

	JTKSI (Jurnal Teknologi Komputer dan Sistem Informasi) JTKSI, Volume 7, Nomor 1, Januari 2024 E ISSN: 2620-3030; P ISSN: 2620-3022, pp.1-7 Accredited SINTA 4 Nomor 200/M/KPT/2020 https://jurnal.ftikomibn.ac.id/index.php/jtksi/index
	Received: 11 Oktober 2023 Revised: 09 November 2023; Accepted: 17 November 2023

Evaluasi Usability Dengan Pendekatan System Usability Scale (SUS) Pada Aplikasi TMHub

Ni Putu Eka Apriyanthi^{*1}, Ni Putu Anik Mentayani², I Made Agus Oka Gunawan³, Gede Indrawan⁴

^{1,2,4}Program Studi Ilmu Komputer Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha

^{1,2,4}Jl. Raya Sesetan 196 Pegok-Denpasar

³Program Studi Sistem Informasi, Universitas Tabanan

³Jl. Wagimin No.8, Kediri, Kec. Kediri, Kabupaten Tabanan

Email: eapriyanthi@gmail.com^{1*}, npamentaya@gmail.com², agusokagunawan@gmail.com³, gindrawan@undiksha.ac.id⁴

Abstract

The utilization of an easy and efficient application not only enhances user productivity but also contributes to increased satisfaction and retention. TMHub, a digital platform provided by Carnival, serves to deliver information and support to their team members. TMHub incorporates essential features such as Assignment Information, Required Documents, Enhanced Flights, Hotel, and Meet & Greet Information. The research involves 35 student participants who use the TMHub application, aiming to investigate user perceptions and experiences through the analysis of data using the System Usability Scale (SUS) methodology. The study commences with the design of a SUS questionnaire comprising 10 questions to measure user perceptions and experiences regarding the TMHub application. The questionnaire covers aspects such as user-friendliness, clarity of information, and user satisfaction. Subsequently, respondents are requested to fill out the questionnaire after using the TMHub application. It is anticipated that Carnival can identify specific measures to enhance the quality of services offered to their team members through the findings of this research. Additionally, the study holds the potential to significantly contribute to the broader research on mobile application usability. The questionnaire results indicate an average score of 78 from respondent feedback. Among the questions posed to respondents, their responses reveal both positive and negative aspects related to the use of the TMHub application.

Keywords: TMHub, Usability, dan System Usability Scale (SUS)

I. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, aplikasi perangkat lunak memiliki peran sentral dalam menentukan efisiensi dan berkelanjutan operasional perusahaan. Khususnya dalam industri perjalanan, kecepatan, akurasi, dan keterhubungan informasi adalah aspek-aspek yang sangat vital. Oleh karena itu, organisasi perlu memastikan bahwa aplikasi yang mereka sediakan tidak hanya memenuhi kebutuhan operasionalnya tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan sebuah aplikasi adalah tingkat *usability* atau kemudahan penggunaannya. (Krug, 2000) Penggunaan aplikasi yang mudah dan efisien tidak hanya meningkatkan produktivitas pengguna, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan retensi pengguna.

Carnival Corporation & plc, sebagai perusahaan pelayaran kapal pesiar terbesar di dunia, memahami betul pentingnya *usability*. Mereka telah mengembangkan aplikasi TMHub, sebuah platform digital yang dirancang untuk memberikan berbagai

layanan kepada anggota timnya, mulai dari informasi tugas hingga pemrosesan permintaan internal. (Corporation, n.d.) TMHub adalah sebuah platform digital yang disediakan oleh Carnival untuk memberikan informasi dan dukungan kepada anggota tim mereka. TMHub memiliki beberapa fitur penting seperti *Assignment Information*, *Required Documents*, *Enhanced Flights*, *Hotel*, *Meet & Greet Information*. (Apptopia, 2023) Melalui TMHub, anggota tim dapat mengakses berbagai informasi terkait tugas atau *assignment*, seperti informasi *assignment* yang disesuaikan, dokumen yang diperlukan dengan kemampuan menyaring dokumen yang tidak valid atau sudah kadaluarsa, serta informasi perjalanan seperti penerbangan, hotel, dan pertemuan. Selain itu, platform ini juga memberikan notifikasi dan peringatan terkait kemungkinan keterlambatan perjalanan dan informasi lainnya yang berkaitan dengan tugas perjalanan. Selain itu, TMHub juga menyediakan layanan pendukung, termasuk reset kata sandi, konfirmasi kedatangan sebelum akhir liburan, formulir permintaan digital yang disesuaikan

berdasarkan status anggota tim, informasi jalur karier, dan akses langsung ke berita terbaru dan pengumuman dari Carnival.

Selain sebagai alat bantuan internal, TMHub juga memainkan peran penting dalam memperkenalkan Carnival kepada calon anggota tim. Melalui platform ini, individu yang tertarik dapat dengan mudah mempelajari kehidupan di atas kapal, dapat menemukan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan keterampilan mereka di Carnival, serta menjelajahi berbagai area dan posisi yang berbeda untuk menemukan pengalaman yang menyenangkan sebagai bagian dari kru Carnival. Dengan memberikan akses mudah ke informasi dan peluang karier, TMHub bertujuan untuk memfasilitasi pengalaman yang mulus dan memuaskan baik bagi anggota tim yang ada maupun calon anggota tim Carnival.

Dalam konteks inilah penelitian ini mengambil peran penting, yaitu mengevaluasi usability aplikasi TMHub menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Metode ini terbukti efektif dalam mengukur usability aplikasi dengan mengumpulkan tanggapan pengguna terhadap berbagai aspek *usability*. Evaluasi ini diharapkan memberikan wawasan mendalam tentang sejauh mana aplikasi TMHub memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan. Terdapat berbagai metode evaluasi yang dapat digunakan, salah satunya yaitu evaluasi *usability*. Evaluasi *usability* situs web bertujuan untuk mengukur seberapa baik situs tersebut dapat digunakan oleh pengguna. Proses evaluasi ini melibatkan pengumpulan dan analisis pendapat dari berbagai pihak mengenai fungsionalitas situs web tersebut.

Dalam penelitian ini, kami akan menyelidiki persepsi dan pengalaman pengguna TMHub melalui analisis data hasil penggunaan metode *System Usability Scale* (SUS). Dengan pemahaman yang mendalam tentang *usability* aplikasi ini, diharapkan Carnival dapat mengidentifikasi langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan kepada anggota timnya. Evaluasi ini tidak hanya memberikan manfaat bagi Carnival sebagai organisasi, tetapi juga berpotensi memberikan kontribusi yang signifikan bagi penelitian usability aplikasi *mobile* secara lebih luas. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pendekatan evaluasi yang efektif dan relevan dalam konteks teknologi terkini, membawa manfaat tidak hanya bagi industri pelayaran kapal pesiar, tetapi juga dunia aplikasi perangkat lunak secara keseluruhan.

II. LANDASAN TEORI

A. Usability

Penelitian ini dimulai dengan menetapkan metode untuk mengukur *usability* aplikasi TMHub. Proses dimulai dengan pemilihan responden, di mana 35 siswa dari Safaga Indonesia dipilih untuk mengisi kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini. *Usability* diukur berdasarkan konsep bahwa sebuah aplikasi dianggap baik jika mudah digunakan dan dapat

mencapai tujuan penggunaannya dengan efektif. (Huda, 2019) Metode *usability* testing melibatkan lima aspek penting, yaitu:

- a. *Learnability* (Kemudahan Pembelajaran): Sistem harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat dengan cepat mempelajari cara menggunakannya dan mulai menggunakan aplikasi tanpa hambatan.
- b. *Efficiency* (Efisiensi): Sistem harus efisien dalam penggunaannya, memungkinkan pengguna yang sudah terlatih untuk mencapai tingkat produktivitas yang tinggi dalam penggunaan aplikasi.
- c. *Memorability* (Kemudahan Diingat): Aplikasi sebaiknya mudah diingat oleh para pengguna, sehingga mereka dapat menggunakan aplikasi kembali setelah meninggalkannya untuk beberapa waktu tanpa harus mempelajari ulang cara menggunakannya.
- d. *Errors* (Kesalahan): Aplikasi sebaiknya memiliki tingkat kesalahan yang minimal, agar pengguna mengalami sedikit kesalahan saat menggunakannya. Jika kesalahan terjadi, pengguna harus dapat dengan mudah mengatasi masalah tersebut.
- e. *Satisfaction* (Kepuasan): Aplikasi seharusnya nyaman digunakan dan memuaskan pengguna dalam penggunaannya.

B. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan alat pengukuran *usability* yang sangat populer digunakan untuk mengevaluasi antarmuka pengguna suatu sistem atau aplikasi. Dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986, *System Usability Scale* (SUS) telah menjadi standar industri dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap sebuah produk atau sistem.

System Usability Scale (SUS) terdiri dari 10 pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan pandangan pengguna terhadap aspek-aspek *usability* suatu sistem atau aplikasi. Pertanyaan-pertanyaan dalam *System Usability Scale* (SUS) dirancang sedemikian rupa sehingga mereka mencakup berbagai aspek *usability*, termasuk kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna.

Responden diminta memberikan penilaian berdasarkan skala 1-5 pada setiap pernyataan dalam Tabel 1. Skala ini mengukur sejauh mana setiap responden dapat setuju dengan pernyataan terkait aplikasi atau fitur yang diuji. Skor 1 menunjukkan ketidaksetujuan yang sangat besar, sementara skor 5 menandakan persetujuan yang sangat besar terhadap pernyataan yang diajukan.

Tabel 1. Kuisisioner SUS

Kode	Pertanyaan	Skor
P1	Saya berencana untuk menggunakan sistem ini lagi di masa depan.	1 - 5
P2	Sistem ini terasa kompleks bagi saya.	1 - 5
P3	Sistem ini terasa user-friendly dan mudah digunakan menurut saya.	1 - 5
P4	Kadang-kadang, saya memerlukan bantuan dari orang lain atau teknisi ketika menggunakan sistem ini.	1 - 5
P5	Fitur-fitur dalam sistem ini berjalan dengan baik menurut pendapat saya.	1 - 5
P6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten	1 - 5
P7	Saya yakin orang lain akan dapat dengan cepat memahami cara menggunakan sistem ini.	1 - 5
P8	Sistem ini terasa membingungkan bagi saya.	1 - 5
P9	Saya tidak mengalami hambatan dalam menggunakan sistem ini.	1 - 5
P10	Saya perlu mempelajari sistem ini dengan baik sebelum menggunakannya.	1 - 5

SUS (*System Usability Scale*) memiliki lima (5) opsi jawaban yang terdiri dari, sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Skor yang diberikan oleh responden sesuai dengan pilihan jawaban ini tercantum dalam Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Skala Penilaian Skor

Respon	Nilai Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-Ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Setelah mengumpulkan dan mendapatkan data dari kuesioner yang diberikan kepada responden, langkah selanjutnya adalah mengonversi tanggapan mereka dengan metode berikut (A. W. Soejono, 2018):

- Pengonversian Skor Pertanyaan Ganjil: Skor dari pertanyaan dengan nomor ganjil (1, 3, 5, 7, dan 9) dikurangi 1. Ini dihitung dengan mengambil jumlah semua skor pertanyaan ganjil ($\sum Px$) dan mengurangnya dengan jumlah pertanyaan ganjil (Px), dan hasilnya kemudian dikalikan dengan 1.

$$\text{skor SUS ganjil} = \sum Px - 1 \quad (1)$$

- Pengonversian Skor Pertanyaan Genap: Skor dari pertanyaan dengan nomor genap (2, 4, 6, 8, dan 10) dikurangi 5. Ini dihitung dengan mengambil jumlah semua skor pertanyaan genap ($\sum Pn$) dan mengurangnya dengan jumlah pertanyaan genap (Pn), dan hasilnya kemudian dikalikan dengan 2.

$$\text{skor SUS genap} = \sum 5 - Pn \quad (2)$$

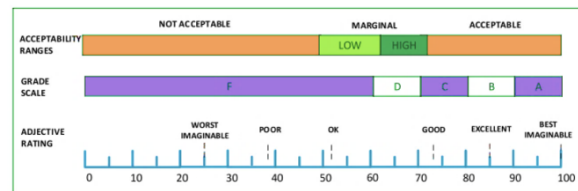
- Penjumlahan dan Pengalihan Skor: Hasil konversi dari langkah (a) dan (b) dijumlahkan untuk setiap responden. Total skor ini kemudian dikalikan dengan 2,5.

$$(\sum \text{skor ganjil} - \sum \text{skor genap}) \times 2,5 \quad (3)$$

- Perhitungan Skor Rata-Rata: Skor dari masing-masing hasil *System Usability Scale* (SUS) dijumlahkan ($\sum x$) dan dibagi dengan jumlah responden (n) untuk mendapatkan skor rata-rata ($\bar{X}$).

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (4)$$

Dalam menilai hasil penilaian *usability*, terdapat dua metode yang dapat digunakan. (U. Ependi, 2017) Pertama, penilaian dapat dilihat dari sudut pandang penerimaan pengguna. Dalam metode ini, terdapat tiga kategori penerimaan pengguna: tidak dapat diterima (*not acceptable*), *marginal*, dan dapat diterima (*acceptable*). Selain itu, terdapat enam skala penilaian, yaitu A, B, C, D, E, dan F. Setiap skala memiliki adjektif rating yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna, mulai dari *worst imaginable* (sangat buruk), *poor* (buruk), *ok* (cukup), *good* (baik), *excellent* (sangat baik), hingga *best imaginable* (sangat luar biasa).



Gambar 1. Hasil Penilaian Grade Skala

Metode kedua melibatkan penilaian berdasarkan rentang *score percentile rank* pada *System Usability Scale* (SUS). Penilaian ini menggunakan sistem penilaian dengan grade A, B, C, D, dan E. Penentuan hasil penilaian berdasarkan *score percentile rank* SUS dilakukan secara umum berdasarkan hasil perhitungan respons pengguna. Dengan menggunakan metode ini, evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan mempertimbangkan persentase responden yang memberikan penilaian tertentu, menciptakan gambaran yang lebih akurat tentang penerimaan dan kepuasan pengguna.

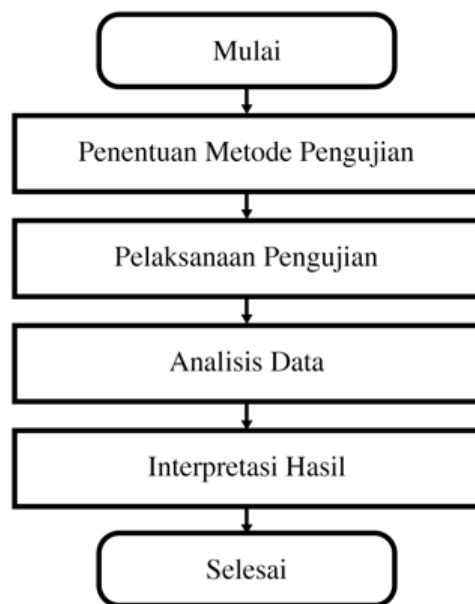
Tabel 3. *Score percentile rank*

Grade	Keterangan
A	skor $\geq 80,3$
B	skor ≥ 74 dan $< 80,3$
C	skor ≥ 68 dan < 74
D	skor ≥ 51 dan < 68
E	skor lebih < 51

III. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian yaitu metode deskriptif, yang bertujuan untuk dapat secara sistematis mendeskripsikan fakta dan karakteristik objek serta subjek penelitian dengan akurat. Metode

deskriptif banyak dipilih karena beberapa alasan. Pertama, berdasarkan pengamatan empiris yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa sebagian besar penelitian dilakukan dalam bentuk deskriptif. Kedua, metode deskriptif sangat berguna untuk menggali berbagai variasi permasalahan yang terkait dengan bidang pendidikan dan perilaku manusia. Penelitian deskriptif, atau metode deskriptif, adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian tanpa maksud membuat kesimpulan bersifat umum. Dalam konteks ini, hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan. (Sugiyono, 2017) Penelitian ini lebih dikenal dengan istilah deskriptif kualitatif. Langkah-langkah dalam penelitian ini melibatkan:



Gambar 2. Tahapan penelitian

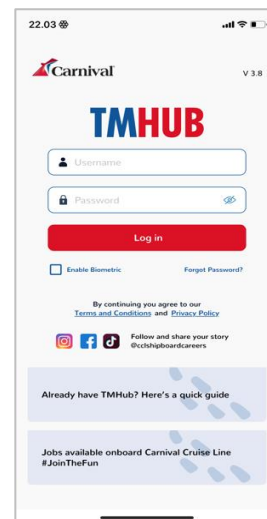
Penelitian ini dimulai dengan menetapkan metode untuk mengukur usability aplikasi TMHub. Proses dimulai dengan pemilihan responden, di mana 35 siswa dari Safaga Indonesia Bali dipilih untuk mengisi kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian ini. Usability diukur berdasarkan konsep bahwa sebuah aplikasi dianggap baik jika mudah digunakan dan dapat mencapai tujuan penggunaannya dengan efektif.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Aplikasi TMHub

TMHub adalah platform digital yang disediakan oleh Carnival, sebuah perusahaan pelayaran terkenal, untuk memberikan informasi dan dukungan kepada anggota tim mereka. Platform ini memiliki beberapa fitur kunci, termasuk informasi tugas atau *assignment* yang disesuaikan, dokumen yang diperlukan dengan kemampuan menyaring dokumen yang tidak valid atau sudah kadaluarsa, serta detail perjalanan seperti penerbangan, hotel, dan pertemuan. Melalui TMHub, anggota tim dapat mengakses semua informasi terkait

tugas mereka, serta menerima notifikasi dan peringatan terkait perjalanan dan tugas mereka.

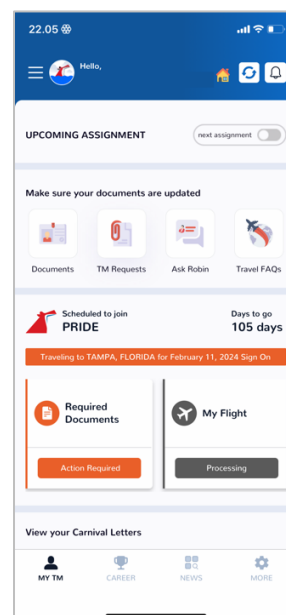


Gambar 3. Tampilan Login pada TMHub

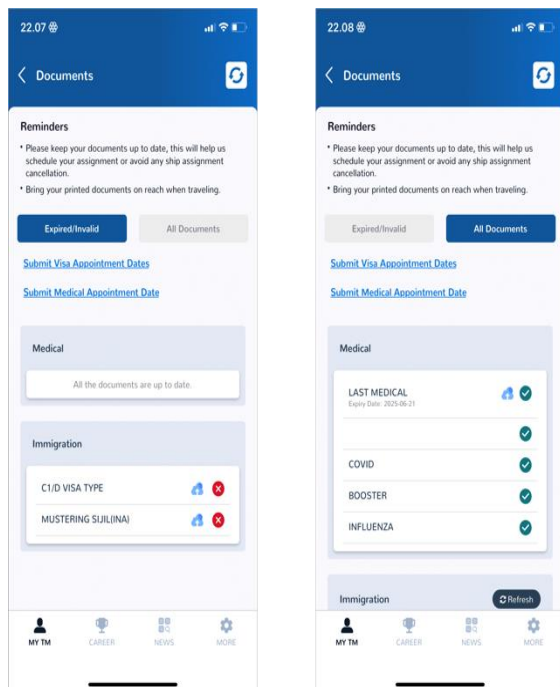
Gambar 3 di atas adalah tampilan awal aplikasi di mana pengguna harus login untuk mengakses fitur-fitur yang disediakan oleh TMHub. TMHub memiliki 4 (empat) menu utama yaitu *My TM*, *Career*, *News* dan *More*.

My TM memiliki dua submenu penting yaitu *Require Documents*, dimana pengguna dapat melihat dokumen-dokumen yang diperlukan untuk tugas atau *assignment* mereka, dan *My Flight* dimana pengguna dapat melihat informasi penerbangan, tiket, dan akomodasi terkait tugas atau *assignment* mereka. Menu ini menjadi aktif menjelang *assignment* ketika tiket sudah tersedia.

Submenu *Require Documents* memiliki dua opsi yaitu *Expired/Invalid* dimana pengguna dapat melihat dokumen yang perlu diperbaharui atau yang sudah tidak valid dan *Upload Document* dimana pengguna dapat mengunggah dokumen terbaru yang diperlukan.



Gambar 4. Tampilan menu My TM

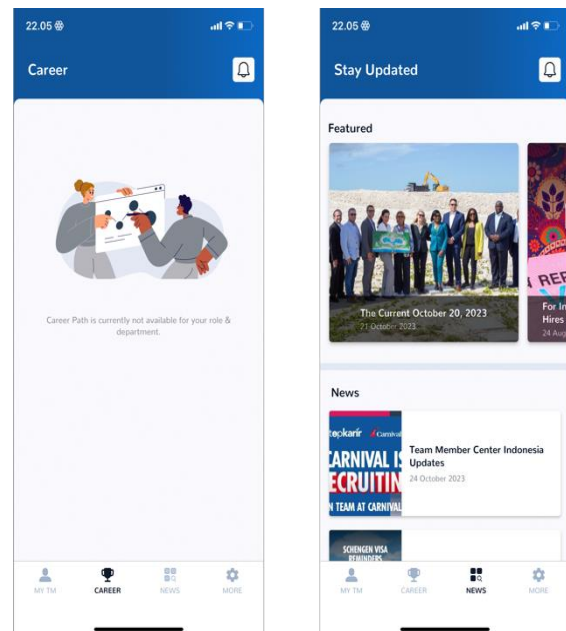


Gambar 5. Tampilan *Require Documents*

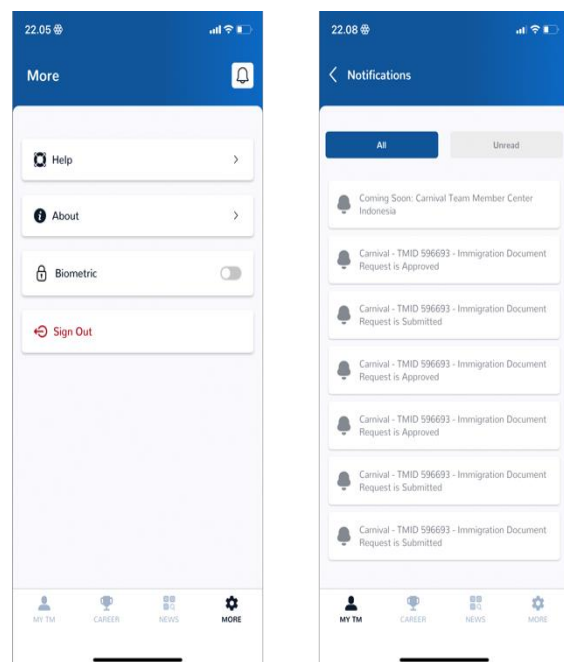
Menu selanjutnya adalah menu *Career*, menu ini akan kosong jika pengguna belum menjalankan assignment. Setelah menjalankan assignment, mungkin akan memberikan akses ke informasi karier dan pengembangan karier di Carnival.

Menu ke tiga yaitu *News* yang berisi tentang akses informasi terbaru tentang Carnival. Menu ini memberikan akses ke berita terbaru dan pengumuman penting dari perusahaan. Selanjutnya terdapat menu *More* yang merupakan pusat pengaturan dan opsi tambahan lainnya. Di sini, pengguna dapat mengelola *preferensi*, mengubah kata sandi, dan mengakses fitur-fitur lain yang mungkin tidak termasuk dalam menu-menu utama lainnya.

Kemudian terdapat ikon notifikasi yang biasanya digunakan untuk memberi tahu pengguna tentang pemberitahuan, peringatan, atau informasi penting yang terkait dengan tugas, perjalanan, atau pengumuman dari Carnival. Dalam aplikasi TMHub pada menu *My TM* terdapat beberapa submenu seperti *Travel FAQs*, *TM Request*, *Ask Robin*, dan *Documents*. Jika pengguna mengklik salah satu submenu ini, mereka akan diarahkan ke HUB Portal atau TMHub versi web. Ini berarti pengguna akan beralih ke versi situs web dari TMHub yang memiliki lebih banyak menu dan fitur lengkap dibandingkan dengan versi aplikasi mobile.



Gambar 6. Tampilan Menu *Career* dan *News*



Gambar 7. Tampilan menu *More* dan *Notification*

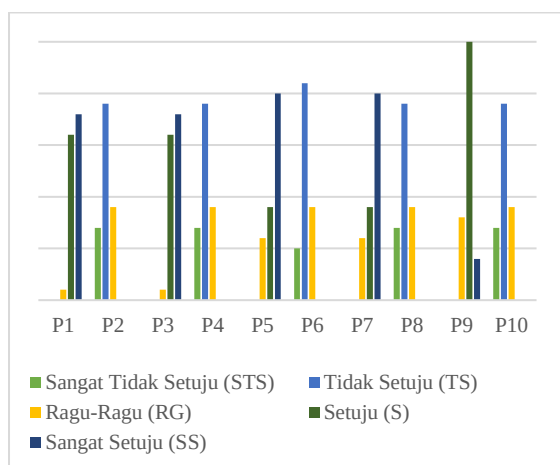
B. Analisa Perhitungan SUS pada Responden

Dalam penelitian ini, partisipan sebanyak 35 siswa yang menggunakan aplikasi TMHub akan memberikan respon terhadap 10 pertanyaan yang disajikan. respon dari para peserta akan dinilai menggunakan rumus (1), (2), dan (3) untuk menghitung skor. Hasil perhitungan ini akan mendapatkan skor rata-rata yang dicantumkan dalam Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Perhitungan *System Usability Scale*

No	R	Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	R1	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
2	R2	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	R3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	R4	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
5	R5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
6	R6	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85
7	R7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	73
8	R8	4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
9	R9	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78
10	R10	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	53
11	R11	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73
12	R12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73
13	R13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98
14	R14	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
15	R15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
16	R16	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37	93
17	R17	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
18	R18	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	88
19	R19	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
20	R20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
21	R21	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
22	R22	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
23	R23	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
24	R24	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
25	R25	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
26	R26	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
27	R27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
28	R28	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
29	R29	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
30	R30	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
31	R31	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78
32	R32	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
33	R33	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
34	R34	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	93
35	R35	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)													78

Tabel 4 adalah tabel yang berisi hasil dari tanggapan responden terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan. Dalam tabel ini, *R* mewakili responden, sedangkan *Qn* merupakan pertanyaan ke-*n* yang diajukan kepada responden. Adapun Hasil dari *kuesioner* menunjukkan bahwa skor rata-rata dari tanggapan responden adalah 78. Berikut ini adalah hasil tanggapan yang akan diberikan oleh responden terhadap beberapa pertanyaan yang diajukan, dapat dilihat pada grafik berikut:



Gambar 8. Grafik perhitungan SUS

Dari Gambar 8, dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Hasil tanggapan responden menunjukkan adanya aspek positif dan negatif terkait penggunaan aplikasi TMHub. Pernyataan negatif muncul pada pertanyaan nomor 2, 4, 6, 8, dan 10, di mana responden mengalami kesulitan menggunakan aplikasi TMHub. Sebaliknya, tanggapan positif muncul pada pertanyaan nomor 1, 3, dan 7,

menunjukkan bahwa responden merasa mudah menjawab pertanyaan dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Selain itu, terdapat juga keraguan dari sebagian responden, yang tercermin dalam tanggapan pada pertanyaan nomor 1, 4, 5, dan 9. Hasil dari skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 78% menunjukkan bahwa kebanyakan responden memberikan penilaian antara 70% hingga 80%, menandakan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap aplikasi TMHub.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu di era digital perusahaan diharapkan dapat menggunakan aplikasi untuk membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan berkelanjutan, hal itu diperlukan sebuah aplikasi yang mendukung penuh operasional perusahaan untuk dapat berjalan dengan efisien. Carnival Corporation & plc, sebagai perusahaan pelayaran kapal pesiar terbesar di dunia, memahami betul pentingnya usability. Mereka telah mengembangkan aplikasi TMHub, sebuah platform digital yang dirancang untuk memberikan berbagai layanan kepada anggota timnya, mulai dari informasi tugas hingga pemrosesan permintaan internal.

Penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dengan jumlah responden sebanyak 35 orang dan memberikan 10 pertanyaan berdasarkan metode yang digunakan. Adapun hasil analisis yang dilakukan yaitu Hasil dari *kuesioner* menunjukkan bahwa skor rata-rata dari tanggapan responden adalah 78. Dari 10 pertanyaan yang diajukan kepada responden. Hasil tanggapan responden menunjukkan adanya aspek positif dan negatif terkait penggunaan aplikasi TMHub. Pernyataan negatif muncul pada pertanyaan nomor 2, 4, 6, 8, dan 10, di mana responden mengalami kesulitan menggunakan aplikasi TMHub, tanggapan positif muncul pada pertanyaan nomor 1, 3, dan 7, menunjukkan bahwa responden merasa mudah menjawab pertanyaan dengan menggunakan aplikasi tersebut. Selain itu, terdapat juga keraguan dari sebagian responden, yang tercermin dalam tanggapan pada pertanyaan nomor 1, 4, 5, dan 9. Hasil dari skor *System Usability Scale* (SUS) sebesar 78% menunjukkan bahwa kebanyakan responden memberikan penilaian antara 70% hingga 80%, menandakan tingkat kepuasan yang cukup baik terhadap aplikasi TMHub.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Krug, Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability, New Riders, 2000.
- [2] C. Corporation, "CARNIVAL HUB APP," Carnival Corporation, [Online]. Available: <https://www.carnival.com/shipboard/funhub/funhub-landing>. [Diakses 21 October 2023].

- [3] Apptopia, "TMHub The Future of Crew Mobility," 25 October 2023. [Online]. Available: https://apptopia.com/google-play/app/com.itineraryapp/about?google_analytics_client_id=GA1.2.1689139137.1698504111.
- [4] Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, 2017.
- [5] N. Huda, "Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang,," *Kumpulan jurnaL Ilmu Komputer (KLIK)*, pp. 36-48, 2019.
- [6] A. S. A. F. S. a. W. A. A. W. Soejono, "Evaluasi Usability Website UNRIYO Menggunakan System Usability Scale (Studi Kasus : Website UNRIYO),," *JTI Respati (J-urnal T-eknologi I-nformasi Respati)*, p. 29–37, 2018.
- [7] F. P. a. H. H. U. Ependi, "System Usability Scale Antarmuka Palembang Guide Sebagai Media Pendukung Asian Games XVIII," *J. Inf. Syst. Eng. Bus. Intell*, p. 80, 2017.
- [8] Sauro, J. (2011). *practical guide to the System Usability Scale: Background, benchmarks, & best practices*. Measuring Usability LLC.
- [9] Brooke, J. (2013). SUS: a retrospective. *Journal of Usability Studies*, 8(2), 29–40.
- [10] Z. & S. H. B. Sharfina, "An Indonesian adaptation of the System Usability Scale (SUS)," *International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems (ICACSIS)*, pp. 145-148, 2016
- [11] J. Sauro, *Practical guide to the System Usability Scale: Background, benchmarks, & best practices.*, Measuring Usability LLC, 2011.
- [12] Bangor A. T. P. & M. J. T. Bangor, "An Empirical Evaluation of the System Usability Scale," *International Journal of Human-Computer Interaction*, vol. 24, no. 6, p. 574–594, 2008.
- [13] Aprilia I. H. N. S. P. I. & F. R., "Pengujian Usability Website Menggunakan System Usability Scale Website Usability Testing using System Usability Scale," *Jurnal IPTEK-KOM*, vol. 17, no. 1, pp. 31-28, 2015.
- [14] Arijaya I. G. N. P. P. I. M. A. & W. I. M. A. Arijaya, "Usability Testing in Tourism Object Management System," *3rd International Conference on Innovative Research Across Disciplines (ICIRAD 2019)*, pp. 139-144, 2019.
- [15] Alroobaea, R., & Mayhew, P. J. (2014). How many participants are really enough for usability studies? *Proceedings of 2014 Science and Information Conference, SAI 2014*, 48–56