

ANALISIS USER INTERFACE (UI) DAN USER EXPERIENCE (UX) PADA APLIKASI MOKA PADA CAFÉ ANTARSUKHA MENGGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Putri Nirmala Cinta, Arief Jananto

Program Studi Sistem Informasi, Stikubank Semarang
Jl Kendeng No 5 Bendanduwur, Gajahmungkur Kota Semarang
cintadimascomal@gmail.com

ABSTRAK

Penerapan sistem Point of Sale (POS) digital seperti Moka POS sangat krusial untuk efisiensi operasional di industri kuliner. Namun, di Café Antarsukha Semarang, penggunaan aplikasi ini masih menghadapi kendala teknis seperti ketidakonsistenan antarmuka dan kesulitan adaptasi bagi pengguna baru saat jam operasional sibuk. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat usability aplikasi Moka POS dari sisi User Interface (UI) dan User Experience (UX) guna memberikan rekomendasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan instrumen System Usability Scale (SUS) yang melibatkan 10 responden dari staf café (kasir, barista, dan dapur). Hasil penelitian menunjukkan skor rata-rata SUS sebesar 67,75. Berdasarkan nilai tersebut, aplikasi Moka POS masuk ke dalam Grade B dengan peringkat adjektiva "Good" (Baik) dan berada pada rentang usability "Acceptable" (Dapat Diterima). Meskipun secara umum dinilai baik, terdapat aspek konsistensi dan kemudahan navigasi yang perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kenyamanan kerja karyawan di Café Antarsukha.

Kata kunci : *User Interface, User Experience, System Usability Scale, Moka POS, Usability*

1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi pada era digital telah membawa perubahan besar pada sektor layanan kuliner melalui adopsi sistem pemesanan berbasis digital yang efisien [1]. Salah satu platform *Point of Sale* (POS) yang populer digunakan adalah Moka POS, yang dirancang untuk mendukung operasional bisnis melalui berbagai fitur pengelolaan transaksi [1]. Café Antarsukha, sebuah café modern di Semarang yang beroperasi sejak awal 2025, telah mengadopsi sistem ini untuk meningkatkan kecepatan pelayanan dan pengalaman transaksi pelanggan [2]. Meskipun memiliki ulasan positif dari konsumen, efektivitas sistem bagi pengguna internal (staf) sangat bergantung pada kualitas *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) aplikasi tersebut [4].

Kualitas desain UI/UX tidak hanya memengaruhi estetika visual seperti *layout* dan navigasi, tetapi juga menentukan efisiensi penyelesaian tugas dan kepuasan pengguna secara keseluruhan [11], [15]. Berdasarkan observasi awal dan diskusi dengan pihak Café Antarsukha, ditemukan kendala operasional berupa sulitnya akses fitur tertentu saat jam sibuk dan inkonsistensi antarmuka yang menghambat staf baru [5]. Selain itu, belum pernah dilakukan evaluasi formal menggunakan metrik *usability* terhadap aplikasi Moka POS di lokasi tersebut [14]. Fenomena ini menunjukkan perlunya analisis mendalam untuk mengukur sejauh mana aplikasi memenuhi kebutuhan operasional lapangan [5].

Untuk mengevaluasi aspek tersebut, penelitian ini menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS), sebuah skala penilaian global yang dikembangkan oleh John Brooke [6]. SUS dipilih karena sifatnya yang sederhana, andal, dan efektif

dalam mengukur persepsi *usability* sistem melalui 10 butir pernyataan standar [3]. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kuantitatif mengenai tingkat kegunaan aplikasi Moka POS dan mengidentifikasi aspek-aspek UI/UX yang memerlukan perbaikan [13]. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis untuk mengoptimalkan alur interaksi sistem, sehingga dapat mendukung produktivitas staf dan kepuasan pelanggan di Café Antarsukha secara berkelanjutan [10].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa studi terdahulu telah membuktikan efektivitas metode *System Usability Scale* (SUS) dalam mengukur kepuasan pengguna secara subjektif. Evaluasi pada sistem informasi perpustakaan yang dilakukan oleh Pratiwi dkk. menghasilkan skor 65 yang masuk dalam kategori *Marginal Passive*, yang menekankan pentingnya penyederhanaan antarmuka [4]. Sejalan dengan itu, penelitian terhadap aplikasi kemahasiswaan oleh Kholifah dkk. memperoleh skor 72,5 dengan peringkat *Good*, yang membuktikan bahwa metode SUS sangat efektif dalam mengidentifikasi fitur yang memerlukan perbaikan fungsional [5]. Lebih lanjut, ditegaskan bahwa skor *usability* yang rendah memiliki korelasi yang signifikan dengan penurunan niat pengguna untuk kembali menggunakan sebuah sistem digital [6]. Penelitian di Café Antarsukha ini melengkapi literatur tersebut dengan berfokus pada aplikasi *Point of Sale* (POS) dalam lingkungan operasional yang dinamis guna melihat pengaruh UI/UX terhadap kinerja operasional secara langsung [9], [10].

2.2. User Interface (UI)

User Interface (UI) merupakan komponen sistem informasi yang berperan sebagai media interaksi antara pengguna dan sistem. UI mencakup elemen visual seperti tata letak, warna, ikon, tipografi, tombol, serta struktur navigasi [2]. Antarmuka yang dirancang dengan baik harus bersifat konsisten, mudah dipahami, dan intuitif agar pengguna dapat menjalankan fungsi sistem secara efektif serta meminimalkan kesalahan penggunaan [1].

Pada aplikasi *Point of Sale* (POS), UI menjadi aspek krusial karena digunakan secara intensif dalam proses transaksi. Antarmuka yang sederhana dan responsif dapat meningkatkan kecepatan serta ketepatan kerja pegawai, khususnya pada kondisi operasional yang padat.

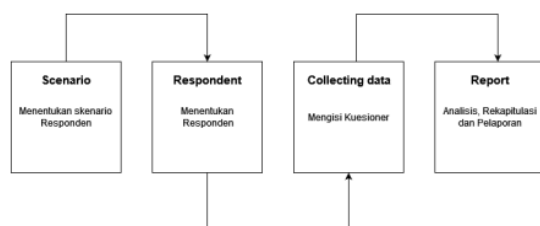
2.3. User Experience (UX)

User Experience (UX) menggambarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem [4]. UX tidak hanya berfokus pada aspek visual, tetapi juga mencakup kemudahan penggunaan, efisiensi alur kerja, kecepatan respon sistem, serta tingkat kepuasan pengguna.

Dalam aplikasi POS, UX yang baik dapat membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan lebih cepat dan nyaman. Sebaliknya, UX yang kurang optimal berpotensi menurunkan produktivitas kerja dan meningkatkan kesalahan operasional [5].

2.4. System Usability Scale (SUS)

System Usability Scale (SUS) merupakan alat ukur yang dikembangkan oleh *John Brooke* untuk menilai usability suatu produk atau sistem secara cepat dan andal [3]. Sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1, proses evaluasi menggunakan metode SUS dilakukan melalui empat tahapan utama sebagai berikut:



Gambar 1. Langkah-langkah *System Usability Scale*

Sebagaimana diilustrasikan pada Gambar 1, proses evaluasi menggunakan metode SUS dilakukan melalui tahapan *Scenario*, *Respondent*, *Collecting Data*, dan *Report* [6], [13]:

- Scenario*: Melibatkan penentuan skenario atau tugas spesifik yang akan dilakukan oleh responden saat berinteraksi dengan aplikasi Moka POS untuk memastikan pengujian berjalan terarah.
- Respondent*: Menentukan kriteria dan jumlah responden yang akan menjadi subjek penelitian,

di mana dalam penelitian ini melibatkan sepuluh pegawai Café Antarsukha sebagai pengguna aktif

- Collecting Data*: pengumpulan data dilakukan dengan meminta responden mengisi kuesioner SUS yang terdiri dari 10 butir pernyataan standar setelah mereka menyelesaikan skenario yang diberikan
- Report*: Tahap akhir merupakan proses analisis terhadap data yang terkumpul, melakukan rekapitulasi skor berdasarkan rumus konversi SUS, hingga pelaporan hasil akhir berupa tingkat acceptability system.

Karakteristik utama SUS adalah kemudahannya dalam penerapan serta interpretasi hasil karena hanya menggunakan skala *Likert* 1-5. Skor akhir SUS dikonversi ke rentang 0–100 tanpa memerlukan analisis statistik yang kompleks, sehingga sangat efisien untuk evaluasi cepat di berbagai konteks aplikasi digital [7]. Keunggulan lain dari metode ini adalah sensitivitasnya dalam membedakan tingkat kegunaan sistem dari sudut pandang pengguna akhir secara subjektif.

2.5. Aplikasi Moka POS

Moka POS merupakan platform sistem kasir berbasis digital (*Point of Sale*) yang mengadopsi teknologi *cloud computing* untuk membantu efisiensi operasional pada sektor kuliner [1]. Sistem ini memungkinkan seluruh data transaksi tersimpan secara otomatis dan dapat diakses secara *real-time* melalui berbagai perangkat, sehingga memudahkan pemilik usaha dalam melakukan pemantauan bisnis dari jarak jauh. Melalui antarmuka yang dirancang intuitif, Moka POS mendukung staf operasional untuk memproses pesanan dan mengelola laporan penjualan harian secara efisien [8]. Kualitas UI/UX pada aplikasi ini berpengaruh langsung terhadap kecepatan pelayanan serta kenyamanan staf dalam berinteraksi dengan sistem [10].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed method* (metode campuran) yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif [5]. Evaluasi kuantitatif dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur persepsi kegunaan sistem, sementara pendekatan kualitatif dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung guna mendalami pengalaman pengguna terhadap aplikasi Moka POS di Café Antarsukha secara lebih komprehensif.

3.2. Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan secara langsung di Café Antarsukha yang berlokasi di Semarang. Fokus utama penelitian ini adalah evaluasi terhadap *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada aplikasi Moka POS yang digunakan sebagai sistem operasional harian di kafe tersebut.

3.3. Partisipan Penelitian

Dalam penelitian ini, penentuan responden Penentuan jumlah sampel dilakukan melalui perhitungan teoritis dengan tingkat kepercayaan 90% dan *margin of error* 20%, yang kemudian dikoreksi berdasarkan populasi terbatas di lokasi penelitian.

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, ditetapkan total sampel sebanyak 10 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Pemilihan partisipan didasarkan pada kriteria inklusi tertentu guna memastikan data yang diperoleh valid dan relevan, sebagaimana dirinci pada Tabel 1.

Tabel 1. Kriteria Partisipan

No	Kriteria
1	Merupakan pegawai Café Antarsukha yang menggunakan aplikasi MOKA dalam aktivitas operasional harian
2	Memiliki pengalaman minimal 1 bulan dalam menggunakan aplikasi MOKA
3	Memiliki kemampuan untuk mengungkapkan pendapat dan pengalaman saat menggunakan aplikasi
4	Bersedia berpartisipasi dalam penelitian

Kriteria pada Tabel 1. ditetapkan untuk menjamin bahwa responden memiliki pemahaman operasional yang cukup terhadap objek penelitian. Batasan pengalaman minimal satu bulan dianggap memadai bagi staf untuk melewati fase adaptasi awal sehingga penilaian terhadap *usability* sistem menjadi lebih objektif.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui empat tahapan sistematis:

- a. Studi Pustaka
Mengkaji literatur terkait UI/UX dan standar penggunaan metode SUS.
- b. Wawancara
Dilakukan kepada 5 responden terpilih untuk menggali pengalaman subjektif dan kendala teknis secara mendalam.

Tabel 2. Pertanyaan Wawancara Pengguna Aplikasi

No	Tujuan Pertanyaan	Pertanyaan
1	Mengetahui data demografis dan pengalaman kerja partisipan	Siapa nama anda?
		Berapa usia anda?
		Sudah berapa lama Anda bekerja di Café Antarsukha?
		Apa posisi dan tanggung jawab utama Anda di café ini?
2	Mengetahui pengalaman penggunaan aplikasi MOKA	Sejak kapan Anda mulai menggunakan aplikasi MOKA?
		Fitur apa saja yang paling sering Anda gunakan pada aplikasi MOKA?
3	Mengetahui persepsi terhadap kemudahan penggunaan	Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi MOKA?
		Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi ini? Jika ya, di bagian mana?
		Seberapa cepat Anda dapat menyelesaikan transaksi menggunakan aplikasi MOKA?
4	Mengetahui kepuasan dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi	Apakah tampilan dan tata letak menu pada aplikasi sudah memudahkan pekerjaan Anda?
		Menurut Anda, apakah aplikasi MOKA berjalan stabil tanpa sering mengalami kendala teknis?
5	Mengetahui kendala dan saran perbaikan	Masalah apa yang paling sering Anda hadapi saat menggunakan aplikasi MOKA?
		Bagaimana menurut anda mengenai fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi MOKA?
		Bagaimana menurut anda mengenai tampilan dan penempatan layout pada aplikasi MOKA?
		Bagian mana dari aplikasi yang menurut Anda paling perlu diperbaiki atau ditingkatkan?

Instrumen wawancara pada Tabel 2. dirancang untuk memetakan pengalaman kerja dan persepsi kemudahan penggunaan sistem.

3.5. Usability Testing

Sebelum mengisi kuesioner, responden melakukan pengujian langsung berdasarkan skenario tugas nyata untuk menyatukan konteks pengujian.

Tabel 3. Skenario Tugas Usability Testing

Task	Subtask	Keterangan	Bobot Tugas
Main Menu	Menambahkan pesanan pelanggan	Anda menerima pesanan dari pelanggan untuk satu menu “Kopi Susu Antarsukha”. Tambahkan pesanan ke dalam daftar transaksi menggunakan aplikasi MOKA.	0,125
Transaksi	Memilih metode pembayaran	Setelah pesanan ditambahkan, pilih metode pembayaran yang diinginkan pelanggan (tunai atau non-tunai/QRIS) hingga muncul total pembayaran sebesar.	0,125

Task	Subtask	Keterangan	Bobot Tugas
Transaksi	Mengonfirmasi dan menyelesaikan transaksi	Setelah pelanggan membayar, konfirmasi transaksi pada aplikasi MOKA dan selesaikan proses pembayaran dengan memilih tombol “Bayar”.	0,125
Struk	Mengirim atau mencetak struk transaksi	Setelah pembayaran berhasil, kirim atau cetak struk transaksi melalui opsi “Cetak Struk”, “Kirim Email”, atau “Bagikan WhatsApp”.	0,125
Aktivitas	Melihat riwayat transaksi	Buka menu “Aktivitas” untuk meninjau transaksi yang telah selesai, periksa detail metode pembayaran, nomor struk, dan waktu pembelian.	0,125

Pada Tabel 3. Skenario tugas ini mencakup alur utama transaksi mulai dari input menu hingga pengecekan riwayat aktivitas untuk memastikan responden berinteraksi dengan seluruh fitur inti.

3.6. Kuisiонер SUS

Tahap akhir adalah pengisian kuisiонер SUS yang terdiri dari 10 butir pernyataan standar dengan skala *Likert* 1-5.

Tabel 4. Daftar Pertanyaan SUS

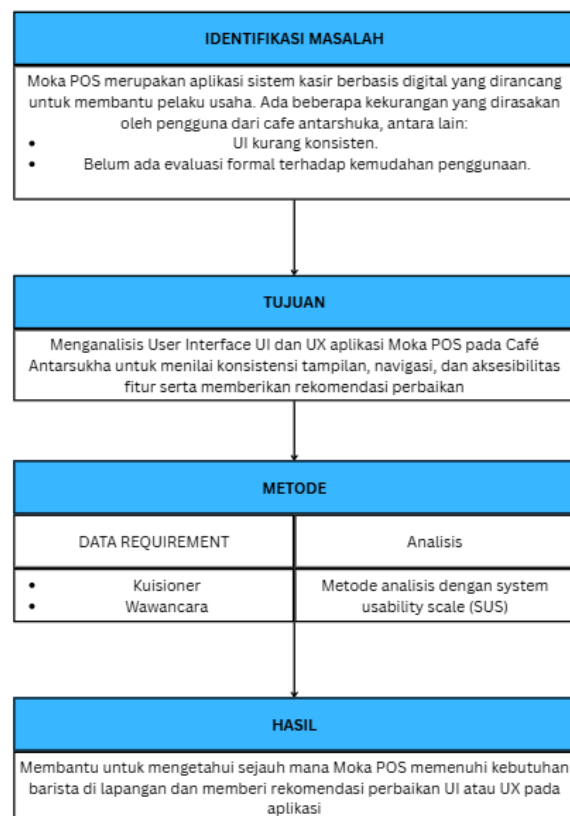
Pertanyaan	Pilihan Jawaban				
	1	2	3	4	5
Saya merasa aplikasi Moka POS mudah digunakan saat melakukan transaksi kasir.					
Saya merasa perlu bantuan orang lain untuk dapat menggunakan aplikasi Moka POS dengan baik.					
Proses melakukan transaksi di Moka POS terasa cepat dan efisien.					
Saya merasa aplikasi Moka POS terlalu kompleks untuk digunakan.					
Saya merasa yakin saat menggunakan aplikasi Moka POS untuk melayani pelanggan.					
Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dalam tampilan atau fungsi Moka POS.					
Sebagian besar orang akan belajar menggunakan aplikasi Moka POS dengan cepat.					
Saya merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan Moka POS secara lancar.					
Aplikasi Moka POS memiliki antarmuka yang intuitif dan mudah dimengerti.					
Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Moka POS setiap hari saat bekerja di kasir.					

Instrumen pada tabel 4. terdiri dari 10 butir pernyataan yang mencakup penilaian subjektif pengguna terhadap aplikasi Moka POS. Pernyataan bernomor ganjil merupakan pernyataan positif, sementara pernyataan bernomor genap adalah pernyataan negatif untuk menguji konsistensi jawaban responden. Penggunaan skala *Likert* 1 hingga 5 memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat

persetujuan responden secara akurat, yang nantinya akan dikonversi menjadi skor usability akhir.

3.7. Kerangka Berfikir

Alur penelitian dimulai dari identifikasi masalah operasional, pengumpulan data melalui wawancara dan testing, hingga analisis skor SUS untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan desain antarmuka.



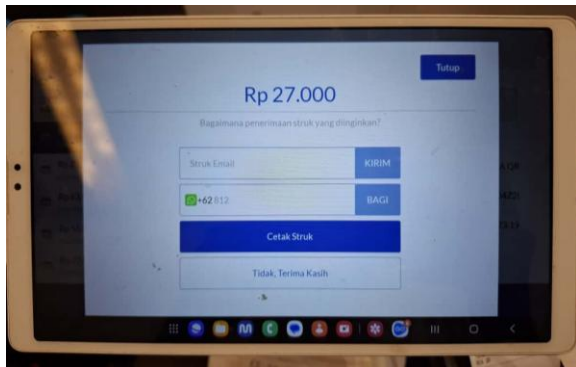
Gambar 2. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir pada Gambar 2. dengan menghitung skor setiap pernyataan sesuai aturan standar SUS, di mana skor untuk pernyataan ganjil dikurangi 1 dan skor untuk pernyataan genap adalah 5 dikurangi nilai jawaban responden [9]. Hasil total dari seluruh pernyataan kemudian dikalikan dengan 2,5 untuk memperoleh skor akhir dengan rentang 0-100 [10]. Tahapan penelitian meliputi identifikasi masalah, penyusunan instrumen, pengumpulan data, perhitungan skor, hingga interpretasi hasil berdasarkan standar *usability internasional* [12],[15].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

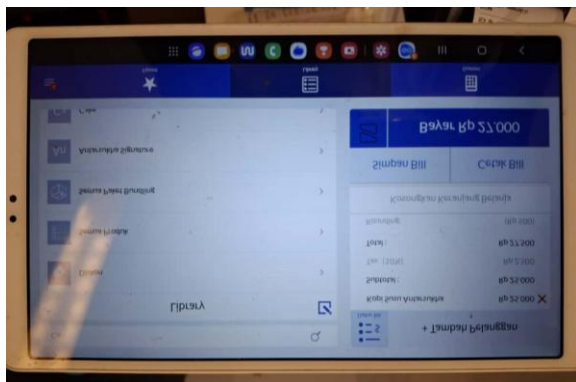
4.1. Gambaran Aplikasi MOKA POS

Aplikasi Moka POS merupakan platform Point of Sale berbasis mobile yang digunakan di Café Antarsukha untuk pencatatan transaksi, pengelolaan menu, dan pelaporan penjualan. Evaluasi desain antarmuka difokuskan pada empat fitur utama, yaitu Halaman Penerimaan Struk, Menu Utama, Pembayaran, dan Riwayat Transaksi.



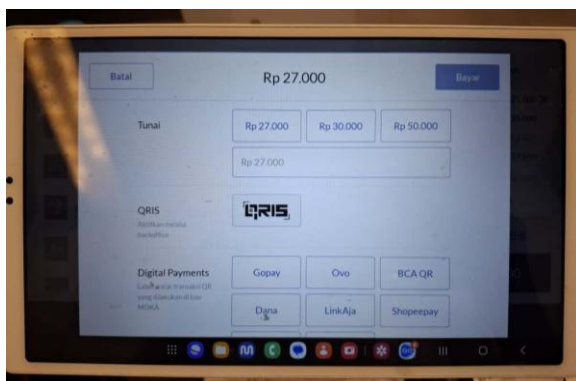
Gambar 3. Form Pengiriman Struk MOKA POS

Gambar 3. Menampilkan fitur pengiriman struk digital melalui email dan WhatsApp untuk mendukung pencatatan transaksi tanpa kertas.



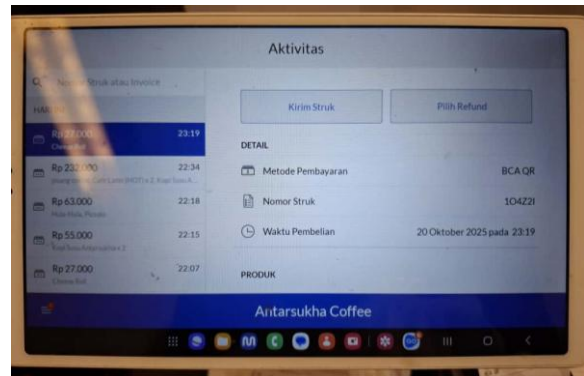
Gambar 4. Tampilan Menu MOKA POS

Gambar 4. Menampilkan antarmuka utama aplikasi Moka POS yang digunakan kasir untuk memasukkan pesanan pelanggan melalui pengelompokan menu dan produk.



Gambar 5. Tampilan Pembayaran MOKA POS

Menampilkan halaman pemilihan metode pembayaran, termasuk tunai dan pembayaran digital, untuk memfasilitasi proses transaksi pelanggan.



Gambar 6. Tampilan Riwayat Transaksi MOKA POS

Menampilkan riwayat transaksi yang mencakup informasi waktu, total pembayaran, metode pembayaran, dan status transaksi untuk mendukung pemantauan penjualan.

Gambar 3 hingga 6 "Gambar di atas menunjukkan antarmuka pengguna (User Interface) dari fitur-fitur utama Moka POS. Secara visual, aplikasi ini menggunakan tata letak yang bersih dengan pengelompokan menu berbasis kategori. Namun, berdasarkan observasi, pada halaman riwayat transaksi (Gambar 6.) informasi terlihat cukup padat, yang berpotensi menyulitkan pengguna dalam melacak transaksi tertentu secara cepat saat kondisi kafe sedang ramai.

4.2. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada lima informan utama yang mewakili peran kasir, barista, supervisor, dan karyawan baru guna mendapatkan gambaran pengalaman pengguna yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, ditemukan beberapa poin krusial terkait pengalaman penggunaan Moka POS:

Pertama, dari sisi efisiensi, pengguna senior (informan P1 dan P3) menyatakan bahwa aplikasi cukup mudah digunakan untuk transaksi sederhana. Namun, ditemukan kendala performa berupa perlambatan (*loading lag*) saat jam sibuk dan sesekali terjadi kegagalan sistem (*freeze*) pada metode pembayaran QRIS.

Kedua, aspek navigasi dan tata letak menjadi catatan bagi pengguna baru (informan P2 dan P5). Mereka melaporkan adanya kesulitan dalam mencari menu spesifik karena kategori yang dianggap kurang rapi dan beberapa ikon navigasi tidak memiliki label yang jelas. Hal ini menunjukkan adanya hambatan pada aspek *learnability* (kemudahan dipelajari) bagi pemula.

Ketiga, dari sisi manajerial, supervisor (informan P4) menyoroti perlunya peningkatan pada fitur riwayat transaksi yang saat ini dinilai terlalu padat, sehingga diperlukan fitur filter yang lebih detail berdasarkan tanggal dan metode pembayaran. Secara keseluruhan,

temuan kualitatif ini menunjukkan bahwa meskipun UI Moka POS konsisten, diperlukan optimasi pada stabilitas sistem dan penyederhanaan antarmuka untuk mendukung produktivitas staf secara maksimal.

4.3. Analisis Kuantitatif Menggunakan System Usability Scale (SUS)

Pengukuran usability dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 10 responden aktif yang terdiri dari kasir, barista, dan staf dapur.

4.4. Analisis Deskriptif Kuesioner

Berdasarkan data jawaban responden, dilakukan perhitungan rata-rata pada tiap butir pernyataan untuk melihat persepsi pengguna pada tiap dimensi *usability*.

Tabel 5. Rata-rata Skor Kuisisioner SUS

No.	Pertanyaan	Rata Rata Skor
1	Saya merasa aplikasi Moka POS mudah digunakan saat melayani transaksi pelanggan di kasir	4.2
2	Saya merasa aplikasi Moka POS terlalu rumit untuk digunakan	2.75
3	Saya merasa aplikasi Moka POS mudah digunakan dalam melayani transaksi pelanggan	4.3
4	Saya merasa membutuhkan bantuan atau pelatihan tambahan untuk bisa menggunakan aplikasi Moka POS	2.9
5	Saya merasa fitur-fitur dalam Moka POS bekerja secara konsisten	4.25
6	Saya merasa ada bagian dari aplikasi Moka POS yang kurang konsisten atau membuat proses transaksi jadi lambat	2.75
7	Saya merasa barista baru dapat dengan cepat belajar menggunakan Moka POS tanpa banyak kesulitan	4.2
8	Saya merasa aplikasi Moka POS membingungkan ketika digunakan saat melayani pelanggan terutama jika digunakan oleh orang yang belum pernah menggunakan kasir digital	2.75
9	Saya merasa percaya diri menggunakan Moka POS saat jam sibuk atau ketika banyak pelanggan datang bersamaan	4.0
10	Saya merasa perlu waktu lama untuk benar-benar terbiasa menggunakan seluruh fitur Moka POS	2.7

Berdasarkan Tabel 5. pernyataan positif (P1 dan P3) memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,2 dan 4,3, yang menunjukkan tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi. Sebaliknya, nilai pada pernyataan genap (negatif) yang berada di bawah 3,00 mengonfirmasi bahwa meskipun sistem dinilai baik, masih terdapat hambatan dalam hal kompleksitas sistem bagi pengguna pemula.

4.5. Perhitungan dan Interpretasi Skor SUS

Data aktual dari 10 responden dikonversi menggunakan rumus standar SUS (pengurangan 1 untuk pernyataan ganjil dan pengurangan dari 5 untuk pernyataan genap).

Tabel 6. Rekapitulasi Perhitungan Skor System Usability Scale

No	Rata-Rata Skor Likert	Jenis Pertanyaa	Skor Konversi SUS
1	4.2	Ganjil	3.2
2	2.75	Genap	2.25
3	4.3	Ganji	3.3
4	2.9	Genap	2.1
5	4.25	Ganjil	3.25
6	2.75	Ganjil	2.25
7	4.2	Genap	3.2
8	2.75	Ganjil	2.25
9	4.0	Genap	3.0
10	2.7	Ganjil	2.3
TOTAL			27.1

Tabel 6. menyajikan distribusi skor yang diperoleh dari masing-masing responden setelah melalui proses konversi rumus *SUS*. Variasi skor yang terlihat menunjukkan perbedaan persepsi antara staf yang sudah lama bekerja dengan staf baru. Responden dengan masa kerja lebih lama cenderung memberikan skor lebih tinggi karena sudah terbiasa dengan alur sistem (*memorability*), sedangkan responden baru memberikan skor yang lebih rendah pada poin *learnability* dan *consistency*. Rekapitulasi ini menjadi landasan dalam menentukan angka rata-rata objektif mengenai kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Berdasarkan pengolahan data pada tabel di atas, diperoleh total rata-rata skor *SUS* sebesar 67,75. Jika merujuk pada standar penilaian Brooke (1996), nilai ini berada pada ambang batas kategori "Good" dan secara umum masuk dalam *Acceptability Range* sebagai sistem yang "Acceptable" atau dapat diterima [10]. Namun, hasil ini memberikan catatan penting pada aspek konsistensi sistem (*consistency*) dan tingkat kemudahan untuk dipelajari (*learnability*). Pembahasan lebih mendalam mengungkap bahwa nilai 67,75 tersebut dipengaruhi oleh keluhan staf mengenai performa aplikasi yang terkadang melambat saat sinkronisasi data inventaris di jam sibuk.

Elemen visual seperti ikon tanpa label teks, sebagaimana terlihat pada analisis gambar sebelumnya, terbukti menjadi faktor utama yang menghambat kecepatan transaksi. Oleh karena itu, meskipun sistem dinilai layak, diperlukan perbaikan pada sisi navigasi dan stabilitas untuk meningkatkan kenyamanan kerja staf Café Antarsukha.

4.6. Interpretasi Hasil Akhir

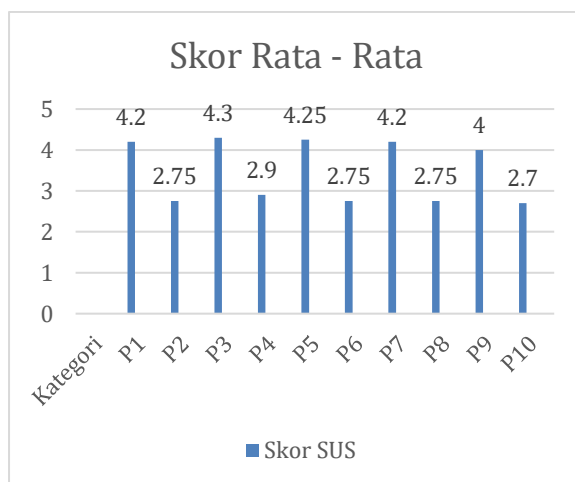
Hasil akhir sebesar 67,75 dianalisis berdasarkan kategori *Grade Scale*, *Adjective Rating*, dan *Acceptability Range*.

Tabel 7. Interpretasi Skor System Usability Scale

Aspek Interpretasi	Hasil
Skor SUS	67,75
Grade Scale	B
Adjective Rating	Good
Acceptability Range	Acceptable

Tabel 7. menyajikan hasil evaluasi *usability* aplikasi Moka POS menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)*. Berdasarkan hasil pengolahan data, aplikasi Moka POS memperoleh skor SUS sebesar 67,75. Skor tersebut berada sedikit di bawah nilai rata-rata SUS sebesar 68, sehingga diklasifikasikan ke dalam *Grade B* dengan *Adjective Rating "Good"* serta termasuk dalam kategori *Acceptability Range "Acceptable"*. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Moka POS secara umum memiliki tingkat *usability* yang baik dan dapat diterima oleh pengguna dalam mendukung aktivitas operasional café. Namun demikian, skor yang berada di sekitar nilai rata-rata standar mengindikasikan masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait konsistensi sistem pada kondisi operasional sibuk serta kemudahan adaptasi bagi pengguna baru. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan pada aspek antarmuka pengguna dan dukungan penggunaan aplikasi guna meningkatkan pengalaman pengguna secara optimal.

Untuk mempermudah visualisasi perbandingan persepsi pengguna terhadap sepuluh indikator *usability*, maka hasil rata-rata skor tersebut disajikan dalam bentuk grafik batang pada Gambar 7.



Gambar 7. Grafik Rata-rata Skor Kuesioner SUS

Berdasarkan Gambar 7. terlihat adanya pola fluktuasi antara pertanyaan positif dan negatif. Indikator P3 memiliki skor tertinggi (4,3), yang membuktikan bahwa antarmuka Moka POS sangat mendukung proses transaksi pelanggan secara cepat. Sebaliknya, skor pada P4 (2,9) dan P10 (2,7) mengindikasikan bahwa bagi sebagian pengguna, khususnya karyawan baru, masih terdapat kendala dalam memahami seluruh alur fitur tanpa pendampingan. Hal ini diperkuat oleh temuan pada

observasi lapangan di mana beberapa ikon tidak memiliki label teks yang jelas.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi Moka POS yang diimplementasikan pada Café Antarsukha memiliki tingkat *usability* yang layak dengan skor rata-rata SUS sebesar 67,75, yang dikategorikan sebagai "Good" (*Grade B*) dan masuk dalam rentang *Acceptable*. Meskipun secara umum dapat diterima, terdapat kelemahan pada aspek *learnability* bagi pengguna baru akibat minimnya label teks pada ikon serta penurunan performa sistem pada saat sinkronisasi data di jam operasional sibuk. Oleh karena itu, disarankan kepada pengembang untuk meningkatkan kejelasan elemen navigasi dan stabilitas sinkronisasi data, sementara untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode komparatif dengan aplikasi sejenis atau menambah jumlah responden untuk mendapatkan hasil yang lebih general.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] D. Yessayabella dan Y. Adys, "Analisis Implementasi Sistem Kasir Moka POS dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional pada UMKM," *Jurnal Manajemen Bisnis*, vol. 9, no. 2, pp. 45-56, 2022.
- [2] Fakhmi *et al.*, "Analisis User Interface dan User Experience pada Aplikasi Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 1, pp. 12-24, 2023.
- [3] R. Hyzy *et al.*, "System Usability Scale (SUS): A Quick and Dirty Usability Evaluation Tool for Digital Applications," *International Journal of Human-Computer Interaction*, vol. 14, no. 3, pp. 89-102, 2022.
- [4] P. Y. Pratiwi, I. M. A. Pradnyana, dan N. K. W. Damayanti, "Usability Analysis on Digital Library Information System using System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 10, no. 2, pp. 112-120, 2023.
- [5] S. N. Kholifah, N. Heryana, dan H. B. Nugraha, "Analisis Usability pada Aplikasi Himfo Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Informatika*, vol. 12, no. 1, pp. 33-45, 2023.
- [6] D. Wahyuni dan M. L. Hamzah, "Analisa Tingkat Usability Website Diskominfo Kabupaten Bengkalis Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Post Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)," *Jurnal Komunikasi dan Informatika*, vol. 8, no. 2, pp. 77-89, 2024.
- [7] J. W. A. Lim, H. Sutiksno, dan H. Halim, "Analisis Aplikasi E-Commerce pada Generasi Z dengan Pendekatan System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 13, no. 1, pp. 55-67, 2025.

-
- [8] S. D. Oktavian, F. Dhiya'uddin, dan V. Andrianto, "Analisis Aplikasi AgroScan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Jurnal Teknologi Pertanian*, vol. 10, no. 1, pp. 21-30, 2025.
- [9] M. L. L. Usman dan M. A. Gustalika, "Pengujian Validitas dan Reliabilitas System Usability Scale (SUS) Untuk Perangkat Smartphone," *Jurnal Ecotipe (Electronic, Control, Telecommunication, Information, and Power Engineering)*, vol. 9, no. 1, pp. 19–24, 2022.
- [10] M. Rizky, "Evaluasi Usability Website Pelatihan Online XYZ Menggunakan Metode System Usability Scale," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis*, vol. 3, no. 2, pp. 87–97, 2024
- [11] M. Schrepp, J. Kollmorgen, dan J. Thomaschewski, "A Comparison of SUS, UMUX-LITE, and UEQ-S," *Journal of User Experience*, vol. 18, no. 2, 2023.
- [12] H. J. B. Tampubolon dan M. M. Zain, "Designing User Experience in Brandqu Application Using Design Thinking Method," *International Conference on Electrical and Information Technology (IEIT)*, pp. 293-298, 2023.
- [13] A. Nugroho, "Evaluasi Usability Sistem Informasi menggunakan System Usability Scale," *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, vol. 2, no. 3, 2021.
- [14] R. Pratama, "Analisis Pengalaman Pengguna pada Aplikasi Point of Sale Menggunakan SUS," *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Informasi*, 2022.
- [15] R. S. Pressman dan B. R. Maxim, *Software Engineering: A Practitioner's Approach*, 9th ed. New York: McGraw-Hill Education, 2