

System Usability Scale Kepuasan Pelanggan Website Depo Air Hidup pada PT Graha Tirta Ventura

Jeconiah Elang Efraim¹, Syamsul Bakhri²

^{1,2} Universitas Bina Sarana Informatika

Jl. Kramat Raya No 98, Senen, Jakarta Pusat, Indonesia

e-mail korespondensi: 17190473@bsi.ac.id

Abstrak - Kepuasan pelanggan dalam penggunaan website menjadi hal yang penting, terutama dalam konteks bisnis online. Salah satu bisnis online yang sedang berkembang di Indonesia adalah penjualan air minum isi ulang melalui online. Salah satu contohnya adalah PT Graha Tirta Ventura, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penjualan air minum isi ulang melalui pemesanan online dan offline. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi website Depo Air Hidup dalam faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan Membuktikan keefektifan metode SUS dalam mengukur kepuasan pelanggan terhadap website Depo Air Hidup. Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) untuk mengukur kepuasan pelanggan website Depo Air Hidup. Dengan menggunakan Google Form untuk media penyebaran kuesioner nya. Peneliti mengambil sampel sebanyak 36 orang yang baru-baru ini mengunjungi website Depo Air Hidup. Dengan menggunakan perhitungan SUS, kita dapat mengetahui skor usability Depo Air Hidup dengan nilai rata-rata 67,36. Dapat disimpulkan bahwa kualitas website Depo Air Hidup sudah sangat baik untuk dapat masuk dan diterima pada kalangan masyarakat, tetapi pada kualitas website perlu ditingkatkan lagi, karena kualitas website masih kurang untuk memenuhi kepuasan pelanggan Depo Air Hidup

Kata Kunci : *System Usability Scale (SUS), Website, Usability, Kepuasan Pelanggan*

Abstracts - Customer satisfaction in using the website is important, especially in the context of online business. One of the online businesses that is currently developing in Indonesia is selling refill drinking water online. One example is PT Graha Tirta Ventura, a company engaged in selling refill drinking water through online and offline ordering. This study aims to evaluate the website of the Air Hidup Depo in terms of what factors influence the level of customer satisfaction, and to prove the effectiveness of the SUS method in measuring customer satisfaction with the Air Hidup Depo website. In this study, the authors will use the System Usability Scale (SUS) method to measure customer satisfaction on the Air Hidup Depo website. By using the Google Form as a medium for distributing the questionnaire. Researchers took a sample of 36 people who recently visited the Air Hidup Depo website. Using the SUS calculation, we can find out the usability score of the Air Living Depot with an average value of 67.36. It can be concluded that the quality of the Air Hidup Depo website is very good to be able to enter and be accepted by the community, but the quality of the website needs to be improved again, because the quality of the website is still lacking to meet customer satisfaction of Air Hidup Depo.

Keywords : *System Usability Scale (SUS), Website, Usability, Customer Satisfaction*

1. Pendahuluan

Penilaian terhadap kepuasan pelanggan mengenai penggunaan website menjadi hal yang penting, terutama mengenai konteks bisnis online. Salah satu jenis usaha yang sedang bertumbuh di Indonesia adalah penjualan air minum isi ulang melalui online. PT Graha Tirta Ventura adalah perusahaan yang menaungi perusahaan Air minum isi pulang, Depo Air Hidup. Website Depo Air Hidup telah selesai di perbaharui ulang, baik tampilan serta informasi yang ada di dalam nya. Karena website telah selesai di perbarui ulang, maka belum ada penguji atau orang yang dapat mengujikelayakan sistem dari website tersebut, untuk memenuhi taraf kepuasan pelanggan website. Website adalah sekumpulan halaman yang terdapat dalam satu domain internet, yang dirancang untuk salingterkait dan terhubung satu sama lain, serta dapat diakses oleh banyak orang secara luas melalui URL (*Uniform Resource Locator*) [1].

Penelitian ini akan melibatkan sejumlah responden yang merupakan pelanggan website Depo Air Hidup. Responden akan diminta untuk mengisi kuesioner yang telah di sediakan setelah mereka menggunakan situs website perusahaan tersebut. Kuesioner *System Usability Scale (SUS)* akan menanyakan tentang kesederhanaan, keterbacaan, kejelasan, dan kemudahan penggunaan situs web tersebut.



Hasil dari penelitian ini akan memberikan sebuah informasi yang aktual mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap situs website Depo Air Hidup. Dari hasil tersebut, perusahaan dapat mengevaluasi dan memperbaiki situs web mereka agar lebih mudah digunakan dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Di era informasi ini, website memiliki peran yang sangat penting. Dalam membagikan dan menyebarkan informasi, memiliki sebuah website akan membuatnya menjadi lebih mudah bagi individu, organisasi, lembaga, atau perusahaan[2].

Masalah utama yang menjadi fokus penelitian adalah mengenai website yang belum di uji *usability* nya untuk memenuhi kepuasan pelanggan terhadap website Depo Air Hidup. Dalam hal ini, peneliti akan berusaha untuk mengukur dan menganalisis sejauh mana tingkat kegunaan atau *usability* website untuk mengukur kelayakan dalam hal kegunaan untuk memuaskan pelanggan website Depo Air Hidup. Menurut Kotler, Kepuasan merujuk pada perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan hasil yang diperoleh dengan harapan yang diinginkan. Jika hasil tersebut tidak mencapai harapan, dapat disimpulkan bahwa pelanggan merasa tidak puas dengan hasil tersebut[3]. Manajemen perusahaan dihadapkan oleh tantangan dalam merancang dan menerapkan strategi pemasaran yang mampu untuk menciptakan, mempertahankan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan[3]. Kepuasan pelanggan berarti penilaian terhadap layanan atau produk yang telah dibeli, di mana hasil yang diberikan setidaknya sebanding atau bahkan melebihi harapan pelanggan[4].

Ada 5 hal yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan[4].

1. Keandalan (*Reliability*): Dimensi ini mencakup keahlian layanan dalam menjaga konsistensi, keandalan dan akurasi sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan.
2. Responsivitas (*Responsiveness*): Responsivitas menggambarkan kesediaan dan kemampuan untuk merespon masalah dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan, permintaan, atau masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
3. Jaminan (*Assurance*): Dimensi jaminan melibatkan aspek keramahan, pengetahuan, dan kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
4. Empati (*Empathy*): Empati mengacu pada perhatian dan pengertian yang ditunjukkan oleh perusahaan atau karyawan terhadap kebutuhan, keinginan, dan perasaan pelanggan.
5. Unsur Nyata (*Tangibles*): Dimensi unsur nyata berkaitan dengan penampilan fisik perusahaan, peralatan yang digunakan, pegawai yang berinteraksi dengan pelanggan, dan elemen fisik lainnya yang dapat diamati atau dirasakan oleh pelanggan.

Apabila pelanggan merasa terpuaskan puas dengan layanan yang diberikan, mereka akan berbagi pengalaman kepuasan tersebut kepada calon pelanggan lainnya. Namun, jika pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan tersebut, mereka juga akan membagikan pengalaman yang kurang memuaskan [5].

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode yang terkenal dalam pengujian *usability*. Metode ini dikembangkan oleh John Brooke pada tahun 1986. Metode pengukuran ini telah terbukti handal, populer, efektif, dan terjangkau dalam mengevaluasi tingkat *usability* suatu sistem[6]. *Usability* merupakan taraf ukur sejauh mana sebuah aplikasi dapat digunakan dengan mudah dan meraih tujuan yang diharapkan oleh pengguna. Sebuah aplikasi dianggap memiliki *usability* yang baik apabila penggunaannya dengan mudah dan cepat mencapai tujuannya sesuai dengan harapan pengguna[6]. Dengan metode SUS dapat dipastikan apakah website perlu diadakan evaluasi kelayakan *usability* pada website, untuk mengetahui kelayakan sistem yang digunakan oleh pelanggan, serta mengatasi berbagai masalah yang berpengaruh dalam hal penggunaan website[7]. Menurut *International Standard Organization (ISO) 9241-11* terdapat tiga aspek utama yang menjadi faktor untuk mendefinisikan *usability* [8].

1. Keefektifan (*Effectiveness*)
2. Efisiensi (*Efficiency*)
3. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Jacob Nielsen, seorang ahli dalam bidang *usability*, terdapat lima komponen utama dalam *usability* yang perlu diperhatikan [9].

1. Keterlaksanaan (*Learnability*)
2. Efisiensi (*Efficiency*)
3. Memorabilitas (*Memorability*)
4. Kesalahan Pengguna (*Errors*)
5. Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

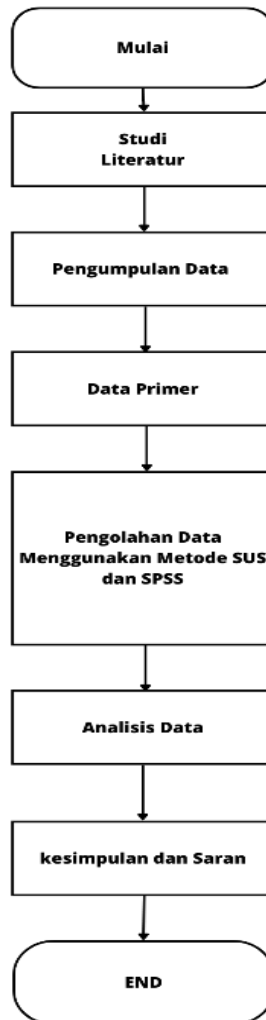
2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis untuk menyusun laporan skripsi ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat diukur secara numerik, sehingga dapat dilakukan analisis statistik yang lebih terperinci.

Salah satu metode pengumpulan data yang dapat digunakan penulis dalam penelitian tentang kepuasan pelanggan adalah dengan menggunakan kuesioner. Populasi yang menjadi fokus dalam melakukan penelitian terdiri dari pengguna atau pelanggan yang beberapa waktu terakhir telah mengunjungi website Depo Air Hidup. Jumlah populasi yang beberapa waktu terakhir sudah mengunjungi website Depo Air Hidup adalah sebanyak 36 orang.

Menurut Sugiyono, Teknik Total Sampling adalah teknik pengambilan sampel berupa total sampling dimana jumlah sampel sama dengan populasi[10]. Alasan peneliti mengambil Teknik Total Sampling di karenakan jumlah populasi yang kurang dari 100, yang berarti seluruh populasi dijadikan sampel penelitian. Dalam Penelitian ini, peneliti akan menguji realibilitas dan validitas dari metode *System Usability Scale* (SUS) dengan menggunakan SPSS.

Langkah-langkah dalam penelitian:



Gambar 1. Tahapan Penelitian

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji Instrumen

Uji Instrumen dilakukan untuk melihat apakah data yang didapat dari hasil kuesioner memang benar-benar layak untuk diteliti atau tidak. Pada pengujian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, dengan menggunakan software SPSS. Syarat mutlak yang harus dimiliki oleh kuesioner adalah harus valid dan *reliabel*. Berikut adalah hasil dan pembahasan hasil uji validitas dan uji reliabilitas untuk setiap dimensi penelitian.

A. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi untuk mengukur atau mentaraf sejauh mana instrumen pengukuran dapat mencerminkan dengan akurat data yang ingin diukur. Instrumen yang digunakan perihal uji validitas adalah kuesioner yang telah diisi oleh para responden, dan hasilnya akan di test untuk menentukan validitas data yang didapat.

Tabel 1 merupakan, hasil pengujian validitas item instrumen penelitian, menunjukkan hasil bahwa setiap pertanyaan memilikivaliditas yang tinggi. karena R hitung > R tabel (lebih besar dari 0,5).

Tabel 1. Hasil uji Validitas

No Instrumen	Person Correlation	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	0,451		0,329	Valid
2	0,609		0,329	Valid
3	0,453		0,329	Valid
4	0,707		0,329	Valid
5	0,425		0,329	Valid
6	0,709		0,329	Valid
7	0,412		0,329	Valid
8	0,655		0,329	Valid
9	0,412		0,329	Valid
10	0,752		0,329	Valid

B. Uji Realibitas

Tujuan dari pengujian reabilitas adalah untuk memperlihatkan keakuratan alat ukur tersebut dapat diandalkan. Jika alat ukur telah digunakan dua kali untuk mengukur hal yang sama dan menghasilkan hasil yang relatif konsisten, maka alat pengukur tersebut dianggap memiliki reliabilitas yang baik. Untuk mengukur reliabilitas ini, digunakan rumus koefisien alpha. Dalam pengujian reliabilitas, kuesioner disebut reliabel jika nilai *alpha Cronbach* lebih besar dari 0,7

Tabel 2. Tabel Realibitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,741	11

Tabel 2 merupakan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's alpha* yang diperoleh adalah 0,741, memperlihatkan tingkat reliabilitas yang baik. Hasil dari uji Realibitas menunjukkan hasil reliable yang sangat tinggi, karena $\alpha > R$ tabel.

3.2 Hasil Uji Skor SUS

Variabel dalam penelitian ini adalah (**Q**) adalah jumlah pertanyaan pada kuesioner, sedangkan (**R**) adalah jumlah responden yang telah mengisi kuesioner. Berikut adalah table hasil data dari pengumpulan responden murni dan belum di lakukan penghitungan menggunakan rumus untuk mengetahui jumlah skor SUS.

Tabel 3. Skor Murni Responden

R	Skor Pertanyaan									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3
5	5	1	5	2	5	3	5	3	4	4
6	5	1	5	1	5	1	5	1	5	4
7	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
8	3	2	4	1	3	3	4	2	3	1
9	5	1	5	3	5	2	5	1	5	3
10	4	2	5	2	4	3	4	1	4	2
11	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1
12	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4
13	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3
14	3	2	4	2	4	2	4	2	4	3
15	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	3	1	4	4

R	Skor Pertanyaan									
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
17	4	1	5	3	5	2	4	5	4	4
18	5	2	4	4	4	2	5	1	4	5
19	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4
20	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
21	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4
22	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4
23	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
24	3	2	4	2	4	2	4	1	5	2
25	3	2	4	2	5	2	5	2	4	3
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4
28	3	3	3	4	4	1	3	3	4	1
29	5	1	5	2	5	1	5	1	5	3
30	3	1	5	3	5	3	5	2	5	4
31	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
32	4	2	4	2	5	1	4	2	5	2
33	5	2	4	1	4	1	4	2	4	2
34	3	2	4	3	3	2	4	2	3	3
35	4	2	4	2	3	2	3	2	3	2
36	5	2	3	2	3	2	4	2	3	2

Tabel 3 merupakan skor hasil murni yang didapatkan dari responden melalui kuesioner Google Form.

Untuk melakukan perhitungan pada hasil responden diatas, maka menggunakan ketentuan untuk menghitung skor SUS:

1. Dalam setiap beberapa pertanyaan dengan nomor ganjil, skor yang diberikan akan dikurangi 1.
Contoh: Pertanyaan No 2 bernilai 2 (Tidak Setuju), Maka dikurangi 1, sehingga skor pertanyaan dari No 2 yaitu, 2-1= 1.
2. Dalam setiap beberapa pertanyaan dengan nomor genap, skor yang diberikan akan dikurangi dari 5.
Contoh: Pertanyaan No 1 bernilai 1 (Sangat Tidak Setuju). Maka dikurangi 5, menjadi 5-1, sehingga skor pertanyaan dari No 1 yaitu, 5-1= 4.
3. Skor SUS yang didapat dari hasil penjumlahan di kali 2,5.

Aturan perhitungan skor hanya berlaku untuk satu responden secara individual. Namun, untuk menghitung secara keseluruhan, skor SUS dari setiap responden akan dijumlahkan, kemudian dibagi dengan jumlah responden untuk mendapatkan nilai rata-ratanya.

Skor SUS dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n} \tag{1}$$

\bar{x} = skor rata-rata
 $\sum x$ = jumlah skor SUS
 n = jumlah responden

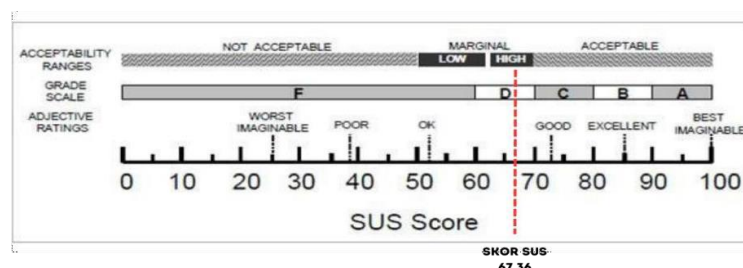
Tabel 4. Skor Responden dengan metode SUS

R	Skor Pertanyaan										Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
1	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	50
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	67,5
5	4	4	4	3	4	2	4	2	3	1	77,5

R	Skor Pertanyaan										Jumlah
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	100
8	2	3	3	4	2	2	3	3	2	2	65
9	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	90
10	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4	80
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	92,5
12	3	0	3	0	2	0	3	1	2	2	40
13	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	55
14	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	67,5
15	4	2	3	2	3	2	3	2	3	1	62,5
16	3	1	3	2	3	1	2	4	3	1	57,5
17	3	4	4	2	4	3	3	0	3	0	65
18	4	3	3	1	3	3	4	3	3	1	70
19	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	72,5
20	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	55
21	3	2	3	2	3	1	3	1	3	1	55
22	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	62,5
23	4	1	3	1	3	1	3	4	4	3	67,5
24	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	72,5
25	2	3	3	3	4	3	4	0	3	0	62,5
26	4	0	4	0	4	0	4	3	4	1	60
27	3	3	3	1	3	3	3	2	3	4	70
28	2	2	2	1	3	4	2	4	3	2	62,5
29	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	87,5
30	2	4	4	2	4	2	4	4	4	3	82,5
31	4	4	4	0	4	4	4	3	4	4	87,5
32	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	82,5
33	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	82,5
34	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	62,5
35	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	67,5
36	4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	70
Skor Rata-Rata											67,36

Dengan menggunakan perhitungan SUS diatas, kita dapat mendapatkan hasil dari kuesioner diatas adalah dengan nilai rata-rata **67,36**.

Lalu untuk menarik kesimpulan dari perhitungan skor SUS tersebut, kita bisa menarik kesimpulan dengan menyesuaikan dengan rentang penilaian *Acceptability Range* dan *Grade Scale* dibawah:



Gambar 2. Rentang Skor SUS

Website Depo Air Hidup menunjukkan skor *Acceptability Range* berada pada *Acceptable High* dan *Adjective Ratings* berada pada posisi *Grade D*.

4. Kesimpulan

Dengan mentaraf pada temuan-temuan yang telah dijelaskan dalam bab sebelumnya dan berdasarkan tujuan penelitian, dapat diambil kesimpulan dari rumusan masalah pada website Depo Air Hidup: 1) Dengan menggunakan Metode SUS, peneliti mendapatkan hasil dari penelitian ini dengan nilai rata-rata **67,36**. Kualitas informasi yang tersedia pada website Depo Air Hidup sudah di taraf baik, tetapi masih perlu ditingkatkan lagi perihal

Adjective Ratings pada website Depo Air Hidup tergolong *Grade D*. 2) Kemudahan dalam penggunaan website Depo Air Hidup tergolong cukup baik, karena tingkat website Depo Air Hidup adalah *Acceptable High*. Website sudah sangat baik dalam hal penggunaan dan kemudahan, serta dapat diterima sangat baik oleh masyarakat luas. 3) Metode SUS dapat digunakan dengan baik untuk mengukur *usability* pada website Depo Air Hidup, karena Uji Validitas dan Realibitas sudah sangat baik, dengan Uji Validitas karena r hitung $>$ r table (lebih besar dari 0,5), dan uji Realibitas menunjukkan hasil yang sangat Realiable, sebesar 0,741 karena $\alpha >$ R table.

Referensi

- [1] M. R. Sanjaya, A. Saputra, and D. Kurniawan, "Penerapan Metode System Usability Scale (Sus) Perangkat Lunak Daftar Hadir Di Pondok Pesantren Miftahul Jannah Berbasis Website," *J. Komput. Terap.*, vol. 7, no. Vol. 7 No. 1 (2021), pp. 120–132, 2021, doi: 10.35143/jkt.v7i1.4578.
- [2] A. A. A. Ushud, I. Novita, and N. Juliasari, "Pelatihan Pemanfaatan CMS Untuk Pembuatan Website Bagi OrangTua Siswa Sekolah Alam Tangerang," *JAM-TEKNO (Jurnal Pengabd. Kpd. Masy. TEKNO)*, vol. 2, no. 1, pp. 20–25, 2021.
- [3] Y. Murdianto, R. I. Rochmawati, and A. R. Perdanakusuma, "Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 603–612, 2019.
- [4] J. Waworundeng, G. Sandag, S. V. Ngeloh, and A. Lalong, "Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Grab dan Gojek di Masa Pandemi Covid-19 Analysis of Customer Satisfaction Levels with Grab and Gojek Services during the Covid-19 Pandemic," *Cogito Smart J.*, vol. 8, no. 1, pp. 111–121, 2022, [Online]. Available: <http://cogito.unklab.ac.id/index.php/cogito/article/view/395/223>
- [5] D. Riyani, I. Larashat, and D. Juhana, "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan," *Maj. Bisnis IPTEK*, vol. 14, no. 2, pp. 94–101, 2021, doi: 10.55208/bistek.v14i2.233.
- [6] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *JTIM J. Teknol. Inf. dan Multimed.*, vol. 1, no. 3, pp. 206–212, 2019, doi: 10.35746/jtim.v1i3.50.
- [7] F. G. Sembodo, G. F. Fitriana, and N. A. Prasetyo, "Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Appl. Informatics Comput.*, vol. 5, no. 2, pp. 146–150, 2021, doi: 10.30871/jaic.v5i2.3293.
- [8] H. C. Bentro, R. I. Rokhmawati, and K. C. Brata, "Analisis Dan Perbaikan Aplikasi UB Bookstore Berdasarkan Aspek Usability (ISO 9241-11)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 378–385, 2019, [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/4131>
- [9] A. A. Wahid, "Analisis Usability pada Aplikasi MyTelkomsel Berdasarkan Nielsen Model," vol. XX, no. X, pp. 1–8, 2019.
- [10] Y. A. Pardede and W. Maesarini, "Pengaruh Penerapan Sistem Absensi Finger Print dan Kompensasi terhadap Tingkat Efektivitas Kinerja di Kantor Bina Mandiri Syariah Bekasi," *J. Ilm. Ilmu Adm.*, vol. 5, no. 2, pp. 97–103, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.stiami.ac.id/transparansi/index>