

# Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) dalam Menganalisis Kepuasan Karyawan Terhadap Penggunaan Aplikasi PASSION pada PT Pegadaian

Nadira Andini, Elsi Yulianti Pakpahan, Mesran<sup>\*</sup>, Guidio Leonarde Ginting

Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Budi Darma, Medan

Jl. Sisingamangaraja No.338, Siti Rejo I, Kec. Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara, Indonesia

Email: <sup>1</sup>nadiraandini66@gmail.com, <sup>2</sup>elsiyulianti07@gmail.com, <sup>3,\*</sup>mesran.skom.mkom@gmail.com,

<sup>4</sup>guidio.leonard626@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: mesran.skom.mkom@gmail.com

Submitted: 04/07/2024; Accepted: 25/07/2024; Published: 26/07/2024

**Abstrak**—PT Pegadaian Persero menjadi salah satu Badan Usaha Milik Negara yang membantu pemerintah untuk memberi solusi keuangan kepada para nasabah yang mengalami kesulitan finansial dengan cara memberi pinjaman skala makro atau pemberian kredit secara hukum gadai kepada nasabah. PT Pegadaian membuat perangkat lunak yang membuat karyawan dan klien lebih mudah memproses segala jenis proses bisnis dan transaksi dikarenakan perusahaan sudah terkena dampak kemajuan teknologi informasi. Dengan peningkatan dan perkembangan teknologi informasi tersebut, PT Pegadaian menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi amat sangat membantu dalam proses pengoptimalan pertumbuhan bisnis. Perangkat lunak yang dimiliki oleh PT Pegadaian adalah PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online). Aplikasi PASSION ini menjadi sistem informasi yang digunakan dalam produktivitas dan operasional sehari-hari di Pegadaian sehingga perlu memperhatikan tingkat usability dari aplikasi tersebut agar dapat memberikan kemudahan bagi para karyawan dalam penerapan pada aplikasi tersebut. Tujuan penelitian ini adalah mengukur nilai kepuasan, keefektifan, dan usability para karyawan terhadap aplikasi PASSION yang digunakan. Untuk menganalisis keefektifan, tingkat kepuasan, dan usability dari aplikasi PASSION tersebut, maka metode System Usability Scale (SUS) menjadi solusi dan metode yang tepat untuk mengevaluasi usability sistem berdasarkan standar industri. Metode System Usability Scale (SUS) dipilih karena responden dapat menyelesaikan pertanyaan dengan cepat dan mudah dengan mengisi kuesioner yang terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasilnya berupa skor tunggal dari 0 hingga 100, yang membuatnya relatif mudah dipahami oleh para pengguna. Berdasarkan proses perhitungan yang telah dilakukan dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) diperoleh nilai sebesar 69,125 yang berada pada posisi grade C atau “Good” dan memiliki range Acceptable berdasarkan Net Promoter Score (NPS) nya. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PASSION berhasil dihitung kelayakan atau tingkat usability nya dengan menggunakan metode tersebut sehingga aplikasi ini dapat digunakan oleh para karyawan pada PT Pegadaian.

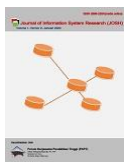
**Kata Kunci** : System Usability Scale (SUS); Aplikasi PASSION; Pegadaian; Kepuasan Karyawan

**Abstract**—PT Pegadaian Persero is one of the State-Owned Enterprises that helps the government to provide financial solutions to customers who are experiencing financial difficulties by providing macro-scale loans or providing legal credit to customers. PT Pegadaian creates software that makes it easier for employees and clients to process all types of business processes and transactions because the company has been impacted by advances in information technology. With the increase and development of information technology, PT Pegadaian realizes that the use of information technology is very helpful in the process of optimizing business growth. The software owned by PT Pegadaian is PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online). The PASSION application is an information system used in productivity and daily operations at Pegadaian, so it is necessary to pay attention to the usability level of the application so that it can make it easier for employees to apply the application. The aim of this research is to measure employee satisfaction, effectiveness and usability scores with the PASSION application used. To analyze the effectiveness, level of satisfaction and usability of the PASSION application, the System Usability Scale (SUS) method is the appropriate solution and method for evaluating system usability based on industry standards. The System Usability Scale (SUS) method was chosen because respondents can complete questions quickly and easily by filling out a questionnaire consisting of ten statements and the results are a single score from 0 to 100, which makes it relatively easy for users to understand. Based on the calculation process that has been carried out using the System Usability Scale (SUS) method, a value of 69.125 is obtained, which is in the grade C or “Good” position and has an Acceptable range based on the Net Promoter Score (NPS). This value shows that the PASSION application has successfully calculated its feasibility or usability level using this method so that this application can be used by employees at PT Pegadaian.

**Keywords**: System Usability Scale (SUS); PASSION Application; Pegadaian; Employee Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan kemajuan dan perkembangan zaman, kebutuhan masyarakat menjadi lebih banyak dan lebih bervariasi. Banyak masyarakat menghadapi kesulitan untuk memenuhi kebutuhan yang muncul secara tiba-tiba. Karena pentingnya kebutuhan tersebut, mereka akhirnya memutuskan untuk meminjam uang pada rentenir. Namun, ketika mereka harus mengembalikan pinjaman, mereka mengalami kesulitan dikarenakan bunga yang terlalu tinggi. Untuk menghindari hal ini, pemerintah menciptakan PT Pegadaian (Persero) sebagai lembaga keuangan nonbank. PT Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertujuan dalam membantu program pemerintahan untuk meningkatkan perekonomian nasional dengan menyediakan dana dalam bentuk kredit dan sekaligus menyelesaikan berbagai masalah keuangan seperti yang terdapat pada mottonya yaitu “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah [1]. Sesuai dengan visi dan misi Perum Pegadaian, yaitu untuk memastikan



bahwa semua orang memiliki kesempatan yang sama dalam perekonomian dan menghasilkan keuntungan, kredit dapat diberikan kepada masyarakat atau wirausahawan yang memerlukan. Visi dan misi perusahaan ini didasarkan pada prinsip pengelolaan perusahaan, yang diatur dalam pedoman operasionalnya, Peraturan Pemerintah No.103 tahun 2000.

Mengingat perkembangan teknologi saat ini yang terus menerus mengalami peningkatan di segala bidang, sistem informasi perusahaan sangat penting untuk kemajuan perusahaan. Sistem informasi yang baik dapat meningkatkan produktivitas karyawan dan menyimpan data dengan lebih tertata dan terorganisir. PT Pegadaian membuat perangkat lunak yang membuat karyawan dan klien lebih mudah memproses segala jenis proses bisnis dan transaksi dikarenakan perusahaan sudah terkena dampak kemajuan teknologi informasi tersebut. Aplikasi PASSION, yang merupakan singkatan dari Pegadaian Application Support System Integrated Online, adalah salah satu perangkat lunak yang dimiliki PT Pegadaian. Mengingat pentingnya peranan aplikasi PASSION dalam PT Pegadaian Persero, maka dari itu diperlukannya aplikasi PASSION yang kompatibel dan handal agar dapat mendukung berjalannya operasional dari perusahaan dengan efektif dan efisien serta menjamin kebenaran data dalam proses pencatatan yang nantinya akan digunakan, maka dibutuhkan evaluasi terhadap kinerja dari PASSION itu sendiri maupun dari kinerja karyawan dalam menjalankan operasional PT Pegadaian Persero demi terjaminnya keberlangsungan perusahaan. Untuk menganalisis keefektifan, kepuasan, dan usability dari PASSION tersebut, maka metode System Usability Scale (SUS) menjadi solusi dan metode yang tepat untuk mengevaluasi usability sistem berdasarkan standar industri.

Pengalaman pengguna dengan aplikasi atau situs web sampai mereka dapat menggunakannya dengan efektif dan cepat dapat dikenal sebagai usability. Untuk mengumpulkan pendapat dari responden yang berbeda tentang kegunaan aplikasi maka dilakukan evaluasi usability. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui kelayakan sistem, apakah aplikasi mudah digunakan oleh pengguna termasuk karyawan, seberapa cepat pengguna dapat memahami dan menggunakannya, dan apakah pengguna masih mengalami kendala atau kesulitan dalam menggunakannya. Dalam penelitian ini, kualitas sistem yang akan diukur oleh pengguna, khususnya karyawan akan diukur melalui pengukuran kualitas aplikasi melalui metode System Usability Scale (SUS). Diciptakan oleh John Brooke pada tahun 1986, System Usability Scale (SUS) adalah alat pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability sebuah sistem. Alat ini dapat digunakan untuk mengukur tingkat usability berbagai produk, termasuk software, hardware, aplikasi ponsel, dan website. Metode SUS telah terbukti efektif dan valid dalam menentukan apakah sistem sudah dapat digunakan dengan baik ataupun sebaliknya. Sauro juga menyatakan bahwa metode SUS juga memiliki alat perhitungan yang jelas untuk melakukan evaluasi aplikasi, sehingga nilai evaluasi yang dihasilkan memiliki nilai kebenaran dan dapat dipertanggung jawabkan [2]. System Usability Scale (SUS) terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur usability dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Metode ini menggunakan skala Likert satu hingga lima yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju. Skor akhir akan dihitung menggunakan rumus khusus untuk menghasilkan nilai usability pada aplikasi. Kemudian, hasilnya dievaluasi dan dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada grafik Acceptability, Grade Scale, dan Adjective rating [3] [4].

Berdasarkan penelitian terdahulu dengan judul “Pengujian Usability Aplikasi Peduli Lindungi Dengan Metode System Usability Scale (SUS)” yang diteliti oleh Alvian dkk pada tahun 2022. Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan nilai kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Peduli Lindungi. Akan tetapi, banyak masalah yang dihadapi pengguna saat menggunakannya, seperti respons aplikasi yang lambat, informasi yang tidak jelas, dan aplikasi yang sering force close. Pada penelitian ini menggunakan metode SUS dan dalam penelitian pertama, 35 responden menerima kuesioner yang terdiri dari sepuluh pertanyaan yang berkaitan dengan aplikasi Peduli Lindungi. Dari hasil penelitian ini, tujuh rekomendasi dibuat dan kemudian diterapkan pada aplikasi Peduli Lindungi untuk meningkatkan kinerjanya. Penelitian kedua melibatkan empat pakar sebagai responden untuk mengevaluasi seberapa mudah aplikasi tersebut setelah perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa skor usability meningkat dari 65 pada skor SUS pertama menjadi 81 pada skor SUS kedua [5].

Selanjutnya penelitian kedua terkait untuk judul “Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)” yang diteliti oleh Ade Saputra pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi belajar tersebut dapat digunakan dengan baik ataupun sebaliknya. Untuk mengevaluasi seberapa mudah aplikasi PENTAS digunakan, penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari sepuluh pertanyaan yang dijawab oleh responden yang terlibat langsung dalam penggunaan aplikasi PENTAS ini. Hasil metode SUS dengan skor rata-rata 46,00 membuktikan bahwa aplikasi PENTAS ini tidak disarankan untuk digunakan karena hasilnya masuk ke dalam kategori Not Acceptable [6].

Berikutnya penelitian ketiga terkait untuk judul “Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)” yang diteliti oleh Valian Yoga Pudya Ardhana pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dan kemudahan menggunakan aplikasi konsultasi dokter yaitu Halodoc. Aplikasi konsultasi dokter online harus diuji untuk menentukan apakah mudah digunakan atau tidak. Dalam penelitian ini, metode System Usability Scale (SUS) dipilih karena responden dapat menyelesaikan pertanyaan dengan cepat dan mudah. Dikarenakan kuesioner hanya terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasilnya berupa skor tunggal dari 0 hingga 100, yang membuatnya lebih mudah dipahami oleh tim pengembangan. Hasil analisis data kuesioner menunjukkan pada versi acceptability range menerima nilai 75,75 dan didapatkan hasil

Acceptable. Dan untuk hasil grade scale menurut tingkat penerimaan pengguna adalah kelas B yang merupakan hasil yang sangat baik dan pengguna merasa puas dengan aplikasi Halodoc [7].

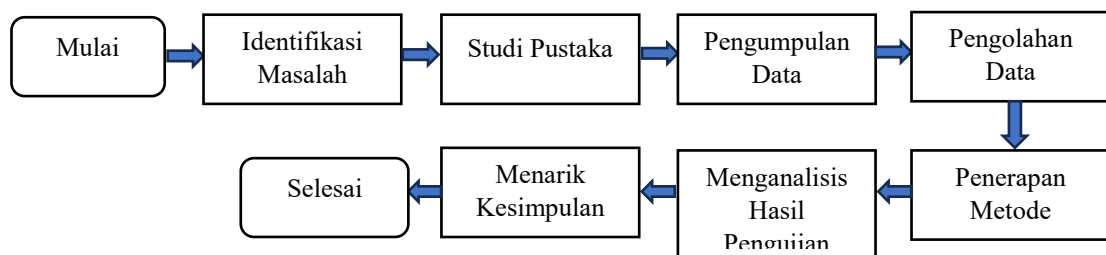
Selanjutnya penelitian keempat terkait untuk judul “Penerapan Metode System Usability Scale (SUS) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website” yang diteliti oleh Rudi Sanjaya dkk pada tahun 2021. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membangun dan menerapkan perangkat lunak daftar hadir di sekolah pondok pesantren Miftahul Jannah untuk guru dan siswa dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode penelitian ini mencakup observasi, wawancara, studi literatur, dan analisis kebutuhan. Untuk hasil penerapan metode System Usability Scale (SUS), responden guru mendapatkan nilai rata-rata hasil konversi 79,54 dan responden siswa mendapatkan nilai rata-rata hasil konversi 79,33. Hasil ini menunjukkan bahwa perangkat lunak sudah memenuhi kriteria penerapannya dengan baik [8].

Dan berikutnya penelitian kelima yang terkait untuk judul “Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo” yang diteliti oleh Muhammad Ulul Albab Iryanto dkk pada tahun 2019. Penelitian ini dilakukan karena pihak puskesmas Tarik di Sidoarjo telah menerima umpan balik dari pengguna SIAP TARIK setelah dua tahun mengimplementasikan program tersebut. Setelah melakukan analisis masalah, peneliti sampai pada kesimpulan bahwa masalah tersebut berkaitan dengan kemudahan penggunaan sistem. Oleh karena itu, sistem diuji secara menyeluruh dengan menggunakan metode Usability Testing dan System Usability Scale melalui tugas yaitu wawancara dan pengisian kuesioner. Hasil dari kedua metode tersebut menunjukkan bahwa aplikasi SIAP TARIK memiliki rating ok-good atau grade “D”, dan pada marginal high dengan skor SUS 66,5. Hasil ini menunjukkan bahwa masih diperlukan perbaikan untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna menggunakan aplikasi tersebut [9].

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang telah dilakukan terdiri dari beberapa langkah tahapan seperti yang terlihat pada Gambar 1.



**Gambar 1.** Tahapan Penelitian

Tahapan tahapan dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi Masalah

Penulis menganalisis suatu topik masalah yang dijadikan topik pembahasan, penyebab masalah, dan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan. Disini penulis menjelaskan permasalahan mengenai tingkat kepuasan karyawan menggunakan aplikasi PASSION di PT Pegadaian.

#### 2. Studi Pustaka

Dari hasil studi pustaka atau studi literatur, diketahui bahwa telah ada beberapa peneliti sebelumnya yang juga membahas usability pada sebuah aplikasi seperti Nurul Huda dkk dalam penelitiannya berjudul “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee” [10] dan Nabila Ajeng dan Allsela Meiriza dalam penelitiannya berjudul “Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA” [11]. Beberapa penelitian tersebut menunjukkan bahwa belum ada peneliti yang memeriksa usability pada aplikasi PASSION dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS), meskipun metode ini telah banyak digunakan oleh peneliti lain dan telah terbukti efektif dalam mengukur tingkat usability pada aplikasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti fokus dalam penerapan metode SUS untuk mengetahui seberapa baik aplikasi PASSION membantu para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

#### 3. Pengumpulan Data

Penulis mengumpulkan data untuk penelitian ini dengan membuat kuisisioner adapun didalam kuisisioner tersebut berisikan kritik dan saran terhadap aplikasi [12] [13]. Penulis menggunakan platform Google Forms dalam pembuatan kuisisioner yang dimana platform ini dipilih karena populer dan banyak orang yang tahu cara menggunakannya, sehingga mengurangi kesulitan pengisian.

#### 4. Pengolahan Data

Selama proses pengumpulan data, data dikirim ke salah satu aplikasi bernama Google Spreadsheet. Setiap jawaban dari pertanyaan dalam kuisisioner ditandai dengan kode, sehingga hasilnya akan diwakili oleh angka 1 hingga 5.

5. Penerapan Metode

Penulis menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode System Usability Scale (SUS) dipilih karena responden dapat menyelesaikan pertanyaan dengan cepat dan mudah dengan mengisi kuesioner yang terdiri dari sepuluh pernyataan dan hasilnya berupa skor tunggal dari 0 hingga 100, yang membuatnya relatif mudah dipahami oleh para pengguna.

6. Menganalisis Hasil Pengujian

Pada tahap ini, penulis menganalisis dan menginterpretasi penelitian dengan menggunakan pengujian metode SUS.

7. Menarik Kesimpulan

Hasil pengujian akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan karyawan terhadap aplikasi PASSION. Hasil perhitungan akhir akan ditampilkan dalam kategori skala grade dan kategori Net Promoter Score (NPS) sesuai dengan persyaratan SUS.

## 2.2 System Usability Scale (SUS)

Metode SUS (System Usability Scale) adalah metode yang membantu para peneliti untuk menguji usability dari sebuah sistem atau aplikasi [5]. Metode SUS dikembangkan oleh John Brooke sejak tahun 1986. Metode SUS banyak digunakan karena memiliki banyak keunggulan, yaitu SUS dapat digunakan dengan mudah karena hanya memberi 10 pertanyaan yang telah tersedia untuk dijawab oleh para responden objektif karena hasilnya berupa skor 0– 100 [14]. SUS sangat mudah digunakan dan tidak membutuhkan perhitungan yang rumit. SUS tersedia secara gratis, tidak membutuhkan biaya tambahan, dan SUS terbukti valid dan dapat diandalkan walaupun hanya dengan ukuran sampel yang kecil [8] [15]. System Usability Scale (SUS) terdiri dari sepuluh instrumen pertanyaan dengan skala Likert 1-5, seperti yang ditunjukkan dalam Tabel 1 dibawah ini.

**Tabel 1.** Instrumen Penyataan SUS

| No. | Pertanyaan                                                                          | Skor |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.                                     | 1-5  |
| 2   | Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.                                       | 1-5  |
| 3   | Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.                                       | 1-5  |
| 4   | Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini. | 1-5  |
| 5   | Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya.                      | 1-5  |
| 6   | Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.     | 1-5  |
| 7   | Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat.      | 1-5  |
| 8   | Saya merasa sistem ini membingungkan.                                               | 1-5  |
| 9   | Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.                        | 1-5  |
| 10  | Saya perlu mebiasakan diri terlebih dahulu sebelum meggunakan sistem ini.           | 1-5  |

Metode ini menggunakan skala Likert dari satu hingga lima yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju [16] seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2 dibawah ini.

**Tabel 2.** Skala Penilaian Skor

| Jawaban             | Skor |
|---------------------|------|
| Sangat Tidak Setuju | 1    |
| Tidak Setuju        | 2    |
| Netral              | 3    |
| Setuju              | 4    |
| Sangat Setuju       | 5    |

Langkah-langkah yang diambil untuk menentukan tingkat penggunaan aplikasi PASSION berdasarkan data yang dikumpulkan menggunakan metode SUS adalah sebagai berikut :

1. Untuk setiap pertanyaan pada urutan ganjil kurangi dengan nilai satu. Contoh pertanyaan 1 memiliki skor 4. Maka kurangi 4 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 1 adalah 3.
2. Untuk setiap pertanyaan pada urutan genap kurangi nilainya dari lima. Contoh pertanyaan 2 memiliki skor 1. Maka kurangi 5 dengan 1 sehingga skor pertanyaan 2 adalah 4.
3. Tambahkan nilai-nilai dari pernyataan bernomor genap dan ganjil. Kemudian hasil penjumlahan tersebut dikalikan dengan 2,5.

4. Selanjutnya, hasil perhitungan dijumlahkan dan kemudian dibagi hasil perhitungan dengan jumlah responden untuk menentukan skor rata-rata SUS. Nilai skor rata-rata dicapai dengan menggunakan persamaan berikut:

$$\tilde{x} = \frac{\sum x}{n} \quad (1)$$

Dimana :

$\tilde{x}$  = skor rata – rata

$\sum x$  = Jumlah Skor

$n$  = Jumlah Responden

Hasil pengujian akan digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi PASSION. Untuk menentukan grade hasil penilaian ada dua cara yang dapat digunakan. Penentuan pertama dilihat dari grade scale dan adjective rating, dan untuk penentuan kedua dilihat dari sisi tingkat penerimaan pengguna. Tabel 3 merupakan tingkat grade scale yang terdapat enam skala yaitu A, B, C, D, E dan F yang juga merupakan sebagai adjective rating, yang terdiri dari worst imaginable, poor, ok, good, excellent dan best imaginable dimana grade tersebut diberikan pada hasil akhir perhitungan SUS pada aplikasi PASSION.

**Tabel 3.** Grade Scale dan Adjective Rating

| SKOR                | GRADE | Adjective Rating |
|---------------------|-------|------------------|
| $\geq 86$           | A     | Best Imaginable  |
| $\geq 72$ dan $<86$ | B     | Excellent        |
| $\geq 52$ dan $<72$ | C     | Good             |
| $\geq 38$ dan $<52$ | D     | OK/ Fair         |
| $\geq 25$ dan $<38$ | E     | Poor             |
| $<25$               | F     | Worst Imaginable |

Dan dari sisi tingkat penerimaan pengguna terdapat tiga kategori atau biasa disebut dengan Net Promoter Score yaitu not acceptable, marginal dan acceptable [17] seperti yang terlihat pada Tabel 4 dibawah ini.

**Tabel 4.** Net Promoter Score

| Acceptability  | Range  |
|----------------|--------|
| Acceptable     | 62-100 |
| Marginal       | 49-61  |
| Not Acceptable | 0-50   |

## 2.3 Aplikasi PASSION

PASSION (Pegadaian Application Support System Integrated Online) merupakan aplikasi sistem informasi perusahaan untuk mencatat seluruh kegiatan transaksi dan operasional pada PT Pegadaian. PASSION adalah salah satu penerapan dari berkembangnya teknologi informasi yang dimanfaatkan untuk membantu proses percepatan dan peningkatan kegiatan bisnis di Pegadaian. Setiap perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya untuk mencapai tujuan. Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tinggi sangat memengaruhi kemajuan bisnis [18]. Manfaat PASSION merupakan database terpusat, keamanan data lebih kuat karena tiap karyawan memiliki password tersendiri, meningkatkan layanan, mempercepat proses pengiriman data, mempercepat proses pelaporan dari unit cabang, mencatat seluruh kegiatan bisnis dan proses transaksi, dan meningkatkan kinerja karyawan [1]. Melihat dari manfaat aplikasi PASSION tersebut, maka aplikasi ini harus benar-benar diuji usability dan kelayakannya, agar proses pencatatan yang dilakukan menghasilkan data yang benar, relevan, dan real-time, serta harus user friendly sehingga para karyawan dapat mengoperasikan aplikasi ini dengan baik dan tepat.

## 2.4 Pegadaian

PT Pegadaian adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara di Indonesia yang secara resmi memiliki izin dan visi misi untuk membantu pemerintah dalam menyelesaikan masalah keuangan yaitu dengan cara memberi pinjaman kredit sesuai hukum gadai kepada para nasabah [1]. Komitmen pegadaian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dibuktikan dengan konsistensi perusahaan melayani masyarakat menengah ke bawah, sesuai dengan motto PT Pegadaian, “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Produk dan layanan yang ditawarkan oleh Pegadaian menjadi solusi yang tepat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan finansialnya [19]. Jenis layanan yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian Persero termasuk gadai emas, gadai kendaraan, gadai elektronik, cicil emas, cicil emas arisan, tabungan emas, pinjaman multiguna, pinjaman usaha, pinjaman syariah, dan gadai sertifikat. Perusahaan memanfaatkan teknologi informasi, seperti proses bisnis dan digitalisasi, untuk memperluas saluran distribusi mereka dan memberikan layanan terbaik sambil mengurangi risiko operasional [20].

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut data hasil penyebaran kuisioner terhadap 20 karyawan pada PT Pegadaian yang menggunakan aplikasi PASSION untuk mendapatkan tingkat kepuasan karyawan terhadap penggunaan aplikasi PASSION.

**Tabel 5.** Pengumpulan Data

| Responden (R) | Jabatan           | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
|---------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| 1             | Kasir             | 5  | 1  | 5  | 4  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 5   |
| 2             | Penaksir Cabang   | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 4   |
| 3             | Pengelola Agunan  | 3  | 3  | 3  | 3  | 4  | 4  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 4             | Pengelola Unit    | 4  | 2  | 3  | 3  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 4   |
| 5             | Kasir             | 5  | 1  | 4  | 3  | 5  | 1  | 4  | 2  | 5  | 4   |
| 6             | Pengelola Unit    | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 7             | Pengelola Unit    | 4  | 1  | 5  | 1  | 4  | 1  | 4  | 1  | 5  | 4   |
| 8             | Kasir             | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 9             | Pengelola Unit    | 4  | 2  | 4  | 3  | 4  | 2  | 4  | 1  | 4  | 3   |
| 10            | Kasir             | 5  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 3  | 3   |
| 11            | Pemimipin Cabang  | 5  | 2  | 5  | 2  | 4  | 2  | 3  | 1  | 3  | 4   |
| 12            | Manager Gadai     | 4  | 1  | 4  | 2  | 5  | 1  | 3  | 1  | 3  | 3   |
| 13            | Manager Non Gadai | 4  | 2  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 3   |
| 14            | Account Officer   | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 4   |
| 15            | Pengelola Agunan  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2  | 4  | 4   |
| 16            | Penaksir          | 5  | 1  | 5  | 4  | 5  | 1  | 5  | 1  | 5  | 5   |
| 17            | Kasir             | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2   |
| 18            | Pengelola Agunan  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 4  | 2  | 3  | 2   |
| 19            | Account Officer   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   |
| 20            | Admin Kredit      | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 3  | 3  | 2  | 4  | 4   |

Tabel 5 diatas merupakan hasil pengumpulan data berupa jawaban dari penyebaran kuisioner terhadap 20 karyawan mengenai tingkat kepuasan mereka dalam penggunaan aplikasi PASSION, yang dimana R adalah responden dan  $Q_n$  adalah pertanyaan ke-n. Selanjutnya, data yang telah terkumpul akan diolah dengan cara melakukan perhitungan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dimana hasilnya nanti akan menentukan Grade Scale dan Net Promotor Score (NPS) dari aplikasi PASSION. Untuk mencari hasil pengukuran dengan metode System Usability Scale (SUS), dilakukan sesuai dengan tahapan berikut:

1. Untuk pertanyaan pada urutan ganjil, nilai dari jawaban responden dikurangi 1.

$$\text{Skor SUS Pertanyaan Ganjil} = \text{Nilai } Q_{\text{ganjil}} - 1 \quad (2)$$

2. Untuk pertanyaan pada urutan genap, kurangi nilai dari jawaban responden dengan 5.

$$\text{Skor SUS Pertanyaan Genap} = 5 - \text{Nilai } Q_{\text{genap}} \quad (3)$$

3. Setelah skor SUS dari 10 pertanyaan pada masing masing responden telah dihitung, maka dilakukan penjumlahan dan hasilnya dikalikan dengan 2,5.

$$\text{SUS} = 2,5 \times [\sum_{n=1}^n (\text{Nilai } Q_{\text{ganjil}} - 1) + (5 - \text{Nilai } Q_{\text{genap}})] \quad (4)$$

Berikut merupakan perhitungan hasil pengukuran SUS :

$$R_1 = 2,5 \times [(5 - 1) + (5 - 1) + (5 - 1) + (5 - 4) + (4 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 1) + (4 - 1) + (5 - 5)]$$

$$= 2,5 \times (4 + 4 + 4 + 1 + 3 + 3 + 3 + 4 + 3 + 0)$$

$$= 2,5 \times (29) = 72,5$$

$$R_2 = 2,5 \times [(4 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 3) + (4 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 4)]$$

$$= 2,5 \times (3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 2 + 3 + 3 + 3 + 1)$$

$$= 2,5 \times (27) = 67,5$$

$$R_3 = 2,5 \times [(3 - 1) + (5 - 3) + (3 - 1) + (5 - 3) + (4 - 1) + (5 - 4) + (3 - 1) + (5 - 3) + (3 - 1) + (5 - 3)]$$

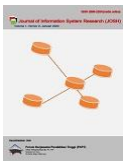
$$= 2,5 \times (2 + 2 + 2 + 2 + 3 + 1 + 2 + 2 + 2 + 2)$$

$$= 2,5 \times (20) = 50$$

$$R_4 = 2,5 \times [(4 - 1) + (5 - 2) + (3 - 1) + (5 - 3) + (4 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 2) + (3 - 1) + (5 - 4)]$$

$$= 2,5 \times (3 + 3 + 2 + 2 + 3 + 3 + 3 + 3 + 2 + 1)$$

$$= 2,5 \times (25) = 62,5$$



$$\begin{aligned} R_5 &= 2,5 \times [(5-1) + (5-1) + (4-1) + (5-3) + (5-1) + (5-1) + (4-1) + (5-2) + (5-1) + (5-4)] \\ &= 2,5 \times (4+4+3+2+4+4+3+3+4+1) \\ &= 2,5 \times (32) = 80 \\ R_6 &= 2,5 \times [(5-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (4+3+3+3+3+3+2+2+2+2) \\ &= 2,5 \times (27) = 67,5 \\ R_7 &= 2,5 \times [(4-1) + (5-1) + (5-1) + (5-1) + (4-1) + (5-1) + (4-1) + (5-1) + (5-1) + (5-4)] \\ &= 2,5 \times (3+4+4+4+3+4+3+4+4+1) \\ &= 2,5 \times (34) = 85 \\ R_8 &= 2,5 \times [(4-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (3+2+2+2+2+2+2+2+2+2) \\ &= 2,5 \times (21) = 52,5 \\ R_9 &= 2,5 \times [(4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-3) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-1) + (4-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (3+3+3+2+3+3+3+4+3+2) \\ &= 2,5 \times (29) = 72,5 \\ R_{10} &= 2,5 \times [(5-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-2) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (4+3+3+3+3+3+2+3+2+2) \\ &= 2,5 \times (28) = 70 \\ R_{11} &= 2,5 \times [(5-1) + (5-2) + (5-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-1) + (3-1) + (5-4)] \\ &= 2,5 \times (4+3+4+3+3+3+2+4+2+1) \\ &= 2,5 \times (29) = 72,5 \\ R_{12} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-1) + (4-1) + (5-2) + (5-1) + (5-1) + (3-1) + (5-1) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (3+4+3+3+4+4+2+4+2+2) \\ &= 2,5 \times (32) = 80 \\ R_{13} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (3+3+3+1+3+3+3+3+2+2) \\ &= 2,5 \times (26) = 65 \\ R_{14} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-1) + (4-1) + (5-4) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-4)] \\ &= 2,5 \times (3+4+3+1+3+3+3+3+3+1) \\ &= 2,5 \times (27) = 67,5 \\ R_{15} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-2) + (4-1) + (5-4)] \\ &= 2,5 \times (3+3+3+3+3+3+2+3+3+1) \\ &= 2,5 \times (27) = 67,5 \\ R_{16} &= 2,5 \times [(5-1) + (5-1) + (5-1) + (5-4) + (5-1) + (5-1) + (5-1) + (5-1) + (5-1) + (5-5)] \\ &= 2,5 \times (4+4+4+1+4+4+4+4+4+0) \\ &= 2,5 \times (33) = 82,5 \\ R_{17} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2)] \\ &= 2,5 \times (3+3+3+3+3+3+3+3+3+3) \\ &= 2,5 \times (30) = 75 \\ R_{18} &= 2,5 \times [(4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (4-1) + (5-2) + (3-1) + (5-2)] \\ &= 2,5 \times (3+3+3+3+3+3+3+3+2+3) \\ &= 2,5 \times (29) = 72,5 \\ R_{19} &= 2,5 \times [(3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3) + (3-1) + (5-3)] \\ &= 2,5 \times (2+2+2+2+2+2+2+2+2+2) \\ &= 2,5 \times (20) = 50 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 R_{20} &= 2,5 \times [(4 - 1) + (5 - 3) + (3 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 3) + (3 - 1) + (5 - 2) + (4 - 1) + (5 - 4)] \\
 &= 2,5 \times (3 + 2 + 2 + 3 + 3 + 2 + 2 + 3 + 3 + 1) \\
 &= 2,5 \times (24) = 60
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan hasil pengukuran SUS, maka peneliti mengelompokkan hasil perhitungan SUS berikut kedalam tabel seperti yang dapat dilihat pada tabel 6 berikut.

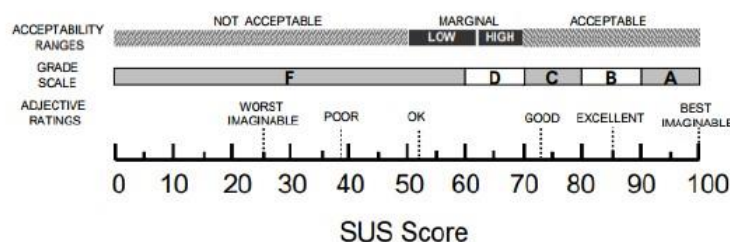
**Tabel 6.** Hasil Perhitungan SUS

| Responden (R) | Jabatan           | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | Total Nilai | Nilai SUS     |
|---------------|-------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-------------|---------------|
| 1             | Kasir             | 4  | 4  | 4  | 1  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 0   | 29          | 72,5          |
| 2             | Penaksir Cabang   | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 1   | 27          | 67,5          |
| 3             | Pengelola Agunan  | 2  | 2  | 2  | 2  | 3  | 1  | 2  | 2  | 2  | 2   | 20          | 50            |
| 4             | Pengelola Unit    | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 1   | 25          | 62,5          |
| 5             | Kasir             | 4  | 4  | 3  | 2  | 4  | 4  | 3  | 3  | 4  | 1   | 32          | 80            |
| 6             | Pengelola Unit    | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2  | 2  | 2   | 27          | 67,5          |
| 7             | Pengelola Unit    | 3  | 4  | 4  | 4  | 3  | 4  | 3  | 4  | 4  | 1   | 34          | 85            |
| 8             | Kasir             | 3  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 21          | 52,5          |
| 9             | Pengelola Unit    | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 3  | 4  | 3  | 2   | 29          | 72,5          |
| 10            | Kasir             | 4  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 2  | 2   | 28          | 80            |
| 11            | Pemimipin Cabang  | 4  | 3  | 4  | 3  | 3  | 3  | 2  | 4  | 2  | 1   | 29          | 72,5          |
| 12            | Manager Gadai     | 3  | 4  | 3  | 3  | 4  | 4  | 2  | 4  | 2  | 2   | 32          | 80            |
| 13            | Manager Non Gadai | 3  | 3  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 2   | 26          | 65            |
| 14            | Account Officer   | 3  | 4  | 3  | 1  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 1   | 27          | 67,5          |
| 15            | Pengelola Agunan  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3  | 3  | 1   | 27          | 67,5          |
| 16            | Penaksir          | 4  | 4  | 4  | 1  | 4  | 4  | 4  | 4  | 4  | 0   | 33          | 82,5          |
| 17            | Kasir             | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3   | 30          | 75            |
| 18            | Pengelola Agunan  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 3  | 2  | 3   | 29          | 72,5          |
| 19            | Account Officer   | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  | 2   | 20          | 50            |
| 20            | Admin Kredit      | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 2  | 2  | 3  | 3  | 1   | 24          | 60            |
| <b>Total</b>  |                   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     | <b>549</b>  | <b>1382,5</b> |

Berdasarkan Tabel 6, setelah didapatkan jumlah skor nilai SUS pada masing masing responden maka didapatkan:

$$\text{Skor rata rata SUS} = \frac{1382,5}{20} = 69,125$$

Berdasarkan skor rata rata SUS pada aplikasi PASSION seperti yang dilihat pada gambar 2, didapatkan skor yaitu 69,125 yang menunjukkan pada Grade Scale berada pada posisi C dan pada Adjective Rating berada pada posisi “Good” dan dari segi Net Promotor Score (NPS) hasil pada aplikasi ini masuk kedalam kategori Acceptable.



**Gambar 2. Rentang Nilai System Usability Scale (SUS)**

Berdasarkan Gambar 2 diatas, diperoleh hasil penelitian SUS adalah sebagai berikut:

1. Rentang Acceptability Ranges dari karyawan terhadap aplikasi PASSION tergolong Acceptable.
2. Rentang Grade Scale karyawan terhadap aplikasi PASSION ini tergolong kategori C.
3. Rentang Adjective Ratings karyawan terhadap aplikasi PASSION tergolong kategori Good.

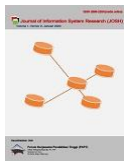
Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi PASSION termasuk kedalam aplikasi yang layak untuk digunakan pada PT Pegadaian dan dapat diterima atau dijalankan oleh karyawan untuk mempermudah proses operasional mereka.

**4. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, aplikasi PASSION merupakan aplikasi yang sangat penting untuk proses bisnis dan operasional pada PT Pegadaian. Untuk membuktikan kelayakan dan keefektifan penggunaan aplikasi ini, peneliti menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode SUS ini dipercaya sangat mudah digunakan untuk membantu dalam menganalisis tingkat usability, kelayakan, dan keefektifan sebuah aplikasi pada suatu organisasi. Berdasarkan data dan proses perhitungan menggunakan metode SUS pada aplikasi PASSION, aplikasi ini bernilai 69,125 yang berada pada grade C yaitu Good, dan pada NPS nya berada pada range Acceptable yang berarti aplikasi PASSION merupakan aplikasi yang layak pakai dan dapat diterima serta diterapkan pada PT Pegadaian.

**REFERENCES**

- [1] Dilla Dwi Rahmatin Rusfa, "ANALISIS EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI (APLIKASI PASSION) TERHADAP PRODUK GADAI KCA PADA PT. PEGADAIAN PERSERO CABANG NAGOYA," Anal. Ef. Pengguna. Sist. Inf. Akunt. (APLIKASI PASSION) TERHADAP Prod. GADAI KCA PADA PT. PEGADAIAN PERSERO Cab. NAGOYA, vol. 2, no. 1, pp. 33–42, 2022.
- [2] H. Al Rosyid, D. P. Rakhmadani, and S. D. Alike, "Evaluasi Usability pada Aplikasi OVO Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer), vol. 9, no. 6, p. 1808, 2022, doi: 10.30865/jurikom.v9i6.5073.
- [3] W. Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, "Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus)," Int. J. Nat. Sci. Eng., vol. 4, no. 3, pp. 152–161, 2020, doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [4] Y. Sriyeni, "Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," J. Ilm. Inform. Glob., vol. 13, no. 2, pp. 88–93, 2022, doi: 10.36982/jiig.v13i2.2294.
- [5] M. A. Kosim, S. R. Aji, and M. Darwis, "Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus)," J. Sist. Inf. dan Sains Teknol., vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022, doi: 10.31326/sistek.v4i2.1326.
- [6] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed., vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019, doi: 10.35746/jtim.v1i3.50.
- [7] V. Yoga, P. Ardhana, U. Qamarul, and H. Badaruddin, "Pengujian Usability Aplikasi Halodoc Menggunakan Metode System Usability Scale ( SUS )," J. Kesehat. Qamarul Huda, vol. 9, pp. 132–136, 2021.
- [8] T. Online, M. R. Sanjaya, A. Saputra, and D. Kurniawan, "Penerapan Metode System Usability Scale ( Sus ) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website," vol. 7, no. 1, pp. 120–132, 2021.
- [9] M. Ulul, A. Iryanto, W. Hayuhardhika, N. Putra, and A. Dwi, "Evaluasi Usability Aplikasi SIAP TARIK Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale ( SUS ) Pada Puskesmas Tarik Sidoarjo," vol. 3, no. 7, pp. 7093–7101, 2019.
- [10] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," Simkom, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [11] N. A. Ningtyas and A. Meiriza, "Penerapan Metode System Usability Scale Dalam Mengevaluasi User Experience Aplikasi DANA," JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer), vol. 10, no. 2, p. 667, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.6083.
- [12] A. Aan and J. Permana, "USABILITY TESTING PADA WEBSITE E-COMMERCE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE ( SUS ) ( STUDI KASUS : UMKMBULELENG . COM )," vol. 8, no. 2, pp. 149–158, 2019.
- [13] D. W. Ramadhan, "PENGUJIAN USABILITY WEBSITE TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (sTUDI KASUS: WEBSITE TIME EXCELINDO)," JIPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.), vol. 4, no. 2, p. 139, 2019, doi: 10.29100/jipi.v4i2.977.
- [14] S. Aisyah et al., "Evaluasi Usability Website Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode System Usability Scale," vol. 7, no. 2, pp. 125–132, 2021.
- [15] S. Di, S. Royal, and S. Royal, "PENERAPAN SYSTEM USABILITY SCALE ( SUS ) DALAM PENGUKURAN KEBERGUNAAN WEBSITE PROGRAM," vol. 4307, no. 1, pp. 43–49, 2022.
- [16] R. I. P. Hasibuan, R. D. Prasetya, M. F. Ahadi, and N. D. Utami, "Evaluasi Usability Aplikasi Satu Sehat Dengan Metode System Usability Scale," Method. J. Tek. Inform. dan Sist. Inf., vol. 9, no. 2, pp. 1–7, 2023, doi: 10.46880/mtk.v9i2.1946.
- [17] A. R. Bahtiar and M. A. Gustalika, "Penerapan Metode System Usability Scale dalam Pengujian Rancangan Mobile Apps Gamification Tari Rakyat di Indonesia," vol. 6, pp. 491–499, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i1.3510.
- [18] K. D. Arisanti, A. Santoso, and S. Wahyuni, "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk," JIMEK J. Ilm. Mhs. Ekon., vol. 2, no. 1, p. 101, 2019, doi: 10.30737/jimek.v2i1.427.
- [19] A. A. Rahma and S. Mutmainah, "Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pemberian Kredit Pada Pt Pegadaian



(Persero) Unit Pelayanan Cabang Kaliwungu,” J. Aktual Akunt. Keuang. Bisnis Terap., vol. 3, no. 1, p. 39, 2020, doi: 10.32497/akunbisnis.v3i1.1970.

- [20] P. Finanti Ramadhani, P. Isyanto, D. Yani, P. Studi Manajemen, F. Ekonomi dan Bisnis, and U. Buana Perjuangan Karawang, “Implimentasi Sistem Passion (Putri Finanti Ramadhani, dkk.) Nanggroe: Jurnal Pengabdian Cendikia,” Nanggroe J. Pengabdi. Cendikia, vol. 252, no. 3, pp. 252–256, 2023, [Online]. Available: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8061836>