

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN DIGITAL AKADEMIK MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Nabil Daffa Arisyi¹, Fendi Maulana Haykal², Dwi Iwan Setiawan³, Rendy Agustian Ma'sum⁴, Pratama Angga Buana^{*5}

¹⁻⁵Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik Informatika dan Komunikasi, Universitas Semarang
Email: ¹nblldffa@gmail.com, ²haykalmln@gmail.com, ³iwanflash18@gmail.com, ⁴rendyaguss62@gmail.com,
^{*5}pratama_angga@usm.ac.id,
^{*}Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 9 Januari 2024, diterima untuk diterbitkan: 20 Januari 2025)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap portal SIMA Universitas Semarang (USM) menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Portal ini merupakan sistem informasi mahasiswa yang digunakan untuk mengakses berbagai layanan akademik. Penelitian ini melibatkan 25 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner SUS yang mencakup lima dimensi *usability*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Hasil analisis menunjukkan rata-rata tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "Puas," dengan nilai tertinggi pada dimensi *memorability* (3,90) dan terendah pada dimensi *satisfaction* (3,50). Temuan ini menunjukkan bahwa portal SIMA USM masih memerlukan perbaikan, khususnya pada dimensi *satisfaction*, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan..

Kata kunci: *kepuasan pengguna, layanan akademik, portal SIMA, system usability scale, usability,*

ANALYSIS OF USER SATISFACTION WITH ACADEMIC DIGITAL SERVICES USING THE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Abstract

This study aims to evaluate user satisfaction with the SIMA portal of Universitas Semarang (USM) using the System Usability Scale (SUS) method. The portal is a student information system used to access various academic services. The research involved 25 respondents selected through purposive sampling. Data collection was conducted using a SUS questionnaire covering five usability dimensions: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. The analysis results showed that the average user satisfaction level is categorized as "Satisfied," with the highest score in the memorability dimension (3.90) and the lowest in the satisfaction dimension (3.50). These findings indicate that the SIMA portal requires improvements, particularly in the satisfaction dimension, to enhance the overall user experience.

Keywords: *academic services, SIMA portal, system usability scale, usability, user satisfaction*

1. PENDAHULUAN

Banyak institusi pendidikan kini memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung efisiensi kerja. Teknologi tersebut harus diadaptasi sesuai kebutuhan lembaga agar optimal. Dengan penerapan teknologi informasi, mahasiswa diharapkan dapat lebih cepat mendapatkan informasi dan terbantu dalam menyelesaikan tugas (Imron Zamzani et al., 2022). Pelayanan akademik untuk mahasiswa menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, kualitas layanan perlu terus ditingkatkan melalui pengukuran berkala, seperti survei kepuasan mahasiswa terhadap

pelayanan akademik (Widiastuti, Karsa and Juliane, 2023).

Sistem Informasi Mahasiswa atau disebut SIMA merupakan *Website Portal* untuk mahasiswa Universitas Semarang dalam mengakses seluruh sistem yang membantu proses belajar mengajar. Mahasiswa cukup mengetikkan alamat *url* berikut : <http://sima.usm.ac.id> pada *web browser*. Sehingga dapat mengakses dan memperoleh fitur-fitur layanan yang ada seperti presensi, pendaftaran skripsi, KRS, dan masih banyak layanan lainnya. Keberadaan portal SIMA ini sudah cukup lama, yaitu sejak tahun 2020. Oleh karena itu perlu adanya pengkajian terhadap penggunaan portal tersebut.

Evaluasi sistem informasi merupakan proses menilai kinerja sistem yang berjalan dengan tujuan mengukur aksesibilitas, kegunaan, pengalaman pengguna, dan mengidentifikasi masalah yang ada. Model evaluasi modern dapat digunakan untuk mengukur penerimaan sistem (Gutama, 2020). *Usability* adalah salah satu metode evaluasi untuk mengukur sejauh mana suatu produk memungkinkan pengguna mencapai tujuannya secara efektif, efisien, dan memuaskan. Ini mencakup akses pengguna terhadap fungsi sistem dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal (Melyani, Setiawan and Utamo, 2023). *Usability* memiliki beberapa dimensi, yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, dan *Satisfaction* (Angga Buana, Wicaksana and Adinugroho, 2024).

Penelitian terdahulu pernah melakukan beberapa evaluasi sistem berdasar kepuasan pengguna melalui pendekatan *usability* maupun *System Usability Scale (SUS)*. Penelitian Bilung, Maharani and Khairina (2023) ini mengevaluasi kualitas Sistem Informasi Terpadu Layanan Program Studi (SIPL0) di Program Studi Sistem Informasi, Universitas Mulawarman, menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Sebanyak 200 responden, termasuk dosen, staf, dan mahasiswa, berpartisipasi melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa SIPL0 memiliki skor *usability* yang valid dan reliabel, dengan rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut guna meningkatkan efisiensi dan kemudahan penggunaan.

Penelitian Dermawan Mulyodiputro and Ardhana (2023) ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) Sistem Informasi Akademik (SISKA) Universitas Qamarul Huda Badaruddin menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Metode ini melibatkan kuesioner dengan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem. Sebanyak 30 mahasiswa dari berbagai program studi menjadi responden, mewakili pengguna aktif SISKA. Hasil evaluasi menunjukkan nilai rata-rata *SUS* sebesar 75,58, yang tergolong pada kategori *grade B* dan berada dalam rentang *acceptable*. Temuan ini menunjukkan bahwa SISKA sudah efektif, efisien, dan dapat diterima pengguna, namun tetap membutuhkan penyempurnaan untuk meningkatkan konsistensi dan kemudahan penggunaan.

Penelitian Anggraini et al. (2020) ini mengevaluasi tingkat kegunaan (*usability*) Sistem Informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) di Universitas Muhammadiyah Riau menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner dengan teknik *random sampling*, melibatkan 369 mahasiswa sebagai sampel. Hasil penelitian menunjukkan skor *SUS* sebesar 72,27, yang berada dalam kategori *grade C+* (*good*) dan termasuk dalam rentang *acceptable*. Penelitian juga

mengidentifikasi masalah seperti inkonsistensi fitur, kegagalan pengisian KRS, dan keterbatasan menu bantuan. Rekomendasi perbaikan mencakup optimalisasi fitur, peningkatan server, dan perbaikan jadwal perkuliahan. Temuan ini diharapkan menjadi dasar pengembangan SIAM untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Penelitian Widayanti and Maknunah (2021) ini bertujuan untuk mengevaluasi *website* STIMATA menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan kepada 75 responden dari civitas akademika STIMATA. Hasil analisis menunjukkan bahwa skor rata-rata *SUS website* STIMATA adalah 63,1, yang masuk dalam kategori marginal, menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam hal *usability*. Berdasarkan temuan ini, disarankan agar STIMATA memperbaiki konten *website* secara berkala, meningkatkan keamanan, serta melakukan pemeliharaan rutin agar *website* dapat lebih efektif dan efisien digunakan.

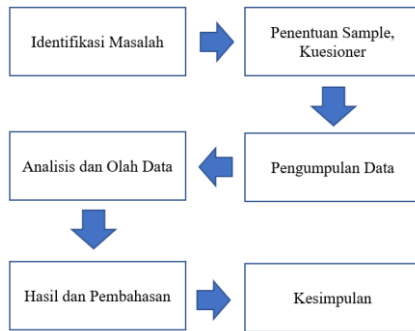
Penelitian Nur Kholifah, Heryana and Bagja Nugraha (2023) ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengevaluasi kepuasan pengguna aplikasi Himfo, yang dikembangkan oleh Himpunan Mahasiswa Informatika UNSIKA. Aplikasi ini menyajikan informasi terkait program studi Informatika dan kegiatan akademik. Hasil evaluasi menunjukkan skor *SUS* 72,5, yang menandakan penilaian "*Good*" dengan kategori "*Marginal*" dalam tingkat *acceptability*. Meskipun dapat diterima oleh pengguna, aplikasi Himfo perlu pengembangan fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kebaruhan dari penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu terletak pada beberapa aspek diantaranya : (1) Fokus pada analisis kepuasan pengguna terhadap portal SIMA di Universitas Semarang, (2) dikhususkan pada pengguna portal SIMA Universitas Semarang, (3) Sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada sistem informasi akademik secara umum, dan (4) dapat memberikan wawasan terkait dengan konteks lokal yang dapat menghasilkan temuan agar lebih relevan bagi pengembangan portal SIMA itu sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman pengguna dalam memperoleh informasi melalui portal SIMA USM dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan portal SIMA USM.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Berikut adalah tahapan metode penelitian yang dapat dijelaskan.



Gambar 1. Metode Penelitian

Pada gambar 1 dapat dijelaskan tahapan demi tahapannya sebagai berikut :

2.1 Identifikasi masalah

Tahapan awal ini merupakan bagian untuk mencari tahu permasalahan yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam memperoleh informasi melalui portal SIMA USM dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sehingga memunculkan rumusan masalah :

1. Bagaimana pengalaman pengguna dalam memperoleh informasi melalui portal SIMA ?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan portal SIMA USM ?

2.2 Penentuan Sample dan Kuesioner

Setelah masalah diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah penentuan sampel dan pembuatan kuesioner. Sampel penelitian ini terdiri dari pengguna portal SIMA USM yaitu mahasiswa, dengan memfokuskan pada mahasiswa angkatan 2022 proram studi Sistem Informasi. Pemilihan sampel dilakukan *purposive sampling*. Kuesioner ini akan berbasis skala *Likert*, yang mencakup serangkaian pernyataan yang dapat direspon oleh pengguna dengan memilih pilihan dari "sangat tidak setuju" hingga "sangat setuju."

2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan. Kuesioner akan disebar secara langsung (*offline*) atau melalui *platform online*. Responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pengalamannya dalam menggunakan portal SIMA. Pengumpulan data ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat mengenai tingkat kepuasan pengguna dan pengalaman dalam menggunakan portal. Selama tahap pengumpulan data, juga dilakukan observasi langsung terhadap cara pengguna berinteraksi dengan portal untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.

2.4 Analisa dan Olah Data

Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah menganalisis data yang diperoleh. Proses analisis dilakukan dengan menggunakan metode

statistik deskriptif untuk menggambarkan distribusi responden terhadap berbagai indikator kepuasan. Selain itu, analisis inferensial (seperti uji korelasi atau regresi) dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil analisis data akan memberikan gambaran umum mengenai pengalaman pengguna dan faktor-faktor yang berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan dalam menggunakan portal SIMA.

2.5 Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini, hasil analisis data yang telah dilakukan akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, atau diagram untuk memudahkan interpretasi. Pembahasan akan menghubungkan hasil temuan dengan teori atau penelitian terdahulu untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hasil yang diperoleh.

2.6 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, kesimpulan akhir akan diambil untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan ini akan merangkum temuan utama dari penelitian, termasuk tingkat kepuasan pengguna terhadap portal SIMA USM serta faktor-faktor yang memengaruhinya. Kesimpulan juga akan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas dan kegunaan portal SIMA, misalnya dengan memperbaiki antarmuka pengguna, menambah fitur yang dibutuhkan, atau mempercepat waktu akses informasi. Selain itu, saran untuk penelitian lanjutan, yang dapat mengeksplorasi lebih dalam aspek lain yang belum ter-cover dalam penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penentuan Sampel dan Kuesioner

Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang telah melakukan atau aktif menggunakan portal SIMA dalam 3 bulan terakhir (Rivai, Devi and Angelica, 2022). Populasi yang digunakan seluruh jumlah mahasiswa angkatan 2022 program studi Sistem Informasi, yaitu sebanyak 80 orang. Untuk memperoleh jumlah minimum sampel maka digunakanlah rumus persamaan Slovin dengan *margin of error* sebesar 20% dengan alasan jumlah populasi yang kecil (Putri Nawang Wulan, Kurniabudi Kurniabudi and Imam Rofi'i, 2023).

$$\frac{N}{1+N.e^2} \quad (1)$$

Dimana :

N : Jumlah Populasi adalah 80

e : *Margin of Error* sebesar 20% atau 0,2

Maka diperoleh perhitungan :

$$n = \frac{80}{1+80.(0,2)^2}$$

$$n = \frac{80}{1+3,2}$$

$$n = \frac{80}{4,2}$$

$$n = 19,05$$

Sehingga diperoleh jumlah minimum sampelnya sebanyak 19 responden.

Tabel 1 berikut ini menunjukkan daftar pernyataan kuesioner yang diberikan dalam *System Usability Scale (SUS)* dengan lima dimensi *Usability : Learnability, Efficiency, Memorability, Error, dan Satisfaction* (Abriansah et al., 2024). Kuesioner *SUS* terdiri dari sepuluh (10) pertanyaan yang memberikan perspektif secara objektif dari segi *usability* (Oktafia Lingga Wijaya and Armanto, 2022).

Tabel 1. Pernyataan Kuesioner SUS

Dimensi	Pernyataan
Learnability	<ol style="list-style-type: none"> Saya merasa percaya diri dalam menggunakan portal SIMA tanpa bantuan orang lain. Saya merasa perlu banyak belajar terlebih dahulu sebelum bisa menggunakan portal SIMA dengan baik.
Efficiency	<ol style="list-style-type: none"> Saya merasa portal SIMA mudah digunakan. Saya merasa terlalu sering mengalami kendala teknis saat menggunakan portal SIMA.
Memorability	<ol style="list-style-type: none"> Saya ingat dengan mudah cara untuk mengakses portal SIMA. Saya merasa mudah dalam mengakses informasi yang diberikan dalam ragam fitur layanan SIMA.
Error	<ol style="list-style-type: none"> Saya merasa portal SIMA terlalu rumit untuk digunakan (dalam hal navigasi atau tampilan). Saya merasa terlalu sering mengalami kendala teknis saat menggunakan portal SIMA.
Satisfaction	<ol style="list-style-type: none"> Saya merasa portal SIMA memiliki desain yang menarik dan nyaman dilihat. Saya merekomendasikan portal SIMA kepada teman-teman karena pengalaman penggunaannya yang baik

Responden diminta memberikan penilaian pada setiap pernyataan, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

3.2 Pengumpulan Data

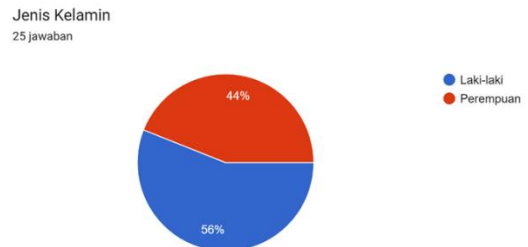
Pada bagian pengumpulan data telah diperoleh hasil kuesioner sebanyak 25 responden lebih banyak dari sampel minimum yang telah ditentukan sebelumnya. gambar 2 dibawah ini menunjukkan hasil data yang terkumpul melalui kuesioner.

Timestamp	Jenis Kelamin	Usia	Program Studi	Status	L1	L2	E1	E2	M1	M2	ER1	ER2	S1	S2
12/18/2024 23.11.19	Laki-laki		21 Teknik Informatika	Mahasiswa	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1
12/18/2024 23.15.08	Laki-laki		21 Sistem Informasi	Mahasiswa	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3
12/18/2024 23.17.22	Laki-laki		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/18/2024 23.17.45	Laki-laki		21 Sistem Informasi	Mahasiswa	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4
12/18/2024 23.20.43	Laki-laki		21 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/18/2024 23.22.21	Laki-laki		21 Manajemen	Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
12/18/2024 23.23.41	Laki-laki		17 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/18/2024 23.24.59	Laki-laki		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
12/18/2024 23.33.37	Perempuan		21 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4
12/19/2024 2.03.13	Perempuan		20 Ilmu Komunikasi	Mahasiswa	3	3	2	3	5	4	2	3	4	3
12/19/2024 2.06.53	Laki-laki		21 Ilmu Komunikasi	Mahasiswa	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
12/19/2024 2.23.28	Laki-laki		21 Ilmu Komunikasi	Mahasiswa	5	3	5	3	4	4	3	1	4	4
12/19/2024 7.13.38	Perempuan		18 Ilmu Komunikasi	Mahasiswa	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
12/19/2024 7.17.35	Perempuan		20 Ilmu Komunikasi	Mahasiswa	4	5	4	4	5	5	4	3	5	3
12/19/2024 12.45.19	Perempuan	22 thn	Teknik Informatika	Mahasiswa	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2
12/19/2024 16.20.14	Laki-laki		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	1	2	3	4	3	3	2	2	4	3
12/19/2024 18.37.08	Perempuan	22 tahun	Sistem Informasi	Mahasiswa	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3
12/20/2024 21.19.57	Perempuan		21 Sistem Informasi	Mahasiswa	3	4	4	3	4	3	3	3	5	3
12/20/2024 21.29.49	Laki-laki		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12/20/2024 21.31.50	Perempuan		19 Sistem Informasi	Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12/20/2024 21.47.45	Laki-laki		22 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4
12/20/2024 21.51.26	Perempuan		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4
12/20/2024 22.01.25	Perempuan		20 Sistem Informasi	Mahasiswa	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12/21/2024 16.02.35	Perempuan		22 Teknik Informatika	Mahasiswa	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4
12/21/2024 19.04.15	Laki-laki		21 Hukum	Mahasiswa	4	3	4	2	4	3	3	4	4	2

Gambar 2. Hasil Perolehan Data Kuesioner

3.3 Analisa dan Olah Data

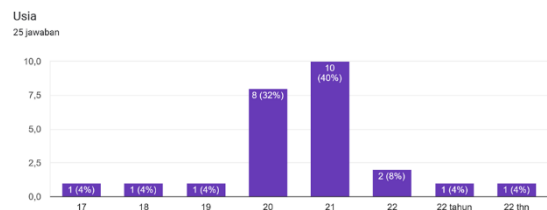
Responden terdiri dari mahasiswa sistem informasi di Universitas Semarang. Langkah selanjutnya adalah mendeskripsikan berdasarkan beberapa kategori, yaitu jenis kelamin dan usia. Seperti ditunjukkan pada gambar 3 dan gambar 4 dibawah ini.



Gambar 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan gambar 3 maka dapat disimpulkan bahwa responden lebih didominasi oleh kaum laki-laki dengan jumlah sebanyak 14 responden, dan perempuan 11 responden.

Sedangkan untuk sebaran usia dari responden dapat dilihat pada gambar 4 berikut.



Gambar 4. Responden Berdasarkan Usia

Dilihat dari gambar 4 sangat mendominasi responden berusia 21 tahun sebanyak 10 orang, diikuti 8 orang berusia 20 tahun, 4 orang berusia 22

tahun, dan sisanya masing-masing memperoleh 1 orang baik di usia dibawah 20 tahun.

3.4. Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dilakukan dengan pengujian validitas untuk memastikan instrumen kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Validitas diukur dengan membandingkan nilai R-hitung dengan R-tabel. Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 2 dinyatakan valid karena nilai R-hitung > R-tabel.

Tabel 2. Uji Validitas

Aspek	ID	R-Hitung	R-Tabel	Status
Learnability	L1	0,79		
	L2	0,81		
Efficiency	E1	0,76		
	E2	0,49		
Memorability	M1	0,66	0,33	Valid
	M2	0,86		
Error	ER1	0,78		
	ER2	0,71		
Satisfaction	S1	0,41		
	S2	0,81		

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi dan stabilitas instrumen penelitian. Pengujian menggunakan metode Cronbach's Alpha menunjukkan bahwa semua instrumen pada kuesioner memiliki nilai lebih dari 0,6. Hal ini membuktikan bahwa instrumen yang digunakan telah memenuhi syarat reliabilitas seperti yang ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Aspek	R Hitung	R Tabel	Status
Learnability	0,831		
Efficiency	0,827		
Memorability	0,847	0,6	Reliabel
Error	0,848		
Satisfaction	0,785		

Dari hasil data yang diperoleh pada masing-masing dimensi *usability*, kemudian dimasukkan ke dalam tabel 4 untuk menunjukkan hasil analisis tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing dimensi *Usability* menggunakan *SUS* (Angga Buana et al., 2024).

Tabel 4. Interval Tingkat Kepuasan Pengguna

Level	Skor (1-5)	Tingkat Kepuasan
1	1,00-1,80	Sangat Tidak Puas
2	1,81-2,60	Tidak Puas
3	2,61-3,40	Cukup Puas
4	3,41-4,20	Puas
5	4,21-5,00	Sangat Puas

Perhitungan skor dilakukan dengan metode rata-rata dari setiap dimensi pada *usability*, sehingga diperoleh hasil seperti pada tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Tingkat Kepuasan Pengguna SIMA

Metode	Variabel	Mean	Level	Tingkat Kepuasan
Usability	Learnability	3,68	4	Puas
	Efficiency	3,56	4	Puas
	Memorability	3,90	4	Puas
	Error	3,56	4	Puas
	Satisfaction	3,50	4	Puas

Berdasarkan data rata-rata yang diperoleh dari masing-masing dimensi maka dapat dikatakan sebagai berikut :

1. Variabel dimensi *memorability* memiliki nilai tertinggi sebesar 3,90 dibandingkan dengan dimensi lainnya.
2. Variabel dimensi *Learnability* menjadi yang kedua setelah *memorability*, yaitu dengan nilai sebesar 3,68.
3. Variabel *Efficiency* dan *Error* memiliki besaran nilai yang sama, yaitu 3,56.
4. Variabel *Satisfaction* memperoleh nilai paling rendah dari sekian dimensi, yaitu hanya 3,50.

Berdasarkan keseluruhan data, tingkat kepuasan pengguna terhadap portal SIMA Universitas Semarang masih termasuk dalam kategori Puas. Meskipun hanya menunjukkan keunggulannya pada dimensi *Memorability* dan *Learnability*. Sedangkan untuk dimensi *Efficiency*, *Error*, dan *Satisfaction* dinilai masih rendah dan butuh perbaikan untuk dapat meningkatkan aspek-aspek tersebut kedepannya. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola portal SIMA agar dapat meningkatkan nilai tingkatan kepuasan penggunanya dan sesuai dengan kebutuhan.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap portal SIMA Universitas Semarang menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori "Puas" dengan nilai rata-rata tertinggi pada dimensi *memorability* (3,90) dan terendah pada dimensi *satisfaction* (3,50). Meskipun secara umum portal SIMA diterima dengan baik, masih diperlukan perbaikan, khususnya pada aspek *satisfaction*, untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Hasil ini menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola portal SIMA agar dapat meningkatkan nilai tingkatan kepuasan penggunanya dan sesuai dengan kebutuhan. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan antarmuka pengguna, kecepatan akses, dan pengembangan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Pratama Angga Buana, S.Kom., M.Kom. atas bimbingan, dukungan, dan arahan yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Bantuan beliau sangat berharga dalam memastikan penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Abriansah, F.R., Dwi Kurniawan, N., Ferdian, P.R., Nurin, D., Ma'arif, N., Firdaus, A.M. and Buana, P.A., 2024. Exploring User Experiences of Chat GPT and Google Gemini AI: A SUS and EUCS Approach. *Computer Engineering and Artificial Intelligence*, [online] 1(2), pp.68–76. Available at: <<https://journal.redtechidn.org/index.php/itcea>>.
- Angga Buana, P., Prasetyo, Y.A., Muhsinin, M., Riza, M.S., Arif, A.M. and Prakoso, A.T., 2024. User Satisfaction Evaluation of Meta AI Integration in WhatsApp: A Quantitative EUCS Approach. *Computer Engineering and Artificial Intelligence*, [online] 1(2), pp.77–84. Available at: <<https://journal.redtechidn.org/index.php/itcea>>.
- Angga Buana, P., Wicaksana, A. and Adinugroho, S., 2024. Pengukuran Kegunaan dan Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Virtual Tour Reality dalam Meningkatkan Pengalaman Wisata. *Jurnal Algoritma*, [online] 21(2). <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.21-2.1991>.
- Anggraini, W., Nofirza, N., Candra, R.M. and Sari, W.U., 2020. Analisis Pada Sistem Informasi Akademik Mahasiswa Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Penelitian Saintek*, 25(2), pp.184–194.
- Bilung, M., Maharani, S. and Khairina, D.M., 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terpadu Layanan Program Studi (SIPL0) Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2(2), pp.89–97. <https://doi.org/10.30872/atasi.v2i2.387>.
- Dermawan Mulyodiputro, M. and Ardhana, V.Y.P., 2023. Pengujian Usability Sistem Informasi Akademik (SISKA) Universitas Qamarul Huda Badaruddin Menggunakan System Usability Scale (SUS). *SIJ: SainsTech Innovation Journal*, 6(2), pp.421–427.
- Gutama, D.H., 2020. Evaluasi Usability Sistem Informasi Payment Gateway CV ADIKARA PAYMENT. *Indonesian Journal of Business Intelligence (IJUBI)*, 3(1), p.1. <https://doi.org/10.21927/ijubi.v3i1.1178>.
- Imron Zamzani, M., Anggi Leksono, V., Afrizal, F. and Jamil, A., 2022. Evaluasi Layanan Akademik di Universitas X Dengan Pendekatan Metode Kano. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 20(1), pp.308–313.
- Melyani, L., Setiawan, D. and Utamo, P.E.P., 2023. Evaluasi Usability Sistem Informasi Karir dan Tracer Study Universitas Jambi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Heuristic Evaluation (HE). *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi (JustIN)*, 11(3), p.473. <https://doi.org/10.26418/justin.v11i3.65233>.
- Nur Kholifah, S., Heryana, N. and Bagja Nugraha, H., 2023. Analisis Usability Pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus) (Studi Kasus Himpunan Mahasiswa Teknik Informatika UNSIKA). *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, 7(2), pp.1416–1422.
- Oktafia Lingga Wijaya, H. and Armanto, A., 2022. User Experience Penggunaan Google Classroom Dengan Metode Usability Testing Dan UEQ. *Jurnal Teknologi Informasi Mura*, 14(2), pp.102–111.
- Putri Nawang Wulan, Kurniabudi Kurniabudi and Imam Rofi'i, 2023. Analisis Kepuasan Pengguna Marketplace Pada Aplikasi Facebook Menggunakan Metode Delone And Mclean. *Jurnal Informatika Dan Tekonologi Komputer (JITEK)*, 3(2), pp.134–145. <https://doi.org/10.55606/jitek.v3i2.1838>.
- Rivai, G.A., Devi, K.S. and Angelica, C., 2022. Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian Produk Digital. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 4(5), pp.3576–3582.
- Widayanti, R. and Maknunah, J., 2021. Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 20(3). <https://doi.org/10.32409/jikstik.20.3.2776>.
- Widiastuti, T., Karsa, K. and Juliane, C., 2023. Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Akademik Menggunakan Metode Klasifikasi Algoritma C4.5. *Technomedia Journal*, 7(3), pp.364–380. <https://doi.org/10.33050/tmj.v7i3.1932>.