

Pengukuran Usability Aplikasi Layanan Brompt Berbasis System Usability Scale (SUS)

Ahmad Zen Sholikhin¹, Sucipto², Anita Sari Wardani^{3*}

^{1,2,3*}Universitas Nusantara PGRI Kediri

E-mail: ¹zenahmad930@gmail.com, ²sucipto@unpkediri.ac.id, ³anita@unpkediri.ac.id

Abstrak – Transformasi digital dalam sektor otomotif mendorong hadirnya layanan purna jual berbasis aplikasi untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Salah satunya adalah aplikasi Brompt yang dikembangkan oleh PT MPM Honda Jatim. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat usability aplikasi Brompt serta menilai pengaruh tampilan promosi terhadap keberhasilan penggunaan fitur utama oleh pengguna. Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan instrumen System Usability Scale (SUS) yang terdiri dari sepuluh pernyataan dan disebarkan kepada 100 responden pengguna aktif. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa skor rata-rata usability aplikasi adalah 48,85, yang berada dalam kategori rendah, dengan grade F, adjective rating Poor, dan termasuk Not Acceptable menurut interpretasi standar SUS. Skor tertinggi diperoleh pada aspek kemudahan belajar, sedangkan skor terendah terdapat pada pernyataan tentang langkah yang tidak perlu dan konsistensi antarmuka. Temuan menunjukkan bahwa tampilan promosi visual yang dominan dan struktur navigasi yang tidak intuitif menjadi penyebab utama rendahnya usability. Meskipun aplikasi memiliki fitur lengkap, desain visual dan alur penggunaan belum mampu mendukung efektivitas dan efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas. Penelitian ini menyimpulkan bahwa usability aplikasi digital dipengaruhi secara signifikan oleh elemen desain visual non-fungsional dan navigasi, sehingga evaluasi berbasis pengguna diperlukan sebagai dasar pengembangan sistem yang lebih ramah pengguna.

Kata Kunci — Aplikasi Brompt, System Usability Scale (SUS), Usability, User Experience

Abstract – Digital transformation in the automotive sector has driven the emergence of after-sales service applications to enhance customer convenience. One such innovation is Brompt, developed by PT MPM Honda Jatim. This study aims to evaluate the usability level of the Brompt application and assess the impact of promotional display elements on users' success in utilizing the main features. A descriptive quantitative method was employed, using the System Usability Scale (SUS) questionnaire consisting of ten statements, distributed to 100 active users. Data analysis revealed an average usability score of 48.85, categorized as low, with a grade of F, a "Poor" adjective rating, and classified as Not Acceptable based on standard SUS interpretation. The highest score was observed in the learnability aspect, while the lowest appeared in statements regarding unnecessary steps and interface inconsistency. The findings indicate that dominant visual promotions and non-intuitive navigation structure are the main contributors to the low usability score. Although the application offers comprehensive features, its visual design and task flow do not yet support effective and efficient user interaction. This study concludes that digital application usability is significantly influenced by non-functional visual design elements and navigation flow, thereby emphasizing the need for user-centered evaluations as the basis for developing more user-friendly systems.

Keywords — Brompt Application, System Usability Scale (SUS), Usability, User Experience

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memengaruhi berbagai sektor layanan, termasuk industri otomotif. Di era transformasi digital saat ini, aplikasi mobile menjadi sarana penting untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Salah satu bentuk implementasinya adalah aplikasi Brompt, yang dikembangkan oleh PT Mitra Pinasthika Mulia (MPM Honda Jatim). Aplikasi ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai layanan purna jual secara mandiri, seperti pemesanan servis, pelacakan status kendaraan, pengurusan dokumen kendaraan, dan pengingat jadwal servis[1].

Meski menawarkan fitur yang beragam, kenyamanan dalam penggunaan aplikasi ini masih menjadi tantangan. Salah satu penyebabnya adalah tampilan awal yang dipenuhi dengan konten promosi, yang justru mengalihkan perhatian pengguna dari fitur utama. Visualisasi yang tidak terorganisir dengan baik menyulitkan

pengguna dalam mengakses menu penting seperti booking servis atau mengecek status kendaraan [2]. Masalah ini menandakan adanya kekurangan dalam aspek *usability* yang perlu ditinjau secara menyeluruh [3].

Usability merupakan tolok ukur penting dalam menentukan sejauh mana sebuah sistem digital dapat membantu pengguna mencapai tujuannya secara efisien dan menyenangkan. Menurut standar ISO 9241-11, terdapat tiga komponen utama dalam *usability*, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna [4]. Ketiganya harus diperhatikan secara terpadu agar interaksi pengguna dengan aplikasi dapat berlangsung optimal dan tanpa hambatan[5].

Untuk mengevaluasi tingkat *usability*, metode yang banyak digunakan adalah *System Usability Scale* (SUS). Metode ini menyediakan instrumen penilaian yang terdiri atas sepuluh pernyataan yang dijawab menggunakan skala Likert, dan menghasilkan skor antara 0 hingga 100[6]. Sistem yang memperoleh skor di atas 68 dianggap memiliki tingkat *usability* yang baik, sedangkan nilai di bawah 51 menunjukkan bahwa sistem sulit digunakan secara efektif [7]. SUS menjadi pilihan populer karena mudah diterapkan dan memberikan hasil evaluasi yang ringkas namun akurat, baik untuk aplikasi prototipe maupun sistem yang sudah digunakan secara luas.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa aspek visual dan struktur antarmuka berperan besar dalam menentukan tingkat *usability*. Margaretha et al. (2024) menemukan bahwa tampilan aplikasi yang konsisten secara visual berdampak pada tingginya skor SUS dalam sistem pengelolaan sampah digital[8]. Studi lain oleh Widyastuti dan Hidayatulloh (2023) menyimpulkan bahwa navigasi sederhana sangat mendukung efisiensi dalam aplikasi layanan ritel[9]. Huda et al. (2023) menambahkan bahwa penempatan elemen visual dan kecepatan sistem memengaruhi kenyamanan pengguna dalam menjalankan fungsi aplikasi[10].

Namun, sebagian besar kajian yang ada masih terfokus pada aplikasi edukasi, belanja daring, dan layanan informasi umum. Belum banyak yang meneliti *usability* pada aplikasi purna jual kendaraan bermotor secara mendalam. Terlebih lagi, elemen visual non-fungsional seperti promosi jarang diposisikan sebagai faktor yang dapat mengganggu fokus dan keberhasilan pengguna dalam menyelesaikan tugas. Padahal, tampilan yang tidak terfokus dapat memperlambat proses pemesanan, mengakibatkan kesalahan layanan, dan menurunkan kepuasan pelanggan[11].

Melihat kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat *usability* aplikasi Brompt menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), sekaligus mengevaluasi pengaruh tampilan promosi terhadap keberhasilan pengguna dalam menjalankan fungsi utama aplikasi. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur di bidang *user experience* dan memberikan masukan praktis bagi pengembang aplikasi serta penyedia layanan dalam meningkatkan desain antarmuka yang lebih ramah dan efisien bagi pengguna

2. METODE PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan desain, subjek, lokasi, teknik pengumpulan dan analisis data yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian secara sistematis dan terukur.

2.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan persepsi pengguna terhadap tingkat *usability* aplikasi Brompt secara objektif, melalui pengukuran numerik menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS).

2.2 Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi Brompt yang menggunakan layanan servis kendaraan melalui dealer AHASS Rizky Motor Prambon. Responden dipilih berdasarkan kriteria telah menggunakan aplikasi dalam tiga bulan terakhir untuk mengakses fitur utama seperti pemesanan servis, pelacakan status, atau pengingat jadwal.

2.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di dealer AHASS Rizky Motor Prambon, yang berlokasi di Desa Tanjungtani, Kecamatan Prambon, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Kegiatan penelitian berlangsung selama enam bulan, yaitu dari Januari hingga Juni 2025.

2.4 Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden adalah pengguna aktif aplikasi dalam tiga bulan terakhir. Dari populasi sebanyak 100 orang yang memenuhi kriteria, seluruhnya dijadikan sampel. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan adalah sensus.

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang disebarakan kepada pengguna aktif aplikasi *Brompt*. Penyebaran dilakukan secara luring di lokasi dealer dan daring melalui formulir *online*, untuk menjangkau responden yang memenuhi kriteria[12].

2.6 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang terdiri atas 10 pernyataan. Pernyataan bernomor ganjil bersifat positif, sedangkan bernomor genap bersifat negatif[13]. Setiap item dijawab menggunakan *skala Likert* 5 poin, dengan nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Skor akhir dikonversikan ke dalam rentang 0–100[14]. Tabel 1 Berikut adalah daftar pernyataan dalam kuesioner SUS:

Tabel 1. Kuisisioner SUS	
No.	Pernyataan
1	Saya merasa akan sering menggunakan aplikasi ini.
2	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit untuk digunakan.
3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.
4	Saya merasa membutuhkan bantuan teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini.
5	Saya merasa fitur-fitur dalam aplikasi ini terintegrasi dengan baik.
6	Saya merasa terdapat terlalu banyak inkonsistensi dalam aplikasi ini.
7	Saya merasa sebagian besar orang akan cepat belajar menggunakan aplikasi ini.
8	Saya merasa aplikasi ini sangat merepotkan digunakan.
9	Saya merasa percaya diri saat menggunakan aplikasi ini.
10	Saya merasa harus mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini.

Setiap pernyataan di atas dijawab oleh responden berdasarkan tingkat kesetujuannya, menggunakan skala berikut:

Tabel 2. Skala Likert	
No.	Kategori Respon
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Sebelum digunakan, instrumen diuji kualitasnya melalui:

- Uji Validitas menggunakan korelasi *Pearson* untuk mengukur keterkaitan antar item dengan skor total[15],
- Uji Reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha* untuk menilai konsistensi internal[16],
- Uji Normalitas dengan metode *Shapiro-Wilk* untuk memastikan distribusi data memenuhi asumsi parametrik[17].

2.7 Tahapan Penelitian

Instrumen Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui tahapan berikut:

- a. Identifikasi masalah dan studi pustaka,
- b. Penyebaran dan pengisian kuesioner oleh responden,
- c. Penyusunan dan pengujian instrumen penelitian,
- d. Pengolahan dan analisis data,
- e. Penyusunan laporan hasil dan rekomendasi.

2.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kuantitatif. Skor *usability* dihitung berdasarkan perhitungan item ganjil dan genap[18], sebagai berikut:

- Untuk item ganjil (positif):

$$\text{Skor Ganjil} = x - 1 \dots\dots\dots (1)$$

- Untuk item genap (negatif):

$$\text{Skor Genap} = 5 - x \dots\dots\dots (2)$$

Kemudian, total skor dari semua item dijumlahkan dan dikalikan dengan 2,5:

$$\text{SUS Skor} = (\sum \text{Skor Ganjil} + \sum \text{Skor Genap}) \times 2.5 \dots\dots\dots (3)$$

Nilai akhir berada dalam rentang 0–100 dan diinterpretasikan melalui empat dimensi:

- *Grade Scale (A–F)*,
- *Adjective Rating (Excellent, OK, Poor, dll.)*,
- *Percentile Rank*,
- *Acceptability Range (Acceptable / Not Acceptable)*.

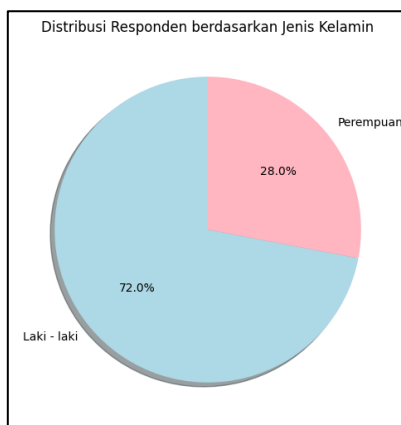
Interpretasi digunakan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi Brompt di sudut pandang pengguna aktif.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan, serta membahas temuan tersebut dengan mengacu pada teori dan studi sebelumnya guna menjawab tujuan penelitian.

3.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Brompt di dealer AHASS dalam tiga bulan terakhir. Kuesioner *System Usability Scale* (SUS) disebar secara daring dan seluruh responden memberikan jawaban lengkap. Data demografis yang dikumpulkan terbatas pada jenis kelamin. Berdasarkan rekapitulasi yang ditunjukkan gambar 1, mayoritas responden adalah laki-laki. Informasi ini penting sebagai konteks awal karena latar belakang demografis, termasuk jenis kelamin, dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap *usability* aplikasi.



Gambar 1. Rekap Data Responden

3.2 Hasil Pengujian Kuisisioner

Sebelum dilakukan analisis data utama, instrumen kuisisioner SUS diuji untuk memastikan validitas, reliabilitas, dan kelayakan distribusi datanya. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa data yang digunakan akurat dan dapat dianalisis secara statistik.

a. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* terhadap 10 item kuisisioner SUS. Semua item memiliki nilai *r*-hitung > *r*-tabel (0,195), sehingga dapat dinyatakan valid. Hasil lengkap ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No.	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	0,443	0,195	Valid
2	0,411	0,195	Valid
3	0,509	0,195	Valid
4	0,380	0,195	Valid
5	0,453	0,195	Valid
6	0,434	0,195	Valid
7	0,416	0,195	Valid
8	0,399	0,195	Valid
9	0,471	0,195	Valid
10	0,387	0,195	Valid

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Nilai alpha yang diperoleh sebesar 0,857, yang mengindikasikan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang tinggi. Hasil tersebut ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Indikator	Nilai	Kriteria	Keterangan
Cronbach's Alpha	0,857	$\geq 0,7$	Reliabel

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan menggunakan metode *Shapiro-Wilk*. Nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,165 ($> 0,05$) menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil lengkap ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas

Statistik Uji	Nilai	Sig. (p-value)	Kriteria	Keterangan
Shapiro-Wilk	0,982	0,165	Sig. $> 0,05$	Normal

3.3 Hasil Pengukuran *Usability*

Evaluasi *usability* dilakukan dengan menghitung skor SUS berdasarkan respons pengguna terhadap 10 item pernyataan. Rata-rata skor per item disajikan dalam tabel 5 berikut:

Tabel 6. Rata-rata skor

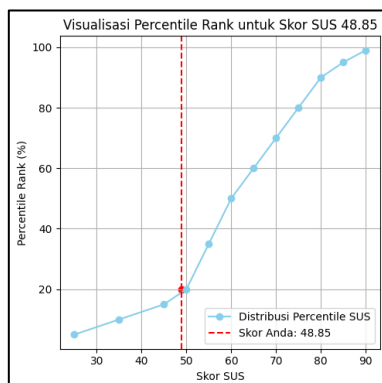
No	Pernyataan	Skor Rata-rata
Q1	Aplikasi mudah digunakan	5.55
Q2	Terlalu banyak langkah tidak perlu	4.12
Q3	Aplikasi mudah dipelajari	5.68
Q4	Perlu bantuan teknis	4.43
Q5	Fitur terintegrasi dengan baik	5.33
Q6	Aplikasi tidak konsisten	4.20
Q7	Tampilan menarik dan mudah dipahami	5.30
Q8	Aplikasi merepotkan	4.33
Q9	Saya percaya diri saat menggunakan aplikasi	5.53
Q10	Harus banyak belajar sebelum bisa menggunakan aplikasi	4.38

Dari skor-skor di atas, dilakukan konversi sesuai pedoman SUS, lalu dihitung rata-ratanya. Hasil akhir pengukuran menunjukkan bahwa Skor *usability* total aplikasi Brompt berdasar SUS adalah 48,85. Nilai ini tergolong rendah, dan mengindikasikan bahwa aplikasi belum sepenuhnya memberikan kemudahan, efisiensi, dan kepuasan dalam penggunaannya. Interpretasi lengkap terhadap nilai ini disampaikan pada subbab berikutnya.

3.4 Interpretasi Hasil Skor SUS

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kuesioner SUS, diperoleh rata-rata skor sebesar 48.85. Skor ini kemudian dianalisis menggunakan empat indikator interpretatif berikut:

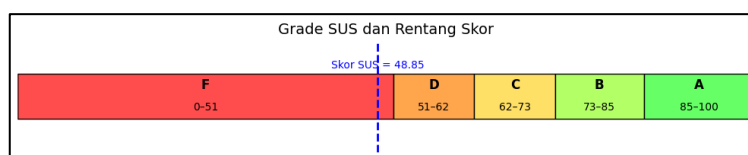
a. Percentil Range



Gambar 2. Persentil Range Score SUS

Berdasarkan gambar 2, skor 48.85 berada pada persentile ke-10 hingga ke-14, yang menunjukkan bahwa sistem hanya lebih baik dibanding sekitar 10–14% sistem lain yang pernah diuji dengan metode SUS. Ini menandakan *usability* sistem tergolong rendah.

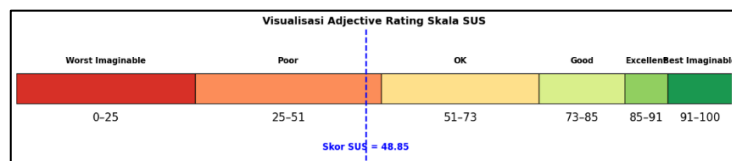
b. Grade Scale



Gambar 3. Grade Scale Score SUS

Dalam skala penilaian berbasis huruf yang ditampilkan pada gambar 3, skor 48.85 termasuk ke dalam Grade F, yang menunjukkan kualitas kegunaan sistem sangat rendah dan perlu perbaikan signifikan.

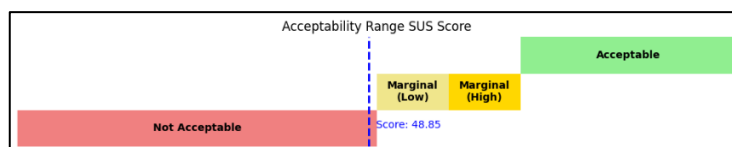
c. Adjective Rating



Gambar 4. Adjective Rating Score SUS

Dari gambar 4 menunjukkan Adjective skor SUS berada dalam kategori "Poor", yang berarti pengguna secara subjektif menilai pengalaman penggunaan sistem masih kurang memuaskan.

d. Acceptability Range



Gambar 5. Acceptability Range Score SUS

Dengan skor di bawah 50 yang ditunjukkan pada gambar 5, sistem dikategorikan sebagai "Not Acceptable", menunjukkan bahwa aplikasi belum layak digunakan dari segi kemudahan dan kenyamanan penggunaan.

3.5 Pembahasan

Hasil pengukuran *usability* terhadap aplikasi Brompti menunjukkan bahwa sistem ini memperoleh skor rata-rata 48,85 berdasarkan metode *System Usability Scale* (SUS). Skor tersebut menempatkan aplikasi pada kategori *usability* rendah, dengan interpretasi “Poor” dalam adjective rating, Grade F dalam skala nilai, dan berada dalam rentang *Not Acceptable* pada acceptability range. Secara persentil, aplikasi ini hanya berada pada peringkat 10–14, menunjukkan bahwa performa *usability*-nya lebih rendah dibandingkan mayoritas sistem digital yang diuji dengan metode serupa.

Meskipun beberapa aspek dinilai cukup baik, seperti pada pernyataan bahwa aplikasi mudah digunakan (Q1) dan mudah dipelajari (Q3), nilai-nilai tersebut tidak cukup untuk menaikkan skor keseluruhan secara signifikan. Temuan justru memperlihatkan adanya ketidakseimbangan antara kemudahan awal penggunaan dengan keberlangsungan penggunaan saat pengguna mulai menjelajahi fitur-fitur utama. Hal ini terlihat dari nilai rendah pada beberapa pernyataan negatif seperti Q2, Q6, dan Q10, yang menunjukkan bahwa aplikasi dirasa memiliki langkah-langkah berlebih, inkonsistensi tampilan, serta membutuhkan pembelajaran tambahan agar pengguna dapat menggunakannya secara efektif.

Permasalahan utama terletak pada dua hal: pertama, alur navigasi yang kurang intuitif, dan kedua, tampilan promosi yang dominan. Banyak responden menyatakan bahwa konten promosi yang muncul secara mencolok di halaman utama sering kali menutupi akses langsung ke fitur inti seperti pemesanan servis atau pelacakan status kendaraan. Akibatnya, pengguna harus melakukan beberapa langkah tambahan hanya untuk menemukan fungsi dasar yang seharusnya mudah diakses. Ketidakteraturan visual ini menurunkan efisiensi dalam menyelesaikan tugas, dan secara tidak langsung menurunkan tingkat kenyamanan pengguna.

Bila dikaitkan dengan kerangka teoretis dari ISO 9241-11, maka ketiga dimensi utama *usability*—yakni efektivitas, efisiensi, dan kepuasan—belum tercapai secara optimal pada aplikasi ini. Efektivitas terganggu karena pengguna tidak selalu berhasil menyelesaikan tugas dengan cepat dan akurat. Efisiensi menurun karena banyaknya langkah tidak relevan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses. Sementara itu, kepuasan pengguna menurun akibat beban visual dan tata letak yang tidak mendukung fokus pada fungsi utama.

Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Widyastuti dan Hidayatulloh (2023), yang menegaskan bahwa keberhasilan sistem digital sangat bergantung pada kesederhanaan tampilan dan kejelasan alur navigasi. Ketika tampilan terlalu kompleks dan tidak responsif terhadap kebutuhan pengguna, maka kenyamanan dan produktivitas akan menurun. Di sisi lain, penelitian ini juga memperkuat studi Hasanah (2020), yang menemukan bahwa pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi purna jual sangat menentukan loyalitas jangka panjang pelanggan terhadap layanan digital suatu perusahaan.

Jika dibandingkan dengan aplikasi lain yang juga diukur dengan metode SUS, seperti Alfagift (skor 62,3) dan Shopee (skor 76,2), maka Brompti menunjukkan performa yang cukup tertinggal. Aplikasi-aplikasi tersebut menampilkan struktur visual dan navigasi yang jauh lebih efisien, dengan promosi yang tidak mendominasi dan fitur utama yang mudah ditemukan. Hal ini menandakan bahwa kehadiran fitur saja tidak cukup; penyajian fitur kepada pengguna menjadi faktor penentu dalam menciptakan aplikasi yang benar-benar usable.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa meskipun aplikasi Brompti telah menyediakan layanan digital yang relevan dengan kebutuhan pelanggan, aspek desain antarmuka dan navigasi perlu diperbaiki secara menyeluruh. *Usability* bukan hanya persoalan kelengkapan fitur, tetapi juga menyangkut bagaimana fitur tersebut dipresentasikan, diakses, dan dirasakan oleh pengguna dari awal hingga akhir penggunaan.

3.6 Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), aplikasi Brompti memperoleh skor yang menunjukkan tingkat kegunaan yang rendah. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi yang dapat diberikan untuk perbaikan sistem antara lain:

- a. Menyederhanakan Tampilan dan Navigasi
- b. Mengurangi Promosi yang Mengganggu
- c. Melakukan Evaluasi *Usability* Secara Berkala

Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi tim pengembang aplikasi dan pihak terkait untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah kesimpulan yang menjawab tujuan penelitian dan mencerminkan pentingnya hasil yang dicapai:

1. Penelitian ini berhasil mencapai tujuannya dalam mengevaluasi *usability* aplikasi Brompt menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dan memberikan gambaran menyeluruh tentang persepsi pengguna aktif terhadap kemudahan penggunaan aplikasi.
2. Tampilan promosi yang dominan dan penempatan fitur utama yang kurang strategis terbukti mengganggu efektivitas dan efisiensi pengguna dalam menyelesaikan tugas, seperti melakukan booking servis atau memantau status kendaraan. Hal ini menunjukkan bahwa faktor visual yang tidak dirancang secara proporsional dapat menurunkan kualitas interaksi pengguna dengan sistem.
3. Aspek *usability* yang relatif kuat terletak pada kemudahan belajar (*learnability*) dan kepercayaan diri pengguna dalam menjalankan aplikasi, sebagaimana ditunjukkan oleh skor tinggi pada beberapa item SUS seperti Q1, Q3, dan Q9. Namun, aspek ini tidak cukup untuk mengangkat nilai keseluruhan ketika navigasi, konsistensi, dan fokus visual mengalami hambatan.
4. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap kajian *usability* dengan menekankan bahwa elemen visual non-fungsional, seperti promosi, dapat menjadi variabel pengganggu dalam interaksi pengguna. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kontribusi praktis berupa rekomendasi desain ulang antarmuka untuk aplikasi layanan purna jual digital.
5. Kelebihan penelitian ini terletak pada keterlibatan langsung pengguna aktif dari dealer resmi, sehingga data yang diperoleh merepresentasikan kondisi nyata. Namun, kekurangan penelitian adalah terbatas pada pendekatan kuantitatif saja, sehingga belum menjangkau pengalaman subjektif pengguna secara mendalam.

Dengan hasil yang diperoleh, penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi *usability* secara menyeluruh dan berkelanjutan dalam pengembangan sistem digital. Aplikasi yang secara fungsional lengkap belum tentu usable, jika aspek desain visual, alur navigasi, dan konsistensi tampilan tidak diperhatikan secara serius.

5. SARAN

Penelitian ini memiliki ruang pengembangan yang dapat dijadikan dasar bagi penelitian selanjutnya. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan metode campuran dengan menambahkan pendekatan kualitatif, seperti wawancara atau observasi, untuk menggali lebih dalam pengalaman subjektif pengguna.
2. Perluasan objek studi ke wilayah atau segmen pengguna yang berbeda dapat memberikan pemahaman yang lebih luas tentang persepsi *usability* berdasarkan latar belakang demografis.
3. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan perkembangan teknologi terkini dengan mengintegrasikan prinsip desain modern, seperti navigasi adaptif, antarmuka minimalis, dan pengalaman pengguna yang dipersonalisasi.
4. Uji coba terhadap versi aplikasi yang telah diperbaiki berdasarkan temuan *usability* akan berguna untuk menilai efektivitas perbaikan desain secara langsung.
5. Kajian ke depan dapat menelusuri hubungan antara *usability* dengan loyalitas pengguna, kepuasan, atau efektivitas layanan digital, guna memperkuat kontribusi *usability* terhadap keberhasilan aplikasi.

Dengan arah pengembangan tersebut, penelitian lanjutan diharapkan dapat mendukung terciptanya aplikasi layanan digital yang lebih efisien, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan nyata pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. Hasanah, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Layanan Purnajual Aplikasi Bromptit Terhadap Loyalitas Konsumen Honda Scoopy Di Jombang,” *J. Ekon. dan Perkemb. Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 51–62, 2020, doi: <https://doi.org/10.32764/margin.v4i2.2070>.
- [2] D. W. Soewardikoen and M. T. Fauzy, “PERANGKAP VISUAL IKLAN POP UP DI SMARTPHONE,” *ANDHARUPA J. Desain Komun. Vis. Multimed.*, vol. 6, no. 02, pp. 135–146, Aug. 2020, doi: [10.33633/andharupa.v6i02.3357](https://doi.org/10.33633/andharupa.v6i02.3357).
- [3] Z. Z. Alim, S. Sucipto, and R. Firliana, “Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the Service Quality Method,” *Res. J. Comput.*, vol. 5, no. 2, pp. 85–93, 2022, doi: <https://doi.org/10.25273/research.v5i2.13605>.
- [4] A. Pratama, S. Sucipto, and A. Nugroho, “Evaluasi Efektivitas E-Learning Menggunakan Usability Testing dengan Metode TOPSIS,” *JSITIK J. Sist. Inf. dan Teknol. Inf. Komput.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–16, 2024, doi: [10.53624/jsitik.v3i1.430](https://doi.org/10.53624/jsitik.v3i1.430).
- [5] A. Ristyawan, R. Firliana, Sucipto, Widodo, D. R. Indrawan, and A. Wibisono, Ryan Marcell Teguh, “Perancangan Antarmuka Situs web Profil DLHKP Kota Kediri Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3,” *Dimastara*, vol. 3, 2024, doi: [10.29407/dimastara.v3i3.22710](https://doi.org/10.29407/dimastara.v3i3.22710).
- [6] K. T. Nugroho, B. Julianto, and D. F. Nur MS, “Usability Testing pada Sistem Informasi Manajemen AKN Pacitan Menggunakan Metode System Usability Scale,” *J. Nas. Pendidik. Tek. Inform.*, vol. 11, no. 1, p. 74, 2022, doi: [10.23887/janapati.v11i1.43209](https://doi.org/10.23887/janapati.v11i1.43209).
- [7] D. A. Saputra, S. Sucipto, and T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri,” *Res. J. Comput. Inf. Syst. Technol. Manag.*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, Apr. 2022, doi: [10.25273/research.v5i1.9350](https://doi.org/10.25273/research.v5i1.9350).
- [8] V. Margaretha, R. Firliana, and M. Najibullo Muzaki, “PERANCANGAN UI/UX WEBSITE CAMPAIGN DAN MANAJEMEN TRANSAKSI BANK SAMPAH RAHAYU,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 8, no. 5, pp. 10378–10387, Sep. 2024, doi: [10.36040/jati.v8i5.11047](https://doi.org/10.36040/jati.v8i5.11047).
- [9] Y. Widyastuti and S. Hidayatullo, “Analisa Usability Testing Pada Aplikasi Mobile Penjualan Retail Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS),” *Reputasi J. Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 4, no. 2, pp. 74–83, 2023, doi: [10.31294/reputasi.v4i2.2341](https://doi.org/10.31294/reputasi.v4i2.2341).
- [10] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, and T. Pramuda, “Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee,” *SIMKOM*, vol. 8, no. 2, pp. 208–220, Aug. 2023, doi: [10.51717/simkom.v8i2.158](https://doi.org/10.51717/simkom.v8i2.158).
- [11] Y. H. Alfatha, S. A. Wicaksono, and M. C. Saputra, “Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Aplikasi Marketplace OLX menggunakan Usability Testing,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 7, no. 2, pp. 960–970, 2023, [Online]. Available: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/12355?utm_source=chatgpt.com
- [12] H. Djafar, L. Lisdayanti, M. Musdalifah, and M. Muallim, “Efektivitas Penggunaan Google Form Untuk Presensi Anggota Ukm Koperasi Mahasiswa Sultan Alauddin Uin Alauddin Makassar Di Masa Covid-19,” *Educ. Leadersh. J. Manaj. Pendidik.*, vol. 1, no. 2, pp. 200–207, 2022, doi: [10.24252/edu.v1i2.26718](https://doi.org/10.24252/edu.v1i2.26718).
- [13] H. Y. Madawara, D. Manongga, and H. Hendry, “EVALUASI KETERGUNAAN WEBSITE PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN SATYA WACANA DENGAN MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE,” *J. Pendidik. Teknol. Inf.*, vol. 6, no. 2, pp. 44–55, Nov. 2023, doi: [10.37792/jukanti.v6i2.933](https://doi.org/10.37792/jukanti.v6i2.933).
- [14] N. Putu, Y. Andini, N. Tri, and A. Putra, “PENGUKURAN USABILITY APLIKASI KALENDER BALI DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) : STUDI EMPIRIS TERHADAP PENGGUNA,” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 9, no. 3, pp. 5309–5316, 2025, doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.14128>.
- [15] H. Hendryadi, “Editorial Note: Uji Validitas Dengan Korelasi Item-Total ?,” *J. Manaj. Strateg. dan Apl. Bisnis*, vol. 4, no. 1, pp. 315–320, 2021, doi: <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.404> Publish.
- [16] A. Akbar and F. Zahfa, “Validitas dan reliabilitas (Validity and reliability),” *Jiic J. INTELEK Insa. CENDIKIA*, vol. 2, no. 5, pp. 8781–8787, 2025, [Online]. Available: <https://jicnusanantara.com/index.php/jiic/article/view/3366>
- [17] A. Agustian, K. Lisdiana, A. Suryana, and M. Nursalman, “Analisis Statistik Uji Normalitas dan Homogenitas Data Nilai Mata Pelajaran dengan Menggunakan Python,” *AL-IBANAH*, vol. 10, no. 1, pp. 51–56, Jan. 2025, doi: [10.54801/b2726673](https://doi.org/10.54801/b2726673).
- [18] R. R. Andalas and M. Azrino Gustalika, “EVALUASI USABILITY GOOGLE MEET PADA PEMBELAJARAN DARING MENGGUNAKAN METODE COGNITIVE WALKTHROUGH (CW) DAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS),” *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 6, no. 2, pp. 601–608, Aug. 2022, doi: [10.36040/jati.v6i2.5348](https://doi.org/10.36040/jati.v6i2.5348).