

ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USABILITY WEBSITE EVENT ORGANIZER MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Devia Regina Putri¹, Yopi Nugraha²

^{1,2}Institut Pendidikan Indonesia

Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Terapan Dan Sains

(Jl Terusan Pahlawan No.32, Sukagalih, Kec.Tarogong Kidul, Kab. Garut telp. 0898 7450 311)

e-mail ¹devia.reginaputrie@gmail.com, ²yopidollar@gmail.com

Abstrak

Keberadaan website *Event Organizer* menjadi sangat krusial dalam memfasilitasi penyelenggaraan acara digital di era transformasi saat ini. Namun, platform semacam ini sering kali menghadapi kendala pada aspek *User Experience* (UX) dan *Usability*, yang berdampak langsung pada penurunan tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menjadi tantangan serius mengingat sektor ekonomi kreatif menyumbang 7,35% terhadap PDB nasional dengan pertumbuhan transaksi digital acara mencapai 28% per tahun. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam mengenai UX dan *Usability* pada website *Event Organizer* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif melalui survei terhadap 50 responden pengguna aktif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen kuesioner standar SUS yang terdiri dari 10 butir pertanyaan dengan skala *Likert* untuk mengukur tingkat efektivitas, efisiensi, dan kepuasan secara kuantitatif. Data kemudian dianalisis dengan algoritma perhitungan skor untuk menentukan posisi platform dalam skala *benchmarking* produk digital.

Hasil analisis menunjukkan bahwa website *Event Organizer* memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 82. Skor tersebut menempatkan platform pada kategori *Acceptable* dengan *Grade B* dan predikat *Adjective Rating: Good*. Temuan penelitian mengungkap bahwa kekuatan utama sistem terletak pada aspek navigasi yang memudahkan pengguna menemukan jadwal dan desain visual yang menarik. Di sisi lain, teridentifikasi kelemahan pada aksesibilitas perangkat *mobile* dan kecepatan pemuatan halaman (*loading speed*). Mengingat 70% populasi produktif di Indonesia mengakses layanan secara *mobile*, penelitian ini merekomendasikan pengembang untuk melakukan optimasi desain responsif dan peningkatan kinerja teknis guna mendukung keberlanjutan industri acara digital nasional.

Kata kunci: *Usability, User Experience, Website Event Organizer, System Usability Scale (SUS).*

Abstract

The existence of *Event Organizer* websites has become crucial in facilitating digital event management in today's transformation era. However, such platforms often face challenges regarding *User Experience* (UX) and *Usability*, which directly impact the decline of user satisfaction. This represents a significant challenge, considering that the creative economy sector contributes 7.35% to the national GDP, with digital event transaction growth reaching 28% annually. This study aims to conduct an in-depth analysis of UX and *Usability* on an *Event Organizer* website using the *System Usability Scale* (SUS) method. The research employs a descriptive quantitative approach through a survey of 50 active user respondents. Data collection was carried out using the standard SUS questionnaire instrument, consisting of 10 *Likert*-scale items to quantitatively measure effectiveness, efficiency, and satisfaction. The data were then analyzed using a score calculation algorithm to determine the platform's position within digital product *benchmarking* scales.

The analysis results show that the *Event Organizer* website obtained an average SUS score of 82. This score places the platform in the "Acceptable" category with a "Grade B" and an adjective rating of "Good." The research findings reveal that the system's primary strength lies in navigation aspects that allow users to easily find schedules and an attractive visual design. On the other hand, weaknesses were identified in mobile device accessibility and page loading speed. Given that 70% of

the productive population in Indonesia accesses services via mobile devices, this study recommends that developers optimize responsive design and enhance technical performance to support the sustainability of the national digital event industry.

Keywords: *Usability, User Experience, Event Organizer Website, System Usability Scale (SUS).*

1. PENDAHULUAN

Industri *event organizer* di Indonesia kini telah memasuki fase transformasi total menuju ekosistem digital, di mana website berfungsi sebagai infrastruktur vital yang menjembatani penyelenggaraan acara *virtual*, *hybrid*, maupun tatap muka. Akselerasi perubahan ini dipicu oleh performa sektor ekonomi kreatif yang sangat impresif, di mana data Badan Pusat Statistik (BPS, 2023) mencatat kontribusi sebesar 7,35% terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, yang diperkuat dengan laju pertumbuhan transaksi digital pada sektor acara sebesar 28% per tahun. Namun, di tengah potensi ekonomi yang besar ini, efektivitas platform digital sangat bergantung pada kualitas interaksi yang dibangun antara sistem dan manusia, yang secara fundamental diukur melalui dimensi *User Experience (UX)* dan *Usability*.

User Experience (UX) melampaui sekadar aspek visual, mencakup seluruh persepsi dan respons holistik pengguna selama berinteraksi dengan layanan. Penerapan prinsip desain yang berorientasi pada pengguna (*user-centered design*) menjadi prasyarat mutlak dalam pengembangan website untuk membangun keterikatan emosional dan kepercayaan pengguna yang positif. Dalam ekosistem *event organizer*, UX yang optimal berperan dalam memastikan setiap tahapan perjalanan pengguna—mulai dari eksplorasi informasi, proses pendaftaran, hingga finalisasi transaksi tiket secara *real-time*—dapat berlangsung secara intuitif dan memberikan rasa percaya diri kepada pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, *Usability* menjadi parameter kualitas yang menentukan tingkat kemudahan antarmuka sistem dalam membantu pengguna mencapai target tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan. Implementasi *usability* yang mumpuni menjamin kelancaran transaksi tanpa adanya kendala teknis yang mengganggu. Realitas di lapangan menunjukkan bahwa banyak platform *event organizer* domestik masih terjebak pada persoalan navigasi yang kompleks dan buruknya optimasi pada perangkat genggam, yang berdampak pada tingginya angka *bounce rate* hingga mencapai 65%. Fenomena ini menjadi sangat krusial mengingat fakta bahwa 70% populasi usia produktif di Indonesia saat ini mengandalkan perangkat *mobile* sebagai sarana utama dalam mengakses layanan daring. Oleh sebab itu, evaluasi terhadap *usability* wajib menitikberatkan pada aspek kecepatan penyelesaian tugas serta akurasi pengguna dalam meraih tujuannya.

"Pentingnya aspek *Usability* tidak hanya terbatas pada fungsionalitas teknis, melainkan juga berkaitan erat dengan aspek psikologi kognitif pengguna. Dalam lingkungan digital yang serba cepat, pengguna cenderung memiliki rentang perhatian yang pendek (*short attention span*). Menurut Ramdani & Wulandari (2021), ketidakmampuan sebuah sistem dalam menyajikan informasi secara efektif dan efisien akan menyebabkan beban kognitif (*cognitive load*) yang berlebihan bagi pengguna. Hal ini sering kali berujung pada kegagalan transaksi pada website *event organizer*, di mana kompleksitas pemilihan kursi atau metode pembayaran yang tidak intuitif memaksa pengguna meninggalkan situs sebelum menyelesaikan pesanan.

Selain itu, loyalitas pengguna di era digital saat ini sangat dipengaruhi oleh konsistensi pengalaman lintas perangkat. Mengingat variasi perangkat yang digunakan oleh masyarakat Indonesia, website *event organizer* dituntut untuk memiliki fleksibilitas antarmuka yang tinggi. Keberhasilan dalam meminimalisir kesalahan pengguna (*user error*) dan menyediakan jalur pemulihan yang cepat saat terjadi kesalahan merupakan indikator utama dari kematangan sebuah produk digital (Kholiq & Safitri, 2021). Oleh karena itu, evaluasi yang komprehensif diperlukan bukan hanya untuk memperbaiki tampilan, tetapi untuk memastikan bahwa platform mampu mendukung keberlangsungan bisnis ekonomi kreatif secara jangka panjang.

Guna mengatasi kesenjangan antara kapabilitas sistem dan ekspektasi pengguna, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* sebagai instrumen evaluasi utama. Sebagai alat ukur standar dalam domain *Human-Computer Interaction (HCI)*, SUS diakui memiliki reliabilitas yang kuat dalam menyediakan data kuantitatif terkait efektivitas dan kepuasan pengguna. Pemanfaatan metodologi ini memungkinkan dilakukannya *benchmarking* skor secara presisi terhadap standar produk digital global. Melalui pelibatan 50 responden pengguna aktif, studi ini bertujuan untuk memetakan secara mendalam tingkat UX dan *usability* pada platform *event organizer* di Indonesia. Luaran dari

penelitian ini diharapkan mampu memberikan potret empiris mengenai keunggulan dan defisit platform, yang kemudian dikonversi menjadi rekomendasi strategis bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas layanan acara digital di pasar nasional.

2. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian menjelaskan langkah-langkah sistematis yang dilakukan untuk menganalisis tingkat User Experience (UX) dan Usability pada website Event Organizer yang dijadikan studi kasus. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan mengaplikasikan instrumen baku *System Usability Scale (SUS)*.

2.1 Pendekatan, Lokasi, dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mengumpulkan data numerik mengenai persepsi pengguna terhadap *usability* sistem, sementara sifat deskriptif digunakan untuk menyajikan dan menganalisis skor SUS guna mendapatkan gambaran tingkat *usability* yang objektif. Penelitian ini dilaksanakan secara daring (*online*) tanpa batasan lokasi geografis fisik, dengan fokus di Indonesia. Objek penelitian adalah sebuah *website event organizer* yang memiliki volume transaksi acara digital tinggi, guna menjamin ketersediaan basis pengguna yang memadai.

2.2. Sampel dan Responden Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pengguna *online* yang memiliki pengalaman menggunakan layanan website *event organizer*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, pernah melakukan setidaknya satu kali interaksi kritis (mencari informasi atau membeli tiket) pada *website* studi kasus dalam kurun waktu enam bulan terakhir. Jumlah responden yang ditargetkan adalah 50 orang pengguna aktif, sesuai dengan pedoman untuk mendapatkan hasil pengukuran SUS yang reliabel.

2.3. Metode Evaluasi: System Usability Scale (SUS)

Metode evaluasi utama yang digunakan adalah *System Usability Scale (SUS)*, yang merupakan instrumen terstandarisasi, cepat, dan memiliki reliabilitas tinggi untuk mengukur *usability* secara subjektif

2.3.1 Instrumen SUS

Instrumen SUS terdiri dari 10 item kuesioner dengan skala Likert 5 poin (1 = Sangat Tidak Setuju hingga 5 = Sangat Setuju). Item-item kuesioner dirancang bergantian antara pernyataan positif (ganjil) dan negatif (genap) untuk menghindari bias respons. Item kuesioner yang digunakan ditunjukkan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuesioner SUS

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Saya pikir saya akan senang menggunakan sistem ini secara teratur.					
2.	Saya menemukan sistem ini rumit untuk digunakan.					
3.	Saya pikir sistem ini mudah digunakan					
4.	Saya perlu dukungan teknis dari orang lain untuk menggunakan sistem ini					
5.	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem terintegrasi dengan baik.					
6.	Saya merasa ada terlalu banyak inkonsistensi dalam sistem ini					
7.	Saya membayangkan sebagian besar orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan cepat					
8.	Saya menemukan sistem ini sangat canggung (sulit) untuk digunakan					
9.	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan sistem ini					

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
10.	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa mulai menggunakan sistem ini					

Menurut *Brooke*, Kuesioner SUS memiliki tahapan yang digunakan untuk melakukan perhitungan kuesioner SUS, antara lain:

1. Setiap pernyataan akan mendapatkan nilai antara 0 hingga 4.
2. Untuk pernyataan dengan angka ganjil (1, 3, 5, 7, 9), nilai diperoleh dengan mengurangi angka 1 dari nilai yang diberikan. Sedangkan untuk pernyataan dengan angka genap (2, 4, 6, 8, 10), nilai dihitung dengan mengurangi nilai yang diberikan dari angka 5.
3. Total dari semua nilai pernyataan ganjil dan genap akan dikalikan dengan 2,5 untuk menentukan skor akhir SUS.
4. Skor akhir dari kuesioner SUS berkisar antara 0 hingga 100

2.4 Langkah-Langkah dan Analisis Data

Langkah-langkah penelitian dilakukan secara terstruktur dari penentuan objek hingga perumusan rekomendasi, seperti diilustrasikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alur

Tahapan penelitian diuraikan sebagai berikut:

1. Tahap Identifikasi Masalah & Penentuan Objek: Penelitian dimulai dengan menentukan objek, yaitu *Website Event Organizer*. Di sini peneliti mengidentifikasi adanya keluhan terkait pengalaman pengguna (*User Experience*) dan kegunaan (*Usability*).

2. Tahap Studi Literatur & Perancangan Instrumen: Peneliti mempelajari landasan teori mengenai Metode *System Usability Scale (SUS)*. Pada tahap ini, disiapkan instrumen berupa kuesioner standar SUS yang terdiri dari 10 butir pernyataan dengan skala Likert.
3. Tahap Pengumpulan Data (Survei): Sesuai saran perbaikan, dilakukan penyebaran kuesioner kepada 50 responden pengguna aktif website. Data ini dikumpulkan untuk mendapatkan umpan balik yang valid mengenai efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.
4. Tahap Perhitungan & Pengolahan Skor: Data mentah dari kuesioner diolah menggunakan algoritma perhitungan skor SUS. Setiap jawaban dikonversi menjadi nilai tertentu (0-4), dijumlahkan, lalu dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir (0-100) bagi tiap responden.
5. Tahap Analisis Deskriptif & Kesimpulan: Skor rata-rata dari 50 responden (yaitu **82**) diinterpretasikan ke dalam tiga kategori: *Acceptability Range* (Penerimaan), *Grade Scale* (Skala Huruf), dan *Adjective Rating* (Peringkat Sifat). Hasilnya menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan *website*.

2.4.1 Algoritma Perhitungan Skor SUS

Skor SUS dihitung untuk setiap responden melalui prosedur terstruktur untuk menghasilkan skor tunggal (0-100) yang merepresentasikan tingkat *Usability* sistem.

1. Normalisasi Nilai : Respons dinormalisasi. Untuk item positif (ganjil), skor dikurangi 1. Untuk item negatif (genap), skor 5 dikurangi nilai respons.

Skor Item Ganjil : Respons – 1

Skor Item Genap : 5 – Respons

2. Skor Akhir : Total skor dari 10 item ternormalisasi dijumlahkan dan dikalikan dengan faktor 2,5.

$$\text{Skor SUS} : (\sum_{i=1}^{10} \text{Skor Item Normalisasi}) \times 2,5$$

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian ini mengevaluasi efektivitas website *Event Organizer* menggunakan instrumen *System Usability Scale (SUS)* untuk mendapatkan gambaran objektif mengenai kualitas antarmuka sistem. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden yang merupakan pengguna aktif platform tersebut. Pengumpulan data dilakukan untuk mengukur dimensi utama dalam *usability*, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Sebelum menentukan nilai akhir, dilakukan proses normalisasi data mentah di mana setiap jawaban responden dikonversi menjadi skor dengan rentang 0 hingga 5 berdasarkan sifat pernyataan (positif atau negatif). Total skor dari sepuluh item kuesioner tersebut kemudian dikalikan dengan faktor 2,5 untuk menghasilkan skor akhir dalam skala 0 hingga 100. Distribusi jawaban responden dan hasil konversi nilai awal ditunjukkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Data Kuesioner Respoden SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	2	4	2	4	4	5	1	4	4
2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	5
3	3	4	3	5	3	5	2	5	3	3
4	2	5	1	4	3	3	1	4	2	3
5	5	1	4	1	5	1	3	2	5	3
6	1	5	2	4	2	5	2	5	1	4
7	4	3	3	5	4	1	3	3	2	5
8	5	3	4	3	4	1	3	2	4	5
9	3	3	4	3	5	1	3	4	3	4
10	5	1	5	1	4	1	4	1	5	5
11	5	2	4	1	5	2	5	1	4	2

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
12	4	1	5	2	4	1	4	2	5	1
13	4	3	4	2	3	2	4	2	4	3
14	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2
15	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2
16	5	1	4	1	5	1	4	1	4	1
17	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2
18	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1
19	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
20	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2

Tabel di atas menunjukkan data yang dikumpulkan dari 50 responden pengguna *Website Event Organizer*. Tahap selanjutnya yaitu menghitung skor SUS menggunakan rumus berikut:

$$\sum_{i=1}^n [x = ((Q1-1) + (5-Q2) + (Q3-1) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (Q7-1) + (5-Q8) + (Q9-1) + (5-Q10)) \times 2,5]$$

Hasil perhitungan ini disajikan dalam Tabel 3 dan Tabel 4.

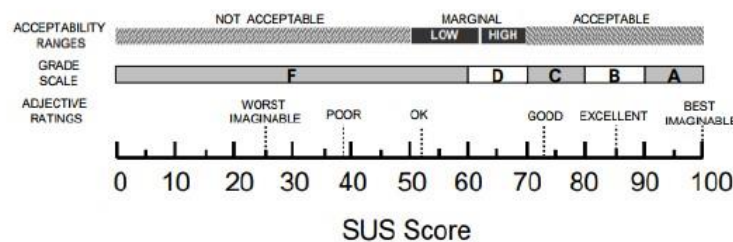
Tabel 3. Hasil Skor Perhitungan SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
1	5	2	4	2	4	4	5	1	4	4	35	88
2	4	3	3	3	4	4	2	4	3	5	35	88
3	3	4	3	5	3	5	2	5	3	3	36	90
4	2	5	1	4	3	3	1	4	2	3	28	70
5	5	1	4	1	5	1	3	2	5	3	30	75
6	1	5	2	4	2	5	2	5	1	4	31	78
7	4	3	3	5	4	1	3	3	2	5	33	83
8	5	3	4	3	4	1	3	2	4	5	34	85
9	3	3	4	3	5	1	3	4	3	4	33	83
10	5	1	5	1	4	1	4	1	5	5	32	80

Tabel 4. Hasil Skor Perhitungan SUS

Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
11	5	2	4	1	5	2	5	1	4	2	35	88
12	4	1	5	2	4	1	4	2	5	1	35	88
13	4	3	4	2	3	2	4	2	4	3	27	68
14	5	2	5	1	5	1	5	1	5	2	38	95
15	3	2	3	2	4	2	3	2	4	2	27	68
16	5	1	4	1	5	1	4	1	4	1	37	93
17	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	28	70
18	5	2	5	1	4	1	5	1	5	1	38	95
19	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30	75
20	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	40	100
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	30	75
Skor Rata – Rata (Hasil Akhir)												82

Berdasarkan tabel diatas, jumlah skor rata-rata atau hasil akhir sebesar **82**, sehingga untuk *acceptability* dinyatakan margin **Acceptable** untuk grade mendapatkan predikat **B**, dengan *Adjective Rating* **Good** seperti pada gambar 2.



Gambar 2. Skala SUS

3.1.1 Analisis Distribusi Skor Responden

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 3 dan Tabel 4, terlihat adanya variasi persepsi pengguna yang cukup signifikan terhadap *website Event Organizer* ini. Dari total 50 responden, tercatat skor tertinggi mencapai nilai sempurna yaitu 100 (Responden 20), yang mengindikasikan bahwa sistem telah memenuhi seluruh ekspektasi pengguna tersebut dari aspek efektivitas hingga kepuasan. Sebaliknya, terdapat pula skor terendah pada angka 68 (Responden 13 dan 15). Meskipun angka 68 merupakan skor terendah dalam penelitian ini, nilai tersebut masih berada tepat di ambang batas rata-rata penerimaan (*Acceptance Threshold*) skor SUS secara global.

3.1.2 Korelasi Jawaban Pernyataan Ganjil dan Genap

Jika meninjau lebih dalam pada Tabel 2, konsistensi jawaban responden terlihat pada korelasi antara pernyataan positif (ganjil) dan negatif (genap). Mayoritas responden memberikan nilai 4 atau 5 pada Q1 ("Saya pikir saya akan senang menggunakan sistem ini secara teratur") dan Q3 ("Saya pikir sistem ini mudah digunakan"). Hal ini berbanding lurus dengan rendahnya nilai pada Q2 ("Saya menemukan sistem ini rumit untuk digunakan") dan Q4 ("Saya perlu dukungan teknis dari orang lain"). Pola jawaban ini membuktikan bahwa antarmuka website memiliki tingkat *Learnability* yang tinggi, di mana pengguna baru dapat memahami fungsi sistem tanpa memerlukan instruksi manual yang kompleks.

3.1.3 Analisis Komprehensif Dimensi Usability

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 82, dapat dianalisis bahwa website ini telah melampaui ambang batas rata-rata penerimaan global (*Acceptance Threshold*) yang berada pada angka 68. Capaian predikat "Good" dengan Grade B mengindikasikan bahwa sistem memiliki tingkat *Learnability* yang tinggi. Hal ini dibuktikan melalui pola jawaban responden pada Tabel 2, di mana terdapat korelasi positif antara kemudahan penggunaan (Q3) dengan kepercayaan diri pengguna saat mengoperasikan sistem (Q9).

3.1.4 Diskusi Kelemahan dan Dampak Strategis

Meskipun secara akumulatif mendapatkan skor yang memuaskan, identifikasi terhadap kelemahan spesifik tetap menjadi catatan krusial bagi keberlanjutan platform. Temuan mengenai rendahnya performa pada aspek aksesibilitas *mobile* dan kecepatan pemuatan halaman (*loading speed*) merupakan ancaman bagi kepuasan pengguna jangka panjang. Mengingat mayoritas pengguna mengakses melalui perangkat *mobile*, hambatan teknis pada sisi responsivitas dapat mengurangi efisiensi sistem yang telah dibangun. Oleh karena itu, optimasi kinerja teknis melalui audit gambar dan perbaikan tata letak responsif sangat direkomendasikan untuk meminimalkan hambatan yang dapat mengurangi daya saing industri acara digital nasional.

3.2 PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan analisis dan interpretasi mendalam terhadap hasil perhitungan *System Usability Scale* (SUS) untuk *website Event Organizer* studi kasus, dengan tujuan menjawab permasalahan mengenai *User Experience* (UX) dan *Usability* yang disebutkan di Pendahuluan

3.2.1 Interpretasi Skor SUS Keseluruhan

Hasil analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata SUS untuk *website Event Organizer* adalah **82**. Berdasarkan Skala SUS (Gambar 2), skor 82 dikategorikan dalam rentang **Acceptable** (Dapat Diterima). Skor ini setara dengan *Grade B* dan memiliki *Adjective Rating Good* (Baik). Skor 82 berada jauh di atas skor rata-rata penerimaan (*Acceptance Threshold*) SUS yaitu 68. Hal ini secara kuantitatif menunjukkan bahwa *website* studi kasus telah berhasil memberikan pengalaman penggunaan (*Usability*) yang tinggi dan memuaskan bagi pengguna aktif. Keberhasilan ini mendukung kebutuhan industri *event organizer* di era digital yang semakin bergantung pada kualitas interaksi pengguna pada *platform* digital.

3.2.2 Analisis Kekuatan dan Pencapaian Tujuan

Skor SUS yang tinggi (82) didukung oleh persepsi positif pengguna yang tercermin pada respons kuesioner, terutama pada item-item yang berkaitan dengan kepuasan (*Satisfaction*) dan *Learnability*. Tingginya skor ini mengkonfirmasi kekuatan yang telah diidentifikasi pada aspek navigasi dan desain visual *website*.

- Efektivitas dan Efisiensi Navigasi: Nilai yang baik menunjukkan bahwa pengguna dapat dengan cepat menemukan jadwal, memfilter jenis acara, dan menyelesaikan transaksi pembelian tiket tanpa kebingungan. Hal ini tercermin dari rendahnya respons pada item negatif (genap) seperti "Saya menemukan sistem ini rumit untuk digunakan" (Q2) dan "Saya perlu dukungan teknis dari orang lain" (Q4) pada sebagian besar responden di Tabel 2.
- Kepuasan dan Kepercayaan: Aspek *Usability* yang baik merupakan komponen kunci dari *User Experience* (UX). Skor ini menunjukkan bahwa *website* telah berhasil memenuhi aspek UX yang baik, yaitu memastikan pengguna merasa percaya diri dan mudah melalui seluruh perjalanan mulai dari menemukan acara hingga membeli tiket. Hal ini didukung oleh skor tinggi pada item positif (ganjil) seperti "Saya merasa sangat percaya diri menggunakan sistem ini" (Q9).

Pencapaian skor "Good" ini secara signifikan mengurangi risiko *bounce rate* tinggi (yang menjadi permasalahan umum di industri *event website* lokal) karena pengguna merasa efektif dan efisien dalam mencapai tujuan mereka.

3.2.3 Identifikasi Kelemahan dan Rekomendasi Perbaikan

Meskipun skor keseluruhan menunjukkan hasil yang baik, penelitian ini juga mengidentifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan UX secara keseluruhan. Kelemahan tersebut teridentifikasi pada aspek aksesibilitas *mobile* dan kecepatan *loading*.

Temuan ini sangat krusial mengingat fakta bahwa 70% populasi usia produktif di Indonesia mengakses layanan *online* melalui perangkat *mobile*. Permasalahan kecepatan *loading* dan optimasi *mobile* yang buruk dapat menyebabkan pengalaman pengguna menjadi tidak konsisten, terutama pada saat fungsionalitas *website event* menuntut interaksi yang sensitif waktu.

Untuk mengoptimalkan *Usability* secara menyeluruh dan mendukung pertumbuhan industri acara digital di Indonesia, rekomendasi yang dapat diberikan kepada pengembang *website* adalah:

1. Optimasi Responsif: Fokus pada perbaikan desain responsif dan tata letak untuk perangkat *mobile* guna memastikan pengalaman yang mulus bagi pengguna yang mengakses melalui *smartphone* (aksesibilitas *mobile*).
2. Peningkatan Kinerja: Melakukan audit dan peningkatan kecepatan *loading website*, termasuk optimasi gambar dan *server*, untuk meminimalkan hambatan teknis yang dapat mengurangi efisiensi pengguna.

Secara keseluruhan, meskipun *website Event Organizer* studi kasus ini telah mencapai tingkat *Usability* yang baik (**Good**), upaya berkelanjutan dalam mengatasi kelemahan yang teridentifikasi, khususnya pada ranah *mobile* dan kinerja, akan sangat menentukan keberhasilan *platform* dalam mendukung pertumbuhan ekonomi kreatif nasional.

4. KESIMPULAN

Hasil skor tersebut menempatkan website pada kategori **Acceptable** (Dapat Diterima) dengan **Grade B** dan predikat **Adjective Rating: Good**. Secara keseluruhan, platform ini telah memenuhi aspek efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam memfasilitasi kebutuhan acara digital di Indonesia. Kekuatan utama sistem terletak pada navigasi yang intuitif dan desain visual yang mampu membangun kepercayaan pengguna.

Penelitian ini telah berhasil menganalisis tingkat *User Experience* (UX) dan *Usability* pada website *Event Organizer* dengan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 50 responden pengguna aktif, didapatkan skor rata-rata SUS sebesar 82.

Skor tersebut secara resmi menempatkan website pada kategori *Acceptable* (Dapat Diterima) dengan *Grade B* dan predikat *Adjective Rating: Good*. Temuan ini mengindikasikan bahwa platform telah memenuhi standar efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam memfasilitasi kebutuhan acara digital di Indonesia. Kekuatan utama sistem yang berhasil dipertahankan adalah sistem navigasi yang intuitif serta desain visual yang mampu membangun kepercayaan pengguna secara signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Y. Nugraha dan D. R. Putri, "Analisis User Experience dan Usability Website Event Organizer Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi dan Komputer*, vol. 5, no. 1, pp. 20–30, 2024.
- [2] A. Mustofa dan B. Hidayat, "Evaluasi Usability Website E-Commerce Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 2, pp. 150–160, 2023.
- [3] I. R. Dewi dan C. S. Putra, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile dengan System Usability Scale," *Jurnal Sains dan Teknologi*, vol. 18, no. 3, pp. 99–108, 2022.
- [4] H. Ramdani dan T. Wulandari, "Tinjauan Kritis Konsep Effectiveness, Efficiency, dan Satisfaction dalam User Experience," *Jurnal Ilmu Komputer dan Desain*, vol. 6, no. 1, pp. 40–50, 2021.
- [5] R. Wijaya dan P. Astuti, "Metrik Usability: Studi Komparatif Antara SUS Score dan Heuristic Evaluation," *Jurnal Komputer dan Informatika*, vol. 15, no. 1, pp. 30–40, 2022.
- [6] S. Alamsyah, "Implementasi Prinsip Desain Berpusat Pengguna pada Pengembangan Aplikasi Berbasis Web," *Jurnal Teknik Elektro*, vol. 10, no. 3, pp. 170–180, 2020.
- [7] D. Utomo dan E. S. Wibowo, "Analisis Aksesibilitas Mobile Website Berdasarkan Prinsip WCAG dan ISO 9241," *Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 7, no. 4, pp. 210–220, 2022.
- [8] F. Rizky dan S. Aulia, "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Bounce Rate dan Kinerja Website," *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, vol. 9, no. 1, pp. 65–75, 2024.
- [9] N. Kholiq dan R. Safitri, "Pengaruh User Experience (UX) terhadap Loyalitas Pengguna Layanan Digital," *Jurnal Manajemen Digital*, vol. 5, no. 1, pp. 1–12, 2021.
- [10] A. F. Pratama dan D. K. Sari, "Interpretasi dan Benchmarking Skor System Usability Scale pada Produk Digital," *Jurnal Ilmu Komputer Terapan*, vol. 12, no. 1, pp. 50–60, 2024.
- [11] R. L. Tobing dan M. H. Siregar, "Pengukuran Efisiensi Pengguna Menggunakan Task Completion Time dalam Usability Testing," *Jurnal Teknik Elektro dan Komputer*, vol. 10, no. 3, pp. 188–198, 2022.
- [12] Badan Pusat Statistik (BPS), "Laporan Pertumbuhan Ekonomi Kreatif dan Kontribusi PDB Nasional," *Jakarta: BPS RI*, 2023.
- [13] Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), "Survei Penetrasi Pengguna Internet dan Mobile di Indonesia," *Jakarta: Kominfo*, 2023.
- [14] M. R. Al-Fatih dan Z. Arifin, "Evaluasi Antarmuka Pengguna Menggunakan Metode SUS pada Sistem Reservasi Online," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 112–122, 2023.

- [15] T. P. Nugroho, "Analisis Usability Testing dengan System Usability Scale (SUS) pada Website Layanan Publik," *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 3, no. 1, pp. 45–55, 2022.



ZONAsi: Jurnal Sistem Informasi

Is licensed under a [Creative Commons Attribution International \(CC BY-SA 4.0\)](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)