptable

Diperlukan skor SUS sebesar 80,8 untuk mencapai grade A, yang menunjukkan bahwa pengguna cenderung merekomendasikan aplikasi Tije kepada orang lain. Dari pengujian *usability* yang sudah dilakukan, aplikasi Tije, mendapatkan skor SUS sebesar 79,5. Skor tersebut menunjukkan bahwa fitur tersebut sudah memiliki tingkat usability yang dapat diterima dan secara umum sudah memenuhi standar di mana pengguna akan merekomendasikannya kepada orang lain. Peneliti juga menyajikan analisis jawaban responden terkait beberapa pertanyaan.

Saya berpikir saya akan menggunakan aplikasi Tije ini lagi ?

35 responses

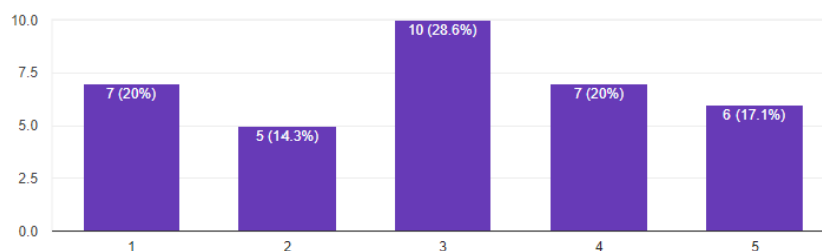


Gambar 3. Pernyataan Positif

Pernyataan yang positif menunjukkan bahwa respons positif diperoleh apabila pernyataan tersebut mendapat dukungan. Dari data yang tercantum dalam gambar 3, terlihat bahwa 28,6% responden memberikan persetujuan terhadap penggunaan aplikasi Tije, tetapi terdapat pula sebagian responden sebesar 25,7% yang tidak setuju dengan penggunaan aplikasi Tije, meskipun perbedaannya sedikit.

Saya merasa aplikasi Tije ini rumit untuk digunakan

35 responses



Gambar 4. Pernyataan Negatif

Pernyataan bersifat negatif, sehingga responden akan menunjukkan kesetujuan jika tidak mendukung pernyataan tersebut. Berdasarkan data pada Gambar 4, 28,6% dari responden menunjukkan keraguan terhadap pernyataan tersebut, menandakan bahwa mayoritas responden masih merasa ragu apakah aplikasi tersebut memiliki masalah atau tidak.

Berdasarkan evaluasi hasil tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan, terdapat rekomendasi yang bisa diimplementasikan dalam aplikasi Tije guna meningkatkan tingkat ketergunaannya. Beberapa rekomendasi tersebut meliputi:

1. Penyesuaian pada fitur navigasi *Google Maps* yang terkadang tidak konsisten dengan lokasi yang seharusnya.
2. Memperbaiki fasilitas real time dan memperbarui live chat.
3. Sebelum diluncurkan, perangkat lunak sebaiknya mengalami pengujian menyeluruh untuk mengidentifikasi dan memperbaiki bug sehingga tidak timbul masalah saat digunakan.
4. Melakukan peningkatan performa pada aplikasi atau sistem yang digunakan agar responsif dan efisien dalam menampilkan informasi, karena sering sekali proses loading yang lama.
5. Disarankan untuk mengintegrasikan sistem pembayaran dengan lebih dari satu bank serta memilih bank yang umum digunakan oleh masyarakat secara luas.

## 5. Simpulan

Pada penelitian ini, penilaian kegunaan (*usability testing*) dilakukan dengan menerapkan metode *System Usability Scale* (SUS) yang menghasilkan skor sebesar 79,5. Skor tersebut dikategorikan ke dalam tiga interpretasi, yaitu *acceptability ranges* di mana skor tersebut dalam kategori *acceptable*, *grade scale* di mana skor tersebut termasuk dalam grade B, dan *adjective rating* di mana skor tersebut dinilai sebagai *Good*. Mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap sistem, meskipun ada juga tanggapan negatif. Persentase responden yang memberikan tanggapan netral sama dengan responden yang memberikan tanggapan negatif. Hasil ini menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan agar dapat diterima oleh pengguna. Beberapa aspek yang perlu diperbaiki antara lain penyesuaian pada fitur navigasi *Google Maps* agar lebih konsisten dengan lokasi yang seharusnya, perbaikan fasilitas real time dan live chat, uji coba menyeluruh sebelum diluncurkan untuk mengidentifikasi dan mengatasi bug, peningkatan performa aplikasi agar lebih responsif dan efisien dalam menampilkan informasi, serta integrasi sistem pembayaran dengan beberapa bank dan memilih bank yang umum digunakan oleh masyarakat.

## Daftar Referensi

- [1] A. A. Fauzi dkk., *Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Berbagai Sektor Pada Masa Society 5.0*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2023.
- [2] I. Akbar dan M. Faisal, "Perbandingan Analisis Sentimen PLN Mobile: Machine Learning vs. Deep Learning," (*JOINTECS*) *Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 8, no. 1, hlm. 01–10, 2024.



- [3] N. Ismawati dan P. Irawan, "Era Baru Transportasi Massal," Jakarta, 2022, [Online]. Tersedia pada: [https://jakita.jakarta.go.id/media/download/ind/edisi\\_12\\_2022](https://jakita.jakarta.go.id/media/download/ind/edisi_12_2022). [Diakses: 16 Juli 2024]
- [4] R. Rachmadyaningrum, D. Hariani, dan A. R. Herawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta Pada Masa Pandemi," *Journal Of Public Policy And Management Review*, vol. 11, no. 2, hlm. 1–22, 2022.
- [5] I. A. Kurniawan, "Implementasi Kebijakan Transportasi Publik Bus Transjakarta (Busway) Dalam Rangka Mengurangi Kemacetan," *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, vol. 9, no. 2, 2019.
- [6] "Pertama di Indonesia, Aplikasi Tije Dapat Digunakan Untuk Membeli dan Mentraktir Tiket Menggunakan QR Code Transfer Ke Siapa Saja. Mendukung Pelaksanaan Kebijakan 1 (satu) Kartu 1 (satu) Pelanggan dan Teknologi Tanpa Sentuh," *TJ News*, Jakarta, 2 Oktober 2020.
- [7] M. R. R. Firdaus dkk., "Analisis Aplikasi (Tije) Transjakarta Dalam Memilih Rute dan Pembayaran," Jakarta, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jun 2024.
- [8] W. Sugiana, M. Widiartha, dan S. Kuta, "Evaluasi Usability Aplikasi Workin dengan Metode SUS (System Usability Scale)," *Jurnal Nasional Teknologi Informasi dan Aplikasinya*, vol. 1, no. 1, hlm. 509–516, 2022.
- [9] J. Brooke, "SUS: A quick and dirty usability scale System Usability Scale View project Fault diagnosis training View project," [Online]. Tersedia pada: <https://www.researchgate.net/publication/228593520>. [Diakses: 16 Juli 2024]
- [10] M. S. Abadi dan K. Ramanda, "Evaluasi Tingkat Keberhasilan Aplikasi Tije Menggunakan Metode Pieces Framework," (*JTSI*) *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, vol. 5, no. 1, hlm. 24–35, 2024.
- [11] T. R. Arahman, "Analisis Usability pada Aplikasi Mobile KAI Access Berdasarkan Pengguna Goal-Directed User dan Experiential User Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, Des 2022.
- [12] L. Maharani, "Evaluasi User Experience pada Aplikasi Pemesanan Tiket Pesawat Traveloka da Tiket.com Menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ)," Jakarta, UIN Syarif Hidayatullah, Jan 2022.
- [13] F. Galuh Sembodo, G. Fadila Fitriana, dan N. A. Prasetyo, "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Journal of Applied Informatics and Computing (JAIC)*, vol. 5, no. 2, hlm. 2548–6861, 2021.
- [14] A. Fatoni, "Evaluasi Tingkat Kepuasan dan Kepentingan dengan Metode PIECES Framework dan Importance Performance Analysis (IPA) (Studi Kasus: Sistem Informasi Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan (RKAT) Universitas Diponegoro)," Semarang, Universitas Diponegoro, April 2020.
- [15] A. D. Ramaditya, "Evaluasi Usability Website Tutormu dengan Metode Heuristik," Tangerang, Universitas Multimedia Nusantara, Oktober 2021.
- [16] M. Al Falafi, R. Aryani, dan U. Khaira, "Penerapan Metode HEART Metrics Pada Aplikasi Bantuan Cepat Daring (ABCD) Universitas Jambi," *Jurnal Ilmiah Media Sisfo*, vol. 17, no. 2, hlm. 161–171, 2023.
- [17] D. Kevin Chandra, S. Rahman, dan H. Surasa, "Analisis Usability Pada Website Waralabakita Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jurnal KHARISMA Tech*, vol. 18, no. 02, hlm. 1–11, 2023.