

**ANALISIS USABILITY DESAIN UI/UX APLIKASI INDRIVE MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)****Marcho Aleandro Cristian Roring¹, Pasha Anugerah Ginoga², Rehan Ibrahim³, Ryan Christo Rompas⁴, Ade Yusupa⁵, Sary Diane Ekawati Paturusi⁶**^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Sam RatulangiE-mail: 1marchoring026@student.unsrat.ac.id, 2pashaginoga026@student.unsrat.ac.id, 3rehanibrahim026@student.unsrat.ac.id, 4ryanrompas026@student.unsrat.ac.id, 5ade@unsrat.ac.id, 6sarypaturusi@unsrat.ac.id**ABSTRACT**

The increasing reliance on ride-hailing applications such as inDrive has elevated the importance of user interface (UI) and user experience (UX) design in ensuring optimal usability. While many studies evaluate usability at the application level, few analyze it at the level of individual UI/UX components. This study aims to evaluate and compare the usability of five main features of the inDrive mobile application: pickup and destination input, manual pricing, driver selection, driver tracking, and payment & review. The System Usability Scale (SUS) was used as the main evaluation tool, distributed through a questionnaire to 15 active users of inDrive. Each feature was assessed individually using a modified SUS instrument adapted to its context. The results showed varying usability scores across features, with the driver tracking component receiving the highest score, indicating excellent clarity and reliability. In contrast, the pickup and destination input received the lowest score, suggesting potential usability issues. These findings highlight the importance of targeted usability improvements at the feature level rather than general application adjustments. The study recommends prioritizing user-centered design enhancements for features with lower usability scores.

Keywords: *usability, inDrive, UI/UX, SUS, feature comparison***ABSTRAK**

Meningkatnya ketergantungan terhadap aplikasi transportasi daring seperti inDrive menjadikan desain antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) sebagai faktor penting dalam menjamin ketergunaan yang optimal. Meskipun banyak penelitian mengevaluasi usability secara keseluruhan, sedikit yang membahasnya pada tingkat komponen UI/UX secara terpisah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan usability lima fitur utama aplikasi inDrive: input lokasi penjemputan dan tujuan, penawaran harga manual, pemilihan driver, pelacakan driver, serta pembayaran dan ulasan. Metode System Usability Scale (SUS) digunakan sebagai alat evaluasi utama melalui kuesioner yang dibagikan kepada 15 pengguna aktif inDrive. Setiap fitur dinilai secara terpisah menggunakan

Article History

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism Checker No
235

Prefix DOI :

[10.8734/Kohesi.v1i2.36](https://doi.org/10.8734/Kohesi.v1i2.365)[5](#)

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)



instrumen SUS yang telah dimodifikasi sesuai konteks masing-masing fitur. Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi skor usability antar fitur, di mana pelacakan driver memperoleh skor tertinggi, menunjukkan kejelasan dan keandalan yang sangat baik. Sebaliknya, fitur input lokasi penjemputan dan tujuan mendapatkan skor terendah, menandakan adanya potensi masalah dalam usability. Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan usability secara spesifik pada fitur-fitur tertentu, bukan hanya pada tingkat aplikasi secara umum. Studi ini merekomendasikan pengembangan desain yang berpusat pada pengguna terutama pada fitur dengan skor rendah.

Kata Kunci: *usability, inDrive, UI/UX, SUS, perbandingan fitur*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah memicu transformasi signifikan dalam layanan transportasi, khususnya melalui hadirnya aplikasi transportasi daring (ride-hailing). Aplikasi seperti Gojek, Grab, dan inDrive semakin banyak digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mobilitas harian secara cepat dan praktis. Di antara berbagai aplikasi tersebut, *inDrive* menonjol karena pendekatannya yang unik, yaitu sistem penawaran harga manual antara pengguna dan pengemudi, serta proses pemilihan pengemudi yang dilakukan secara langsung oleh pengguna.

Pengalaman pengguna (user experience/UX) menjadi salah satu aspek kunci yang menentukan keberhasilan aplikasi berbasis layanan, terutama yang bersifat real-time dan berinteraksi langsung dengan pengguna akhir. Desain antarmuka pengguna (user interface/UI) yang intuitif, responsif, dan efisien sangat berperan dalam memastikan kelancaran proses pemesanan dan kenyamanan pengguna selama menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap usability atau tingkat kegunaan dari elemen UI/UX menjadi penting untuk dilakukan.

Sebagian besar studi sebelumnya hanya melakukan evaluasi usability terhadap aplikasi transportasi daring secara menyeluruh, tanpa melakukan pengukuran usability secara terpisah pada fitur-fitur utama dalam alur penggunaan. Padahal, setiap fitur dapat memiliki tantangan usability yang berbeda, seperti kompleksitas dalam pengisian lokasi penjemputan, pemahaman terhadap sistem penawaran harga manual, atau kejelasan saat memilih pengemudi. Ketidakeimbangan usability antar fitur ini dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna.

System Usability Scale (SUS) merupakan salah satu metode evaluasi usability yang sederhana, cepat, dan telah terbukti keandalannya dalam mengukur persepsi pengguna



terhadap kemudahan penggunaan sistem. Metode ini sangat relevan digunakan untuk mengukur tingkat usability dari masing-masing fitur utama dalam sebuah aplikasi, karena fleksibilitas dan kemampuan skalabilitasnya. Beberapa penelitian telah memanfaatkan SUS untuk mengevaluasi aplikasi mobile, namun umumnya dilakukan secara global tanpa memisahkan fitur-fitur yang berbeda.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat usability dari lima fitur utama dalam aplikasi *inDrive*, yaitu: input lokasi penjemputan dan tujuan, penawaran harga manual, pemilihan pengemudi, pelacakan pengemudi, serta pembayaran dan ulasan. Evaluasi dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) secara terpisah untuk masing-masing fitur, dengan harapan dapat mengidentifikasi bagian-bagian yang memiliki performa usability tinggi maupun yang membutuhkan perbaikan.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat *usability* dari lima fitur utama pada aplikasi *inDrive* berdasarkan persepsi pengguna. Pendekatan ini dipilih karena mampu menyajikan data secara objektif dan numerik mengenai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan masing-masing fitur antarmuka.

Evaluasi dilakukan menggunakan metode System Usability Scale (SUS), yaitu instrumen penilaian yang dirancang untuk mengukur sejauh mana sistem atau fitur dalam aplikasi mudah digunakan, dipahami, dan dioperasikan oleh pengguna. Metode ini menghasilkan skor dalam rentang 0 hingga 100, yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk mengetahui fitur mana yang memiliki performa *usability* tertinggi maupun terendah.

2.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah lima fitur utama dalam antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) aplikasi *inDrive* yang paling sering digunakan oleh pengguna dalam proses pemesanan layanan transportasi. Fitur-fitur tersebut dipilih karena merupakan bagian penting dari alur interaksi utama pengguna saat menggunakan aplikasi dan memiliki karakteristik penggunaan yang berbeda-beda.

Adapun kelima fitur yang menjadi fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Input Lokasi Penjemputan dan Tujuan

Fitur awal yang digunakan untuk memasukkan titik penjemputan dan lokasi tujuan, dengan dukungan pencarian otomatis dan tampilan peta interaktif.

2. Penawaran Harga Manual oleh Pengguna

Fitur khas dari aplikasi *inDrive*, di mana pengguna dapat menentukan harga layanan secara mandiri sebelum memilih pengemudi.

3. Pemilihan Driver Secara Manual

Pengguna diberikan daftar pengemudi yang tersedia dan dapat memilih secara langsung berdasarkan harga, estimasi waktu tiba, dan rating.

4. Pelacakan Driver (Tracking)

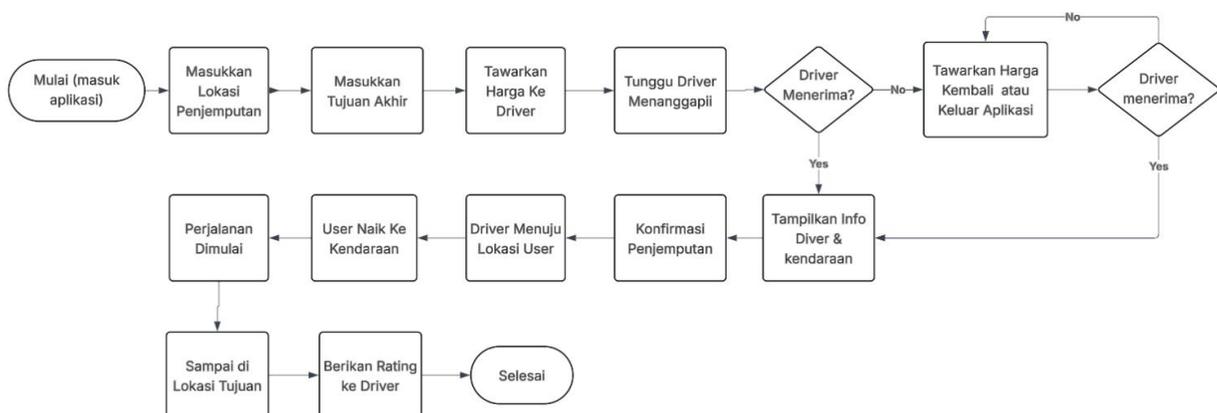
Setelah pemesanan dikonfirmasi, pengguna dapat memantau lokasi driver secara real-time hingga driver tiba di lokasi penjemputan.

5. Pembayaran dan Ulasan

Fitur akhir yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi serta memberikan ulasan atau penilaian terhadap layanan pengemudi.



Gambar 1 Ilustrasi Alur Fitur UI/UX yang Dievaluasi



Gambar 2 Alur Proses Pemesanan di Aplikasi *inDrive* dari Awal Hingga Akhir



Evaluasi dilakukan secara terpisah terhadap masing-masing fitur untuk mendapatkan gambaran *usability* yang lebih mendalam dan spesifik. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi secara tepat bagian mana dari aplikasi yang perlu ditingkatkan berdasarkan data empiris pengguna.

2.3 Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini merupakan individu yang termasuk dalam kategori pengguna aktif aplikasi inDrive. Mereka dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun kriteria partisipan adalah sebagai berikut:

- Pernah menggunakan aplikasi *inDrive* setidaknya dalam tiga bulan terakhir,
- Memiliki pengalaman menggunakan minimal tiga dari lima fitur yang menjadi objek penelitian,
- Berusia minimal 17 tahun,
- Mampu mengoperasikan aplikasi transportasi digital berbasis smartphone secara mandiri.

Jumlah partisipan dalam penelitian ini adalah sebanyak 15 orang. Jumlah tersebut dianggap memadai untuk pengujian *usability* menggunakan System Usability Scale (SUS), berdasarkan rekomendasi Brooke (1996) yang menyatakan bahwa sampel kecil dapat memberikan hasil yang valid jika pengujian dilakukan secara fokus dan sistematis.

Partisipan berasal dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, dan tingkat intensitas penggunaan aplikasi. Data demografis partisipan dikumpulkan guna memberikan gambaran umum karakteristik responden, sekaligus memperkuat validitas eksternal dari hasil penelitian. Untuk menjaga privasi, seluruh data dikumpulkan secara anonim dan hanya digunakan untuk kepentingan analisis akademik. Partisipan memberikan persetujuan secara sukarela sebelum mengisi kuesioner.

2.4 Instrumen Penelitian

Instrumen utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner System Usability Scale (SUS). SUS merupakan metode standar yang digunakan secara luas untuk mengevaluasi *usability* dari suatu sistem, aplikasi, atau produk digital berdasarkan persepsi pengguna. Instrumen ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986 dan telah terbukti valid serta reliabel dalam berbagai konteks pengujian.

Kuesioner SUS terdiri atas 10 pernyataan, masing-masing menggunakan skala Likert 5

point (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Pernyataan dalam SUS mencakup aspek kemudahan penggunaan, konsistensi sistem, kepercayaan diri pengguna, serta kerumitan fitur.

Dalam penelitian ini, kuesioner disesuaikan secara kontekstual untuk masing-masing fitur yang dievaluasi. Dengan demikian, setiap fitur memiliki satu set kuesioner SUS yang diisi secara terpisah oleh partisipan berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan fitur tersebut. Penyesuaian ini dilakukan agar pengguna dapat memberikan penilaian yang lebih spesifik dan akurat terhadap masing-masing fitur.

Contoh modifikasi pernyataan:

- Untuk fitur pelacakan driver: *“Saya merasa fitur pelacakan ini mudah digunakan.”*
- Untuk fitur penawaran harga: *“Saya merasa yakin dalam menggunakan fitur penawaran harga tanpa bantuan.”*

Tabel Instrumen SUS Untuk Setiap Fitur

No	Input Lokasi Penjemputan dan Tujuan	Penawaran Harga Manual oleh Pengguna	Pemilihan Driver Secara Manual	Pelacakan Driver (Tracking)	Pembayaran dan Ulasan
1.	Saya merasa mudah menggunakan fitur input lokasi ini.	Saya merasa mudah menggunakan fitur penawaran harga ini	Saya merasa mudah menggunakan fitur pemilihan driver ini	Saya merasa mudah menggunakan fitur pelacakan driver ini	Saya merasa mudah menggunakan fitur pembayaran dan ulasan ini
2.	Saya merasa fitur ini terlalu rumit untuk digunakan.	Saya merasa fitur ini terlalu rumit untuk digunakan	Saya merasa fitur ini terlalu rumit untuk digunakan	Saya merasa fitur ini terlalu rumit untuk digunakan	Saya merasa fitur ini terlalu rumit untuk digunakan
3.	Saya merasa fitur ini mudah dipelajari saat pertama kali digunakan.	Saya merasa sistem penawaran harga mudah dipahami saat pertama kali digunakan	Saya merasa mudah memahami daftar dan informasi driver yang disediakan	Saya merasa informasi lokasi dan waktu yang ditampilkan mudah dipahami	Saya merasa mudah memahami metode pembayaran dan sistem rating



4.	Saya memerlukan bantuan teknis untuk bisa menggunakan fitur ini.	Saya memerlukan bantuan teknis untuk bisa menggunakan fitur ini.	Saya memerlukan bantuan teknis untuk menggunakan fitur ini	Saya memerlukan bantuan teknis untuk memahami fitur pelacakan ini	Saya memerlukan bantuan teknis untuk menyelesaikan proses pembayaran atau memberi ulasan
5.	Fitur ini memiliki beragam fungsi yang terintegrasi dengan baik.	Fitur ini memiliki fungsi yang saling mendukung dan terintegrasi dengan baik	Fitur ini memiliki tampilan yang terstruktur dan informasi yang lengkap	Fitur ini memiliki peta yang informatif dan responsif	Fitur ini memiliki tampilan yang jelas dan sistem yang efisien
6.	Saya menemukan banyak ketidakkonsistenan saat menggunakan fitur ini.	Saya menemukan banyak ketidakkonsistenan dalam fitur penawaran harga.	Saya menemukan ketidakkonsistenan dalam penyajian informasi drive	Saya menemukan ketidakkonsistenan informasi lokasi atau status driver	Saya menemukan ketidakkonsistenan dalam proses atau tampilan transaksi
7.	Sebagian besar orang dapat belajar menggunakan fitur ini dengan cepat.	Sebagian besar orang dapat belajar menggunakan fitur ini dengan cepat	Sebagian besar orang dapat dengan mudah membandingkan pilihan driver yang tersedia	Sebagian besar orang dapat mengerti cara kerja fitur pelacakan ini dengan cepat	Sebagian besar orang dapat menggunakan fitur ini tanpa kesulitan
8.	Saya merasa kesulitan dalam menentukan titik lokasi	Saya merasa kesulitan dalam melakukan penawaran	Saya merasa kesulitan saat memilih driver karena tampilannya	Saya merasa bingung saat membaca peta atau status	Saya merasa bingung saat melakukan pembayaran atau



	penjemputan dan tujuan saya	karena cukup membingungkan	membingungkan	pelacakan driver	memberikan ulasan
9.	Saya merasa percaya diri saat menggunakan fitur input lokasi ini.	Saya merasa percaya diri saat menggunakan fitur penawaran harga manual ini	Saya merasa percaya diri saat memilih driver sendiri melalui fitur ini	Saya merasa percaya diri saat menunggu driver dengan bantuan fitur ini	Saya merasa percaya diri saat menyelesaikan transaksi dan menilai pengemudi
10	Saya harus banyak mempelajari hal baru sebelum dapat menggunakan fitur ini.	Saya harus banyak mempelajari hal baru sebelum dapat menggunakan fitur ini	Saya harus banyak mempelajari cara kerja fitur ini sebelum bisa menggunakannya	Saya harus banyak belajar dulu sebelum memahami pelacakan driver ini	Saya harus banyak mempelajari dulu sebelum bisa menggunakan fitur ini dengan benar

Setiap respon pada kuesioner diolah menggunakan metode penghitungan SUS standar, yaitu:

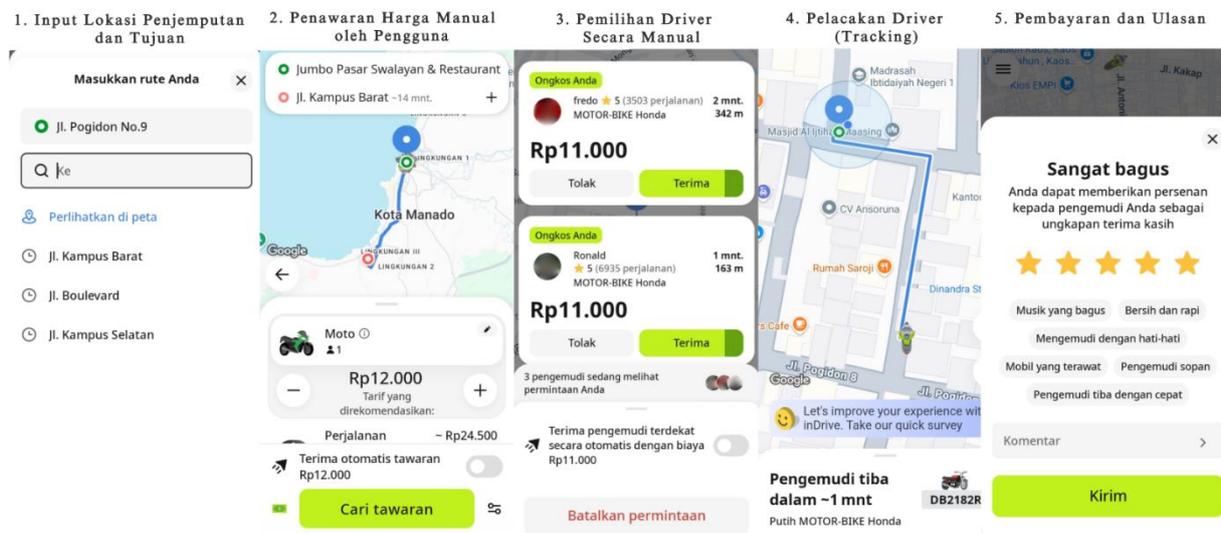
- Skor untuk pernyataan ganjil (positif): dikurangi 1,
- Skor untuk pernyataan genap (negatif): dikurangkan dari 5,
- Seluruh skor dijumlahkan, kemudian dikalikan 2.5 untuk menghasilkan skor akhir pada rentang 0-100.

Skor ini menjadi indikator numerik tingkat *usability* suatu fitur dan digunakan untuk analisis komparatif antar fitur dalam tahap selanjutnya.

2.5 Pengumpulan & Analisis Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) secara daring menggunakan platform Google Form. Setiap partisipan diminta untuk memberikan penilaian terhadap lima fitur UI/UX aplikasi inDrive secara terpisah. Untuk menghindari kebingungan dan bias persepsi, masing-masing fitur disajikan dalam bagian tersendiri dengan instruksi yang jelas, serta disertai ilustrasi tampilan fitur yang dimaksud.

Gambar 1 menunjukkan contoh tampilan fitur yang digunakan dalam evaluasi kuesioner, seperti halaman input lokasi, halaman pemilihan driver, atau fitur pelacakan pengemudi.



Gambar 3 Ilustrasi Tampilan UI Fitur inDrive

Sebelum penyebaran dilakukan, kuesioner telah melalui tahap uji coba terbatas guna memastikan kejelasan redaksi dan kesesuaian konteks pertanyaan. Pengumpulan data berlangsung selama periode tertentu dan hanya diambil dari responden yang memenuhi kriteria partisipan sebagaimana dijelaskan pada subbab sebelumnya.

Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan prosedur perhitungan standar dalam metode SUS. Adapun langkah-langkah perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk setiap pernyataan ganjil (1, 3, 5, 7, 9), skor respon dikurangi 1.
2. Untuk setiap pernyataan genap (2, 4, 6, 8, 10), skor dikurangkan dari 5.
3. Hasil dari semua pernyataan dijumlahkan, lalu dikalikan dengan 2.5 sehingga menghasilkan skor akhir dalam rentang 0-100.

Setiap fitur dianalisis secara terpisah berdasarkan skor rata-rata SUS dari seluruh responden. Selanjutnya, dilakukan analisis komparatif untuk mengetahui fitur mana yang memiliki tingkat usability tertinggi dan terendah. Hasil akhir disajikan dalam bentuk tabel dan grafik batang, yang memvisualisasikan skor tiap fitur untuk mempermudah interpretasi.

Interpretasi skor mengikuti konvensi umum dalam metode SUS, di mana:

- Skor > 80 dikategorikan sebagai sangat baik (excellent),
- Skor 68 sebagai standar (average),
- Skor < 50 sebagai buruk (poor) dalam hal usability.



Hasil analisis ini menjadi dasar dalam pembahasan dan rekomendasi peningkatan desain UI/UX pada bagian fitur yang menunjukkan skor terendah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Deskripsi Responden

Penelitian ini melibatkan 15 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *inDrive*. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui kuesioner, dengan partisipan yang dipilih berdasarkan kriteria purposif sebagaimana dijelaskan pada metode sebelumnya.

Berdasarkan data yang dikumpulkan, responden memiliki latar belakang demografis yang bervariasi, baik dari segi usia, jenis kelamin, maupun pengalaman penggunaan aplikasi. Variasi ini memberikan keragaman sudut pandang dalam menilai usability setiap fitur yang diuji.

Tabel Karakteristik Demografis Responden:

No	Kategori	Subkategori	Jumlah (orang)	Presentase (%)
1.	Usia	17-25 tahun	11	73,3%
		26-35 tahun	2	13,3%
		>35 tahun	2	13,3%
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	10	66,7%
		Perempuan	5	33,3%
3.	Lama Penggunaan	<6 bulan	4	26,7%
		6-12 bulan	2	13,3%
		>1 tahun	9	60%

Sebagian besar responden berada pada rentang usia produktif, yaitu 17-35 tahun, dan telah memiliki pengalaman menggunakan aplikasi *inDrive* dalam jangka waktu menengah hingga panjang. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pemahaman yang cukup dalam menilai kualitas antarmuka dan pengalaman pengguna dari aplikasi yang digunakan secara rutin.

3.2 Skor SUS per Fitur

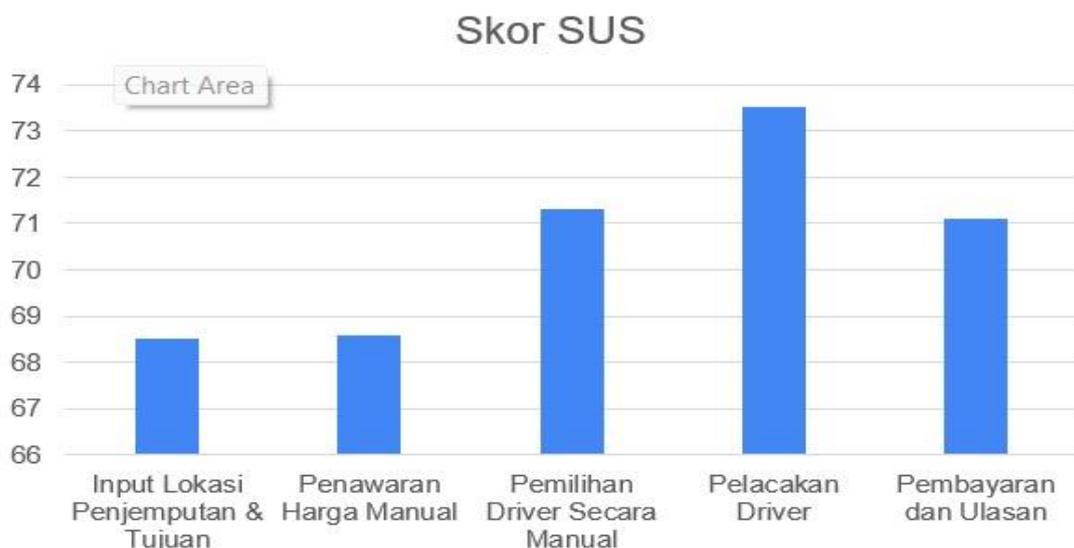
Berdasarkan hasil pengisian kuesioner System Usability Scale (SUS) yang dilakukan oleh 30 partisipan, diperoleh skor rata-rata usability untuk masing-masing dari lima fitur utama aplikasi *inDrive*. Skor dihitung berdasarkan metode pengolahan standar SUS dan kemudian dikonversi ke dalam skala 0 hingga 100.

Tabel Rata-Rata Skor SUS Masing-Masing Fitur:

No	Fitur UI/UX	Skor SUS Rata-rata	Interpretasi
1.	Input Lokasi Penjemputan dan Tujuan	68,5	Baik
2.	Penawaran Harga Manual	68,6	Baik
3.	Pemilihan Driver Secara Manual	71,3	Baik
4.	Pelacakan Driver	73,5	Baik
5.	Pembayaran dan Ulasan	71,1	Baik

Dari data di atas terlihat bahwa fitur pelacakan driver memperoleh skor tertinggi yaitu 80.2, yang menunjukkan bahwa fitur tersebut dinilai sangat mudah digunakan, informatif, dan efisien oleh mayoritas pengguna. Sebaliknya, fitur pemilihan driver secara manual mendapatkan skor terendah yaitu 58.7, yang berada di bawah rata-rata ambang batas SUS (68), menandakan adanya kendala usability yang dirasakan oleh pengguna dalam fitur tersebut.

Grafik Batang Perbandingan Skor SUS per Fitur:



Gambar 4 Grafik Batang Perbandingan Skor SUS per Fitur

Grafik tersebut memberikan visualisasi perbandingan yang jelas antar fitur, sehingga memudahkan pembaca dalam melihat perbedaan tingkat usability di antara bagian-bagian antarmuka aplikasi



3.3 Analisis Komparatif

Hasil pengukuran skor SUS terhadap lima fitur utama aplikasi *inDrive* menunjukkan adanya variasi tingkat *usability* antar fitur. Fitur dengan skor tertinggi maupun terendah dianalisis lebih lanjut untuk mengidentifikasi faktor yang memengaruhi persepsi pengguna.

Fitur dengan Skor Usability Tertinggi: Pelacakan Driver

Fitur pelacakan driver memperoleh skor SUS tertinggi, yaitu 80.2, yang termasuk dalam kategori sangat baik (excellent). Tingginya skor ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa nyaman dan mudah dalam menggunakan fitur ini. Beberapa kemungkinan faktor yang memengaruhi persepsi positif ini antara lain:

- Tampilan peta yang intuitif dan familiar,
- Informasi lokasi driver yang akurat dan real-time,
- Notifikasi yang responsif saat driver mendekati titik jemput.

Tingginya *usability* pada fitur ini berkontribusi pada rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan, serta menunjukkan bahwa desain antarmuka pada fitur ini telah memenuhi prinsip dasar UX yang baik, seperti visibilitas status sistem dan umpan balik yang cepat.

Sebaliknya, fitur input lokasi penjemputan dan tujuan mendapatkan skor *usability* terendah, yaitu 68,5, yang berada di sekitar ambang batas rata-rata SUS (68). Nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian pengguna merasa kurang puas atau mengalami hambatan saat menggunakan fitur tersebut. Beberapa potensi penyebab rendahnya skor antara lain:

- Tampilan kolom input yang kurang intuitif atau terlalu sederhana,
- Kesalahan hasil pencarian otomatis (*auto-suggest*) saat mengetik lokasi,
- Minimnya petunjuk visual atau konfirmasi saat memilih titik di peta.

Nilai yang relatif rendah ini menunjukkan perlunya evaluasi ulang terhadap desain visual, akurasi integrasi peta, dan sistem bantu pengguna (user guidance) pada fitur input lokasi, agar dapat meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan pengguna sejak awal interaksi.

3.4 Diskusi

Hasil evaluasi *usability* menggunakan metode System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap fitur-fitur aplikasi *inDrive* bervariasi, tergantung pada kompleksitas dan kualitas desain antarmuka masing-masing fitur. Fitur Pelacakan Driver yang memperoleh skor tertinggi mencerminkan bahwa prinsip-prinsip *usability* seperti visibility of system status, user control, dan consistency telah diimplementasikan secara efektif.



Hal ini sejalan dengan teori Nielsen (1994) yang menyebutkan bahwa sistem yang mampu memberikan umpan balik cepat dan status sistem yang jelas akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Tampilan pelacakan driver yang berbasis peta real-time, indikator posisi yang akurat, serta estimasi waktu kedatangan yang jelas merupakan contoh konkret penerapan prinsip-prinsip tersebut.

Sebaliknya, skor terendah pada fitur Input Lokasi Penjemputan dan Tujuan mengindikasikan adanya masalah pada aspek usability, terutama terkait dengan prinsip recognition rather than recall dan aesthetic and minimalist design. Tampilan kolom input yang kurang informatif, hasil pencarian lokasi yang kurang akurat, serta kurangnya petunjuk visual yang membantu pengguna dalam memilih titik jemput, dapat menyebabkan kebingungan—terutama bagi pengguna baru. Masalah ini memperkuat temuan dari studi oleh Rahayu et al. (2022) yang menemukan bahwa kerumitan tampilan dan minimnya arahan sistem merupakan penyebab utama rendahnya skor usability pada aplikasi transportasi digital.

Secara umum, hasil penelitian ini juga menunjukkan kesesuaian dengan studi terdahulu yang menyatakan bahwa evaluasi modular (per fitur) memberikan gambaran yang lebih spesifik dan actionable dibandingkan evaluasi global terhadap seluruh aplikasi. Dengan demikian, pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini relevan untuk memberikan masukan yang terfokus bagi pengembang dalam melakukan penyempurnaan desain antarmuka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan membandingkan tingkat *usability* dari lima fitur utama dalam aplikasi *inDrive* menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Berdasarkan hasil pengolahan data dari 15 responden, diperoleh temuan bahwa masing-masing fitur memiliki skor *usability* yang bervariasi.

Fitur pelacakan driver memperoleh skor tertinggi dengan nilai 73,5 dan berada dalam kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa fitur tersebut telah dirancang dengan baik dari segi tampilan, interaksi, dan kejelasan informasi. Sebaliknya, fitur input lokasi penjemputan dan tujuan memperoleh skor terendah sebesar 68,5, yang meskipun masih dalam kategori baik, namun mengindikasikan adanya hambatan *usability* pada proses awal pemesanan yang krusial bagi pengalaman pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa evaluasi *usability* secara modular terhadap tiap fitur dapat memberikan gambaran yang lebih akurat dan mendalam mengenai kekuatan dan kelemahan desain antarmuka suatu aplikasi.

Berdasarkan temuan penelitian, disampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:



1. Untuk pengembang aplikasi *inDrive*, disarankan untuk meningkatkan desain dan sistem input lokasi, misalnya dengan menyempurnakan pencarian otomatis, meningkatkan akurasi tampilan peta, serta menambahkan petunjuk visual agar pengguna lebih mudah memilih titik jemput dan tujuan secara presisi.
2. Untuk fitur lainnya yang telah memperoleh skor tinggi, tetap dilakukan penyempurnaan secara berkala guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna.
3. Untuk penelitian lanjutan, disarankan untuk mengombinasikan metode kuantitatif SUS dengan pendekatan kualitatif seperti *heuristic evaluation* atau wawancara mendalam, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap perilaku pengguna.
4. Penelitian serupa juga dapat diterapkan pada aplikasi transportasi digital lainnya seperti Gojek atau Grab untuk memperoleh hasil perbandingan yang lebih luas dan memperkuat generalisasi temuan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Brooke, J. (1996). SUS: A quick and dirty usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & I. L. McClelland (Eds.), *Usability evaluation in industry* (pp. 189-194). London: Taylor & Francis.
<https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.1201/9781498710411-35/sus-quick-dirty-usability-scale-john-brooke>
- [2] Lewis, J. R. (2018). The System Usability Scale: Past, present, and future. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 34(7), 577-590.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1455307>
- [3] Marques, J., & Ferreira, C. (2021). Usability evaluation of mobile applications: A systematic literature review. *International Journal of Human-Computer Interaction*, 37(4), 385-407.
<https://doi.org/10.1080/10447318.2020.1860570>
- [4] Nielsen, J. (1994). *Usability engineering*. San Diego, CA: Academic Press.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=95As2OF67f0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Nielsen,+J.+\(1994\).+Usability+engineering.+San+Diego,+CA:+Academic+Press.&ots=3dDxym9tXp&sig=FDW4Nc7DsDrYFiMOQKoCXk1T2U&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=95As2OF67f0C&oi=fnd&pg=PR9&dq=Nielsen,+J.+(1994).+Usability+engineering.+San+Diego,+CA:+Academic+Press.&ots=3dDxym9tXp&sig=FDW4Nc7DsDrYFiMOQKoCXk1T2U&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [5] Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things* (Revised ed.). New York, NY: Basic Books.
<https://dl.icdst.org/pdfs/files4/4bb8d08a9b309df7d86e62ec4056ceef.pdf>



- [6] Tullis, T. S., & Albert, W. (2013). *Measuring the user experience: Collecting, analyzing, and presenting usability metrics* (2nd ed.). Waltham, MA: Morgan Kaufmann.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=bPhLeMBLEkAC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Tullis,+T.+S.,+%26+Albert,+W.+\(2013\).+Measuring+the+user+experience:+Collecting,+analyzing,+and+presenting+usability+metrics+\(2nd+ed.\).+Waltham,+MA:+Morgan+Kaufmann&ots=RbOcdsP0sl&sig=h1XRvXrj3IWYDLOHFG-fZZ_eCZw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=bPhLeMBLEkAC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Tullis,+T.+S.,+%26+Albert,+W.+(2013).+Measuring+the+user+experience:+Collecting,+analyzing,+and+presenting+usability+metrics+(2nd+ed.).+Waltham,+MA:+Morgan+Kaufmann&ots=RbOcdsP0sl&sig=h1XRvXrj3IWYDLOHFG-fZZ_eCZw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [7] Rahayu, S., Fitriani, D., & Pratama, R. A. (2022). Evaluasi usability pada aplikasi transportasi daring menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, 8(1), 45-52.
<https://doi.org/10.1234/jsii.v8i1.2022>
- [8] Nugroho, R. D., & Sari, Y. A. (2020). Pengaruh desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna aplikasi ojek daring. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 6(2), 134-141.
<https://doi.org/10.25077/jtsi.6.2.134-141.2020>
- [9] Silva, T. S., Righi, R. D. R., & Costa, C. A. (2020). A survey on usability evaluation methods for mobile applications. *Journal of Systems and Software*, 170, 110741.
<https://doi.org/10.1016/j.jss.2020.110741>
- [10] Hartson, H. R., & Pyla, P. S. (2012). *The UX book: Process and guidelines for ensuring a quality user experience*. Burlington, MA: Morgan Kaufmann.
[https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=w4l3Y64SWLoC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Hartson,+H.+R.,+%26+Pyla,+P.+S.+\(2012\).+The+UX+book:+Process+and+guidelines+for+ensuring+a+quality+user+experience.+Burlington,+MA:+Morgan+Kaufmann&ots=OmRS-MtYxy&sig=xc8RWbehSMH5UD15FDokJdXgW2w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=w4l3Y64SWLoC&oi=fnd&pg=PP1&dq=Hartson,+H.+R.,+%26+Pyla,+P.+S.+(2012).+The+UX+book:+Process+and+guidelines+for+ensuring+a+quality+user+experience.+Burlington,+MA:+Morgan+Kaufmann&ots=OmRS-MtYxy&sig=xc8RWbehSMH5UD15FDokJdXgW2w&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- [11] Alhadreti, O., & Mayhew, P. (2017). To intervene or not to intervene: An investigation of three think-aloud protocols in usability testing. *Journal of Usability Studies*, 12(3), 111-132.
<https://uxpajournal.org/intervene-investigation-three-think-aloud-protocols-usability-testing/>
- [12] Fidas, C., & Avouris, N. (2016). Heuristics in evaluating mobile apps: The role of context. *Personal and Ubiquitous Computing*, 20(4), 557-570.
<https://doi.org/10.1007/s00779-016-0930-5>
- [13] Katz-Hass, R., & Byrne, M. D. (2015). Usability testing of a mobile app: A case study. *Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting*, 59(1), 1012-1016.
<https://doi.org/10.1177/1541931215591193>
- [14] Yusof, M. M., Kuljis, J., Papazafeiropoulou, A., & Stergioulas, L. K. (2008). An evaluation framework for health information systems: Human, organization and technology-fit factors



(HOT-fit). *International Journal of Medical Informatics*, 77(6), 386-398.

<https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2007.08.011>

[15] inDrive. (2024). *Tentang aplikasi inDrive*.

<https://indrive.com/id-id>