

Pengukuran Tingkat Usability Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)

Faisal Hafis Saputra*, Kayla Aurel Putri Prasetyo, Dinda Sekarwangi, Andrean Saputra, Sholihah Ayu Wulandari

Politeknik Negeri Jember, Jember, Indonesia
e-mail: e41230600@student.polije.ac.id

Abstrak

Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto dikembangkan untuk mendukung proses monitoring pengajuan kredit, analisis kinerja, pengelolaan target pemasaran, proses persetujuan (approval), serta penyusunan laporan secara terintegrasi. Meskipun telah digunakan dalam kegiatan operasional, website tersebut belum pernah dievaluasi dari aspek usability, sehingga tingkat kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna belum diketahui secara objektif. Penelitian ini bertujuan mengukur tingkat usability Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner SUS kepada 10 pengguna aktif website yang telah menggunakan sistem dalam aktivitas operasional. Data dianalisis menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk memperoleh skor usability berdasarkan persepsi pengguna. Hasil penelitian menunjukkan nilai rata-rata SUS sebesar 84,75, yang termasuk dalam kategori Acceptable, memperoleh Grade A, dan berada pada kategori Excellent. Selain itu, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap website, di mana sekitar 90% jawaban berada pada kategori Setuju dan Sangat Setuju pada pernyataan positif, serta Sangat Tidak Setuju dan Tidak Setuju pada pernyataan negatif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi, mudah dipelajari, mudah diingat, minim kesalahan saat digunakan, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna dalam mendukung proses monitoring dan analitik kinerja tim mikro. Dengan demikian, Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto memiliki tingkat usability yang sangat baik dan layak digunakan sebagai pendukung kegiatan operasional perusahaan.

Kata kunci—System Usability Scale (SUS), usability, website, monitoring, analitik kinerja, Bank Mandiri.

Abstract

The Monitoring and Performance Analytics Website for the Micro Team at Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto was developed to support credit application monitoring, performance analysis, marketing target management, approval processes, and integrated reporting to improve operational efficiency. Although the website has been utilized in daily operational activities, its usability has never been formally evaluated, making it difficult to objectively determine its ease of use, efficiency, and user satisfaction. Therefore, this study aims to evaluate the usability of the Monitoring and Performance Analytics Website for the Micro Team at Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto using the System Usability Scale (SUS) method. This study employed a quantitative approach by collecting data through observations, documentation, and the

distribution of SUS questionnaires to 10 active website users who had experience using the system in their operational activities. The collected data were analyzed using the System Usability Scale (SUS) to measure the website's usability based on users' perceptions. The results showed an average SUS score of 84.75, indicating that the website falls within the Acceptable category, achieves Grade A, and is classified as Excellent according to the SUS interpretation scale. Furthermore, the majority of respondents provided positive evaluations, with approximately 90% of responses falling into the Agree and Strongly Agree categories for positive statements and Strongly Disagree and Disagree for negative statements. These findings indicate that the website is easy to learn, easy to use, easy to remember, has a low error rate, and provides a satisfying user experience in supporting the monitoring and performance analysis of the micro team. Therefore, the Monitoring and Performance Analytics Website for the Micro Team at Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto demonstrates a very good level of usability and is suitable for supporting the company's operational activities.

Keywords—System Usability Scale (SUS), usability, website, monitoring, performance analytics, Bank Mandiri.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai organisasi memanfaatkan sistem informasi berbasis website untuk mendukung aktivitas operasional. Sistem informasi berbasis website memungkinkan pengelolaan data dilakukan secara lebih cepat, terintegrasi, dan mudah diakses sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan [1]. Oleh karena itu, penerapan sistem informasi menjadi salah satu strategi dalam mendukung transformasi digital pada berbagai bidang, termasuk perusahaan sektor perbankan [2].

Pada lingkungan perbankan, proses monitoring kinerja, pengajuan kredit, pengelolaan target pemasaran, proses approval, dan penyusunan laporan memerlukan ketelitian karena melibatkan berbagai data penting. Untuk mendukung proses tersebut dikembangkan Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto yang bertujuan membantu pengelolaan data secara terintegrasi. Meskipun demikian, keberhasilan suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut [3], [4].

Kemudahan penggunaan (usability) merupakan salah satu aspek penting dalam menentukan kualitas sebuah website. Website dengan tingkat usability yang baik akan memudahkan pengguna dalam mempelajari fitur, menyelesaikan pekerjaan secara efektif, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, website yang sulit digunakan dapat menghambat proses kerja dan menurunkan efektivitas pemanfaatan system [5].

Salah satu metode yang banyak digunakan untuk mengevaluasi usability adalah System Usability Scale (SUS). Metode ini dipilih karena memiliki instrumen yang sederhana, mudah diterapkan, serta mampu memberikan hasil pengukuran yang reliabel terhadap persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan suatu system [6]. Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa SUS efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas website pada berbagai bidang [7], [8].

Saat ini masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengevaluasi usability Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto yang digunakan sebagai sistem pendukung monitoring kinerja internal perusahaan. Perbedaan karakteristik pengguna, proses bisnis, serta kebutuhan operasional pada lingkungan perbankan menyebabkan hasil penelitian terdahulu belum dapat secara langsung menggambarkan tingkat usability pada website yang menjadi objek penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan (research gap) tersebut dengan mengevaluasi tingkat usability Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto menggunakan metode System Usability Scale (SUS).

Novelty penelitian ini terletak pada objek penelitian yang berfokus pada Website

Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto yang belum pernah dievaluasi menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Selain menghasilkan nilai usability, penelitian ini juga memberikan gambaran tingkat penerimaan pengguna sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan website agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna pada lingkungan operasional perbankan. Selain memberikan nilai usability website, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan sistem berdasarkan persepsi pengguna sehingga kualitas layanan dan efektivitas operasional dapat terus ditingkatkan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode evaluatif untuk mengukur tingkat *usability* pada Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna sistem, sehingga dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kemudahan penggunaan website berdasarkan persepsi pengguna [9].

Objek penelitian adalah Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto. Responden penelitian merupakan pengguna website yang telah menggunakan sistem, sehingga mampu memberikan penilaian berdasarkan pengalaman selama berinteraksi dengan website [10].

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi, dan penyebaran kuesioner *System Usability Scale (SUS)*. Kuesioner diberikan kepada seluruh responden setelah menggunakan website. Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan metode SUS untuk mengetahui tingkat *usability* website berdasarkan persepsi pengguna [9].

2.1 Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi terhadap Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto, serta penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) kepada pengguna website. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui dokumentasi sistem, literatur ilmiah, buku, dan jurnal yang berkaitan dengan evaluasi usability menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Kedua jenis data tersebut digunakan sebagai dasar dalam proses analisis untuk memperoleh gambaran tingkat usability website secara objektif.

2.2 Responden Penelitian

Responden dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto yang telah menggunakan sistem dalam mendukung aktivitas operasional. Pemilihan responden dilakukan menggunakan teknik total sampling, yaitu memilih responden berdasarkan kriteria tertentu agar penilaian yang diberikan sesuai dengan pengalaman penggunaan sistem.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Responden merupakan pengguna aktif Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto.
2. Responden pernah menggunakan website dalam kegiatan operasional.
3. Responden memahami fitur-fitur utama yang tersedia pada website.
4. Responden bersedia mengisi kuesioner System Usability Scale (SUS) secara lengkap.

2.3 Jumlah Responden Penelitian

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 10 orang, yang merupakan seluruh pengguna aktif Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto. Jumlah tersebut ditentukan berdasarkan kondisi aktual bahwa website merupakan sistem informasi internal perusahaan dengan hak akses terbatas sehingga hanya dapat digunakan

oleh pegawai yang memiliki otorisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik total sampling, yaitu seluruh anggota populasi yang memenuhi kriteria dijadikan sebagai responden penelitian. Dengan demikian, seluruh populasi pengguna aktif website telah terwakili dalam proses evaluasi usability.

2.4 Tools Penelitian

Penelitian ini didukung oleh beberapa perangkat keras dan perangkat lunak untuk menunjang proses pengumpulan serta pengolahan data. Perangkat lunak yang digunakan meliputi Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto sebagai objek penelitian, Google Form untuk penyebaran kuesioner, Microsoft Excel untuk proses pengolahan data dan perhitungan skor System Usability Scale (SUS), serta Microsoft Word sebagai media penyusunan laporan penelitian.

2.5 Tahapan Penelitian

Penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang dilakukan secara sistematis. Tahap pertama adalah identifikasi permasalahan pada Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto melalui observasi awal. Tahap kedua adalah studi literatur untuk memperoleh landasan teori mengenai usability dan metode System Usability Scale (SUS). Tahap ketiga adalah penyusunan instrumen penelitian berupa kuesioner SUS yang terdiri atas sepuluh butir pernyataan. Selanjutnya, kuesioner disebarkan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Data hasil pengisian kuesioner kemudian diolah menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk memperoleh skor usability. Tahap terakhir adalah interpretasi hasil berdasarkan kategori Acceptability Range, Grade Scale, dan Adjective Rating, kemudian disusun kesimpulan dan rekomendasi pengembangan website.

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner *System Usability Scale (SUS)* yang diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Kuesioner SUS terdiri atas 10 butir pernyataan dengan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) dan nilai 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS). Metode SUS dipilih karena mudah diterapkan, mampu memberikan hasil yang reliabel, serta dapat digunakan untuk mengevaluasi tingkat *usability* meskipun jumlah responden relatif sedikit [10].

Tabel 1 Kuisisioner Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini kembali.
2	Saya merasa sistem ini terlalu rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan.
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi untuk menggunakan sistem ini.
5	Saya merasa fitur-fitur pada sistem ini berjalan dengan baik.
6	Saya merasa terdapat banyak inkonsistensi pada sistem ini.
7	Saya merasa sebagian besar pengguna akan dapat mempelajari sistem ini dengan cepat.
8	Saya merasa sistem ini membingungkan untuk digunakan.
9	Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini.
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan baik.

2.7 Metode Perhitungan SUS

Perhitungan skor SUS dilakukan berdasarkan jawaban responden terhadap sepuluh butir pernyataan. Untuk pernyataan bernomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9), skor dihitung dengan mengurangi nilai jawaban responden dengan angka 1. Sementara itu, untuk pernyataan bernomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10), skor diperoleh dengan mengurangi angka 5 dengan nilai jawaban responden. Seluruh skor kemudian dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5, sehingga diperoleh nilai SUS pada rentang 0–100 [11].

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

Keterangan:

R1–R10 = Nilai jawaban responden pada setiap pernyataan.

2,5 = Faktor pengali untuk mengonversi skor ke rentang 0 – 100.

2.8 Interpretasi Skor SUS

Hasil perhitungan SUS kemudian diinterpretasikan menggunakan tiga kategori, yaitu *Acceptability Range*, *Grade Scale*, dan *Adjective Rating*. Interpretasi ini digunakan untuk mengetahui tingkat penerimaan pengguna terhadap website yang dievaluasi [12].

Tabel 2 *Acceptability Range*

Rentang Skor	Kategori
0-50	<i>Non Acceptable</i>
50-70	<i>Marginal</i>
70-100	<i>Acceptable</i>

Tabel 3 *Grade Scale*

Rentang Skor	Grade
80.3-100	A
68-80.3	B
68	C
51-68	D
0-51	E

Tabel 4 *Adjective Ratings*

Rentang Skor	Kategori
85-100	<i>Best Imaginable</i>
74-85	<i>Excellent</i>
53-74	<i>Good</i>
39-53	<i>Ok</i>
25-39	<i>Poor</i>
0-25	<i>Worst Imaginable</i>

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengujian System Usability Scale (SUS)

Sebelum dilakukan proses perhitungan skor System Usability Scale (SUS), seluruh responden diminta menggunakan Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto sesuai dengan aktivitas operasional yang biasa dilakukan. Setelah responden memahami alur penggunaan website, kuesioner SUS yang terdiri atas sepuluh butir pernyataan diberikan untuk memperoleh persepsi pengguna terhadap tingkat kemudahan penggunaan sistem.

Setiap responden memberikan penilaian terhadap sepuluh pernyataan menggunakan skala Likert 1–5, di mana nilai 1 menunjukkan Sangat Tidak Setuju (STS) dan nilai 5 menunjukkan Sangat Setuju (SS). Selanjutnya, jawaban dari setiap responden dihitung menggunakan aturan perhitungan System Usability Scale (SUS) sehingga diperoleh skor usability masing-masing responden.

Keterangan pada Tabel 5 dijelaskan sebagai berikut. P1 sampai dengan P10 merupakan kode untuk setiap butir pernyataan pada kuesioner System Usability Scale (SUS). Pernyataan P1 menyatakan "Saya berpikir akan menggunakan sistem ini kembali", P2 menyatakan "Saya merasa sistem ini terlalu rumit untuk digunakan", P3 menyatakan "Saya merasa sistem ini mudah digunakan", P4 menyatakan "Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi untuk menggunakan sistem ini", P5 menyatakan "Saya merasa fitur-fitur pada sistem ini berjalan dengan

baik", P6 menyatakan "Saya merasa terdapat banyak inkonsistensi pada sistem ini", P7 menyatakan "Saya merasa sebagian besar pengguna akan dapat mempelajari sistem ini dengan cepat", P8 menyatakan "Saya merasa sistem ini membingungkan untuk digunakan", P9 menyatakan "Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini", dan P10 menyatakan "Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan baik". Sementara itu, R1 sampai dengan R10 merupakan kode responden yang digunakan untuk mewakili masing-masing responden penelitian guna menjaga kerahasiaan identitas responden.

Tabel 5 Hasil Perhitungan Skor SUS

Responden	Pertanyaan										Score SUS
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
R1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	100
R2	5	1	4	1	5	1	4	1	5	1	95
R3	4	2	5	2	4	2	5	2	4	2	80
R4	5	1	5	1	4	1	5	1	5	1	97.5
R5	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	75
R6	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1	97.5
R7	4	2	4	2	5	2	4	2	5	1	80
R8	5	1	5	1	5	1	4	1	5	1	97.5
R9	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	75
R10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
Total SUS											847.5
Rata-Rata SUS											84.75

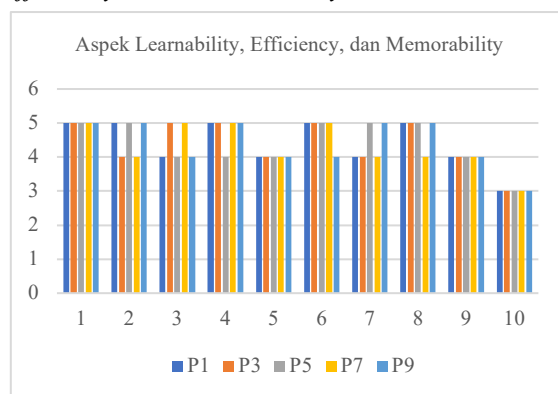
Berdasarkan hasil perhitungan pada Tabel 5, diperoleh skor System Usability Scale (SUS) dari masing-masing responden dengan rentang nilai antara 50 hingga 100. Sebagian besar responden memperoleh skor di atas 75, yang menunjukkan bahwa pengguna memberikan penilaian positif terhadap kemudahan penggunaan website. Hanya satu responden yang memperoleh skor 50, sedangkan responden lainnya memberikan skor yang termasuk dalam kategori baik hingga sangat baik.

Akumulasi seluruh skor responden menghasilkan nilai total sebesar 847,5, sehingga diperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 84,75. Berdasarkan interpretasi Acceptability Range, nilai tersebut termasuk dalam kategori Acceptable, sedangkan berdasarkan Grade Scale memperoleh Grade A dan termasuk kategori Excellent pada Adjective Rating. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto telah memenuhi aspek kemudahan penggunaan sehingga dapat diterima dengan baik oleh pengguna.

3.1 Analisis Aspek Usability

Setelah diperoleh nilai System Usability Scale (SUS), dilakukan analisis lebih lanjut terhadap setiap aspek usability yang diukur melalui sepuluh butir pernyataan pada kuesioner SUS. Analisis dilakukan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap aspek learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Pembagian aspek tersebut bertujuan agar hasil evaluasi tidak hanya menunjukkan nilai akhir SUS, tetapi juga memberikan informasi mengenai aspek-aspek yang masih perlu dipertahankan maupun ditingkatkan.

3.2 Aspek Learnability, Efficiency, dan Memorability

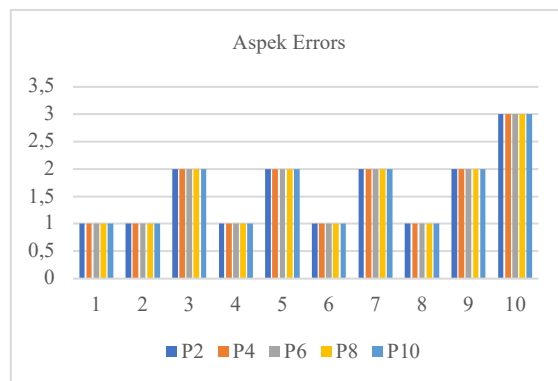


Gambar 1 Aspek *Learnability*, *Efficiency*, dan *Memorability*

Berdasarkan Gambar 1, aspek *learnability*, *efficiency*, dan *memorability* dianalisis berdasarkan jawaban responden pada pernyataan P1, P3, P5, P7, dan P9. Hasil diagram menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) pada seluruh pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto mudah dipelajari oleh pengguna, fitur-fitur yang tersedia dapat digunakan dengan baik, serta proses pengoperasian website mudah diingat ketika digunakan kembali.

Meskipun masih terdapat beberapa responden yang memberikan nilai 3 (Netral) pada beberapa pernyataan, jumlahnya relatif sedikit dibandingkan dengan jawaban positif. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa aspek *learnability*, *efficiency*, dan *memorability* pada website telah terpenuhi dengan baik, sehingga pengguna mampu menggunakan website secara efektif dalam mendukung proses industri perbankan.

3.3 Aspek Errors

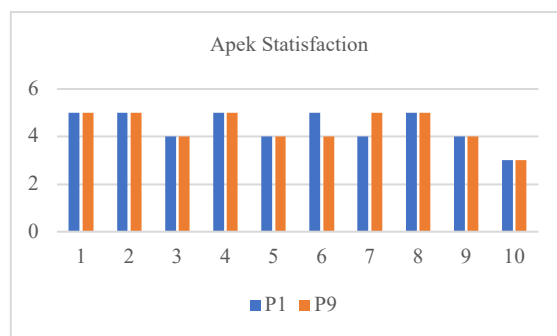


Gambar 2 Aspek *Errors*

Berdasarkan Gambar 2, aspek *errors* dianalisis berdasarkan jawaban responden pada pernyataan P2, P4, P6, P8, dan P10. Pernyataan pada aspek ini merupakan pernyataan negatif dalam metode *System Usability Scale (SUS)*, sehingga semakin rendah nilai yang diberikan responden menunjukkan semakin sedikit kendala yang dirasakan saat menggunakan website.

Hasil diagram menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan nilai 1 (Sangat Tidak Setuju) dan 2 (Tidak Setuju) pada setiap pernyataan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tidak mengalami kesulitan yang berarti selama menggunakan Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto. Meskipun terdapat beberapa jawaban dengan nilai 3 (Netral), jumlahnya relatif sedikit sehingga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap hasil evaluasi. Dengan demikian, aspek *errors* pada website dapat dikatakan telah memenuhi kriteria *usability* yang baik.

3.3 Aspek Satisfaction



Gambar 3 Aspek Satisfaction

Berdasarkan Gambar 3, aspek *satisfaction* dianalisis berdasarkan jawaban responden pada pernyataan P1 dan P9. Hasil diagram menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan nilai 4 (Setuju) dan 5 (Sangat Setuju) terhadap kedua pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna merasa puas terhadap pengalaman menggunakan Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto serta bersedia menggunakan website kembali untuk mendukung proses administrasi.

Selain itu, hanya sebagian kecil responden yang memberikan nilai 3 (Netral), sedangkan tidak terdapat penilaian yang menunjukkan ketidakpuasan yang dominan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa website telah mampu memberikan pengalaman penggunaan yang positif dan memenuhi aspek *satisfaction* berdasarkan persepsi pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto memperoleh nilai rata-rata System Usability Scale (SUS) sebesar 84,75, yang termasuk kategori Acceptable, memperoleh Grade A, serta berada pada kategori Excellent. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website memiliki tingkat usability yang sangat baik sehingga mampu mendukung aktivitas operasional pengguna secara efektif.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada penggunaan metode SUS sebagai alat evaluasi usability, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang berfokus pada website monitoring dan analitik kinerja internal di lingkungan perbankan.

Kontribusi penelitian ini adalah memberikan gambaran empiris mengenai tingkat usability Website Monitoring dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto sebagai dasar dalam penyusunan rekomendasi pengembangan sistem. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas antarmuka, kemudahan penggunaan, serta pengalaman pengguna sehingga website mampu mendukung proses operasional secara lebih efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan, Evaluasi usability Website Monitoring Dan Analitik Kinerja Tim Mikro Bank Mandiri KCP Bangsal Mojokerto menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menghasilkan nilai rata-rata 84,75. Nilai tersebut termasuk kategori Acceptable, memperoleh Grade A, serta berada pada kategori Excellent, sehingga website memiliki tingkat usability yang sangat baik. Website telah memenuhi aspek learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Mayoritas responden menilai website mudah dipelajari, mudah digunakan, mudah diingat, minim kendala saat dioperasikan, serta memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan. Kelebihan website terletak pada kemudahan penggunaan dan kemampuannya mendukung pengelolaan administrasi secara efektif. Keterbatasan penelitian ini adalah jumlah responden yang hanya melibatkan 10 pengguna, sehingga hasil evaluasi belum sepenuhnya mewakili seluruh pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan responden yang lebih banyak serta mengombinasikan metode System Usability Scale (SUS) dengan metode evaluasi usability lainnya agar hasil evaluasi lebih komprehensif dan dapat menjadi dasar pengembangan website.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Zainurrohman, D. Y. Kristiyanto, and D. Darmansah, "Evaluasi usability website Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Banyumas (SIPANJIMAS) menggunakan metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, vol. 3, no. 4, p. 510, 2022, doi: 10.30865/json.v3i4.4141.
- [2] A. Lukito, J. Wiratama, and H. Santoso, "Development of web-based ServiceApps applications and usability testing using the System Usability Scale (SUS): Case study PT Telemedia Mitra Erajaya," *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems*, vol. 6, no. 2, pp. 127–136, 2022, doi: 10.24912/computatio.v6i2.20379.
- [3] M. K. Y. Shambour, "Assessing the usability of Hajj and Umrah websites," in *Proc. 2021 Int. Conf. Information Technology (ICIT)*, 2021, pp. 876–881, doi: 10.1109/ICIT52682.2021.9491780.
- [4] A. Affan, "Perancangan dan evaluasi Sistem Informasi Klinik (Si-Klinik) Avicena berbasis website menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Setya Medika*, vol. 7, no. 2, pp. 9–18, 2022, doi: 10.56727/bsm.v7i2.92.
- [5] T. Oktarina and A. Orija, "Usability analysis of the website of the South Sumatera Provincial Library Service using the WEBUSE method," *Jurnal Teknik Informatika (JUTIF)*, vol. 3, no. 5, pp. 1467–1474, 2022, doi: 10.20884/1.jutif.2022.3.5.540.
- [6] M. F. Azi, C. Wiguna, and K. N. Meiah, "Analisis user interfaces pada website Kampiun ITTP dengan metode heuristik dan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Media Informatika Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1080, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3802.
- [7] M. Hyzy, R. Bond, M. Mulvenna, L. Bai, A. Dix, S. Leigh, and S. Hunt, "System Usability Scale benchmarking for digital health apps: Meta-analysis," *JMIR mHealth and uHealth*, vol. 10, no. 8, Art. no. e37290, 2022, doi: 10.2196/37290.
- [8] M. P. Eugenia, M. Abdurrofi, B. Almahenzar, and A. Khoirunnisa, "Pendekatan metode user-centered design dan System Usability Scale dalam redesain dan evaluasi antarmuka website," in *Seminar Nasional Official Statistics*, vol. 2022, no. 1, pp. 573–584, 2022, doi: 10.34123/semnasoffstat.v2022i1.1454.
- [9] I. Nasrul and M. L. Hamzah, "Analisa usability website menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan evaluasi heuristik," *INTECOMS: Journal of Information Technology and Computer Science*, vol. 7, no. 6, pp. 2381–2392, 2024, doi: 10.31539/intecom.v7i6.14261.
- [10] I. M. Herawati and D. Azahra, "Evaluasi usability website Jasuda.net menggunakan System Usability Scale (SUS)," *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, vol. 9, no. 2, pp. 994–1000, 2024, doi: 10.29100/jupi.v9i2.4328.
- [11] V. Y. P. Ardhana, "Analisis usability testing pada SITIDES menggunakan System Usability Scale dan PIECES Framework," *Bulletin of Informatics and Data Science*, vol. 1, no. 2, p. 89, 2022, doi: 10.61944/bids.v1i2.41.
- [12] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur Ms, "Usability testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan menggunakan metode System Usability Scale," *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, vol. 11, no. 1, p. 74, 2022, doi: 10.23887/janapati.v11i1.43209.