

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Website Layanan Perbaikan Komputer Lev Computer

Adhitya Fajar Risqi Djati Pratama¹, Eliyah Acantha Manapa Sampetoding²

^{1,2}Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

E-mail: levافر369@gmail.com¹, eliyahacantha@unhas.ac.id²

Abstract

Lev Computer is a computer repair service that provides solutions to various problems faced by users. To provide the best possible service, Lev Computer has created a website where users can access information about Lev Computer profiles, available services, facilities, ratings from patients using Lev Computer services, and Lev Computer address if they are interested in repairs. However, for continued growth, the Lev Computer website still needs a lot of optimization. This study aims to assess the level of user satisfaction with the Lev Computer website and what factors influence it. This study uses the System Usability Scale (SUS) and the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). This study included 100 respondents, namely Lev Computer website users. The survey using the system usability scale method resulted in a score of 68.3. The mean score on the D grading scale falls into the marginal (high) category and is within the excellent range. Meanwhile, the analysis results of the UTAUT2 model show that there are variables that influence user interest, such as the change in effort expectancy. The results of the conducted research show that users are satisfied with the Lev Computer website is considered acceptable by users as a website that can help users, provide convenience, and provide a pleasant experience in using the Lev Computer website.

Keywords: Website, Lev Computer, Computer, SUS method, UTAUT2 model

Abstrak

Lev Computer merupakan layanan reparasi komputer yang memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna. Untuk memberikan layanan terbaik, Lev Computer telah membuat situs web yang memungkinkan pengguna melihat informasi tentang profil Lev Computer, layanan yang tersedia, keunggulan, penilaian pasien yang menggunakan jasa Lev Computer, alamat Lev Computer, dan kontak yang dapat dihubungi jika ingin melakukan perbaikan. Namun untuk terus berkembang, website Lev Computer masih perlu banyak pengoptimalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna website Lev Computer dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode System Usability Scale (SUS) dan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Penelitian ini melibatkan 100 responden, yaitu pengguna website Lev Computer. Hasil penelitian metode System Usability Scale didapatkan skor 68,3. Skor rata-rata tersebut masuk ke dalam kategori marginal (high) dengan grade scale D dan berada pada rentang good. Sedangkan hasil analisis model UTAUT2 didapatkan ada variabel yang memiliki pengaruh pada minat pengguna, yaitu variabel effort expectation. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap website Lev Computer dinilai telah dapat diterima oleh pengguna sebagai website yang dapat membantu pengguna, memberikan kemudahan, dan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan website Lev Computer.

Kata kunci: Website, Lev Computer, Komputer, Metode SUS, Model UTAUT2

1. Pendahuluan

Di era digital saat ini, teknologi informasi sudah menjadi bagian penting dan esensial dalam kehidupan sehari-hari. Teknologi informasi memegang peranan penting dalam proses di segala bidang, salah satunya di bidang komputer, seperti desktop dan laptop[1]. Dengan komputer, pekerjaan menjadi lebih efisien, cepat, dan akurat, sehingga memudahkan manusia dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari[2]. Seiring dengan meningkatnya penggunaan komputer ini, kebutuhan akan perbaikan dan pemeliharaan komputer pun meningkat[3]. Layanan perbaikan komputer menyediakan solusi bagi pengguna yang mengalami masalah teknis, baik pada perangkat keras maupun perangkat lunak. Layanan ini mencakup berbagai aspek, seperti perbaikan komponen yang rusak, penggantian suku cadang, penghapusan virus, instalasi ulang sistem operasi, hingga optimasi performa komputer[4]. Layanan perbaikan komputer ini sangat penting, terutama di era digital saat ini, di mana komputer merupakan alat utama untuk bekerja, belajar, dan berkomunikasi. Lev Computer hadir untuk memberikan solusi yang cepat dan andal bagi semua masalah komputer.

Lev Computer merupakan layanan reparasi komputer yang memberikan solusi atas berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna. Untuk memberikan layanan terbaik, Lev Computer telah membuat situs web yang memungkinkan pengguna melihat informasi tentang profil Lev Computer, layanan yang tersedia, keunggulan, penilaian pasien yang menggunakan jasa Lev Computer, alamat Lev Computer, dan kontak yang dapat dihubungi jika ingin melakukan perbaikan. Website sebagai alat layanan harus memberikan pengalaman pengguna yang baik, dimulai dari navigasi yang mudah, informasi yang jelas, dan kecepatan[5]. Kekurangan website seperti pemuatan halaman yang lambat, desain yang buruk, atau kesulitan menemukan apa yang diinginkan mengurangi kepuasan pengguna dan dapat mengurangi kepercayaan terhadap layanan yang diberikan. Untuk website Lev Computer dapat diakses melalui <https://www.levcomputer.com>. Oleh karena itu, penting bagi Lev Computer untuk melakukan kajian mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap komputernya. Tujuan dari analisis ini adalah untuk melihat apakah situs web memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna, dan untuk mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, hasil analisis ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi kepuasan pengguna pada website Lev Computer guna meningkatkan kualitas layanan serta memberikan pengalaman yang lebih baik bagi setiap orang.

Penelitian akan fokus pada beberapa aspek seperti kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, kecepatan website, dan efektivitas konten yang disediakan. Kami yakin hasil analisis ini akan memberikan gambaran yang lebih baik mengenai tingkat kepuasan pasien dan langkah-langkah yang perlu diambil untuk memperbaikinya di masa depan. *Usability* menjadi aspek penting dalam pembuatan website karena *usability* adalah metode yang digunakan untuk menguji kegunaan dan kinerja website serta skor kegunaan website[6]. Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *usability* adalah evaluasi heuristik. Metode evaluasi heuristik mengevaluasi faktor UI/UX dalam upaya mendeteksi kesalahan fungsionalitas pengguna[7]. Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) telah menjadi alat yang umum digunakan dalam mengukur kualitas UI/UX dan adopsi teknologi. Melakukan penelitian dengan kedua metode ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi website Lev Computer. Menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) pada penelitian ini diasumsikan bahwa mampu memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi area perbaikan yang dapat diterapkan pada website Lev Computer. Harapannya dapat diketahui tingkat kepuasan pengguna dan penerimaan teknologi website Lev Computer. Fokus Studi Kasus penelitian

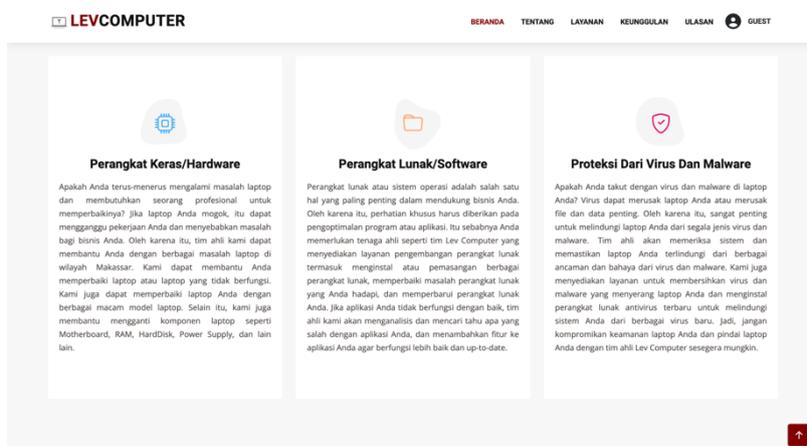
ini dilakukan pada pengguna website Lev Computer. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan yang lebih spesifik tentang karakteristik pengguna.



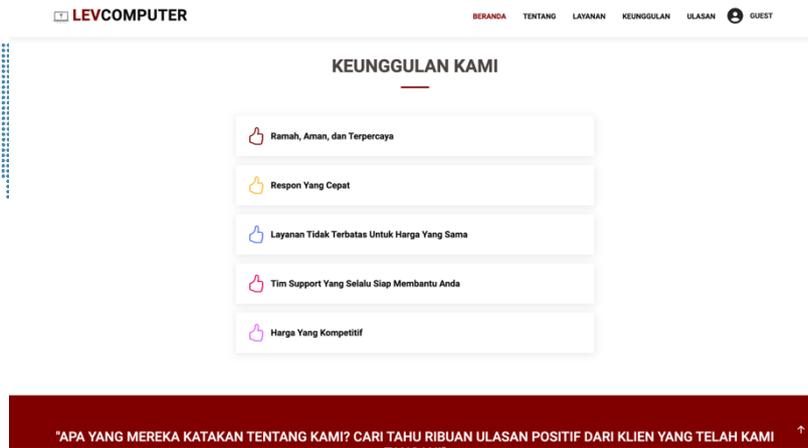
Gambar 1. Header Website Lev Computer



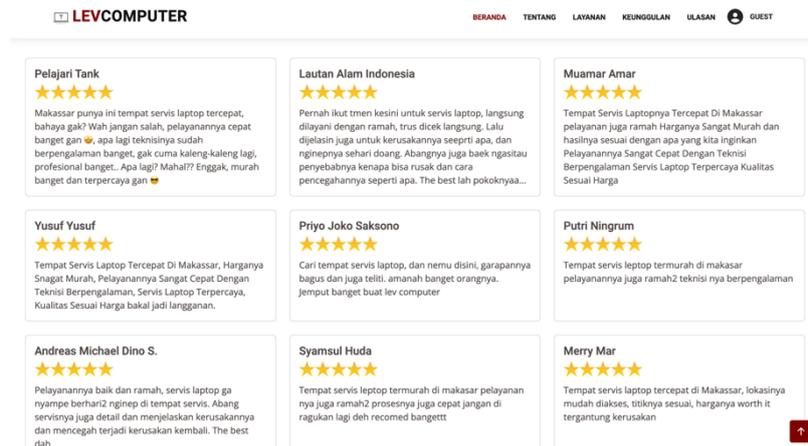
Gambar 2. Logo dan Tentang Lev Computer



Gambar 3. Layanan Lev Computer



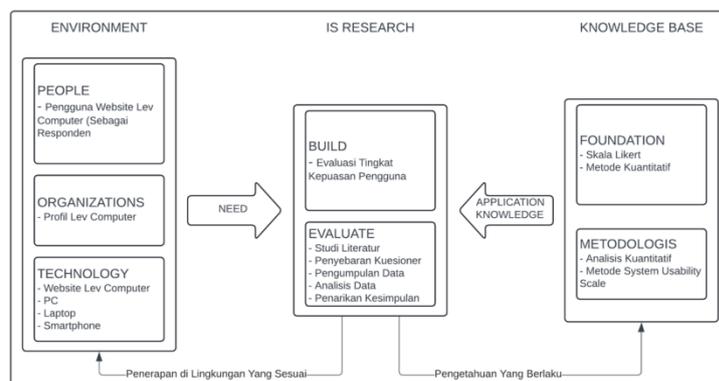
Gambar 4. Keunggulan Lev Computer



Gambar 5. Ulasan Lev Computer

2. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang dipergunakan di dalam penelitian ini adalah menggunakan metode *Design Science*. Metode ini merupakan metode yang bertujuan untuk menciptakan artefak baru dan menguji kegunaannya sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Pendekatan ini digunakan dan mendapatkan popularitas di berbagai bidang keilmuan dalam domain komputasi, termasuk ilmu komputer, teknik komputer, rekayasa perangkat lunak, teknologi informasi, dan sistem informasi[8]. Metode *Design Science* yang digunakan dalam penelitian ini seperti terlihat pada Gambar di bawah ini.



Gambar 6. Design Science Research

Pada kerangka penelitian sistem informasi dapat dibagi menjadi tiga domain yaitu:

1. Ruang Lingkup (*Environment*)

Dalam konteks *people* atau pemangku kepentingan, responden berperan sebagai elemen kunci dalam sistem yang sedang dianalisis. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 100 pengguna website Lev Computer. Responden mengalami penggunaan sistem yang menjadi fokus penelitian dalam aktivitas sehari-hari.

Profil Lev Computer merupakan bagian dalam konteks *organization*. Sedangkan dalam konteks *technology* website Lev Computer menjadi faktor kunci. Selain itu, perangkat PC, Laptop, dan *Smartphone* juga tidak kalah pentingnya dikarenakan website ini dapat diakses menggunakan PC, Laptop, dan *Smartphone*.

2. Pengetahuan Dasar (*Knowledge Base*)

Elemen pengetahuan dasar dalam *Design Theory* dibagi menjadi dua bagian, yaitu, *foundation* dan *metodologis*. *Foundation* berarti dasar atau landasan di mana mendukung desain atau pengembangan sistem. Sementara itu, aspek *metodologis* metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

Konteks *foundation* dalam penelitian ini meliputi penggunaan skala Likert dan pendekatan kuantitatif. Penggunaan skala Likert merupakan elemen kunci dalam evaluasi dan ringkasan data yang dikumpulkan. Selanjutnya *metodologis* yang digunakan meliputi pengumpulan data kuantitatif yang kemudian dianalisis menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2).

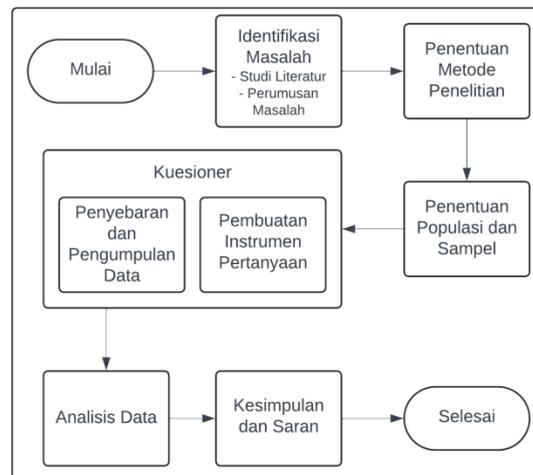
3. IS Research

Dalam konteks *Build*, penelitian ini mengevaluasi kepuasan Pengguna website Lev Computer. Sebanyak 100 responden dari pengguna website Lev Computer turut serta dalam evaluasi ini. Evaluasi yang dihasilkan akan digunakan sebagai rekomendasi kepada pemangku kepentingan Lev Computer untuk meningkatkan Kinerja sistem website Lev Computer.

Langkah pertama dalam tahap evaluasi adalah melakukan *review* literatur tentang isu-isu terkait. Kuesioner kemudian dikembangkan dan disebar melalui *Google Form*, kemudian data dikumpulkan dan dianalisis untuk menyimpulkan hasil penelitian.

2.1. Tahapan Penelitian

Berikut pada Gambar 7 adalah tahapan yang telah dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 7. Tahapan Penelitian

2.2. Populasi dan Sampel

Penelitian ini menggunakan sampel dari pengguna website Lev Computer. Sebanyak 100 responden dipilih dengan teknik *accidental sampling*, yaitu pemilihan sampel secara kebetulan berdasarkan siapa saja yang ditemui peneliti[9]. Responden dipilih berdasarkan kemudahan akses saat pengumpulan data. Sebanyak 100 responden berpartisipasi, dan data dianalisis menggunakan metode *System Usability Scale* dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2*.

2.3. Pembuatan Kuesioner

Langkah pertama pengujian usability adalah menyusun tabel kuesioner untuk responden. Metode SUS menggunakan instrumen dari John Brooke, sedangkan UTAUT2 menggunakan instrumen berdasarkan variabel relevan penelitian. Tabel kuesioner berikut disiapkan untuk kedua metode tersebut.

Tabel 1. Instrumen Penelitian SUS

Q	Kuesioner	STS	TS	CS	S	SS
Q1	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.					
Q2	Saya merasa sistem ini rumit.					
Q3	Saya merasa yakin menggunakan sistem ini.					
Q4	Saya merasa saya perlu belajar banyak sebelum saya dapat menggunakan sistem ini.					
Q5	Saya merasa fungsi-fungsi sistem ini terintegrasi dengan baik.					
Q6	Saya merasa sistem ini membutuhkan dukungan dari seseorang yang ahli.					
Q7	Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan tanpa pelatihan.					
Q8	Saya merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan lancar.					
Q9	Saya merasa bahwa saya bisa menggunakan sistem ini dengan cara cepat setelah mempelajari cara menggunakannya.					
Q10	Saya merasa saya harus menjadi ahli sebelum menggunakan sistem ini.					

Sumber :[10]

Instrumen metode SUS membedakan pernyataan ganjil dan genap: pernyataan ganjil berkonotasi positif, seperti "Saya merasa sistem ini mudah digunakan" sementara pernyataan genap berkonotasi negatif, seperti "Saya merasa sistem ini rumit".

Berbeda dengan instrumen pernyataan SUS, instrumen pernyataan UTAUT2 hanya terdiri dari pernyataan dengan konotasi positif. Berikut adalah tabel instrumen pernyataan kuesioner UTAUT2 yang dibuat berdasarkan 10 variabel terkait:

Tabel 2. Instrumen Pernyataan UTAUT2

Q	Kuesioner	STS	TS	CS	S	SS
Q11	Website Lev Computer berguna untuk saya mendapatkan informasi lengkap mengenai Lev Computer.					
Q12	Menggunakan website Lev Computer meningkatkan peluang saya untuk menggunakan jasa Lev Computer.					
Q13	Menggunakan website Lev Computer dapat					

Q	Kuesioner	STS	TS	CS	S	SS
	membantu saya mengetahui layanan yang ditawarkan oleh Lev Computer.					
Q14	Menggunakan website Lev Computer akan membantu saya mengetahui keunggulan Lev Computer sehingga membuat Lev Computer menjadi pilihan yang tepat.					
Q15	Menggunakan website Lev Computer dapat meningkatkan rasa percaya kepada Lev Computer karena telah memiliki banyak ulasan atau testimoni.					
Q16	Mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan teknologi pada website Lev Computer.					
Q17	Menurut saya, website Lev Computer mudah untuk digunakan.					
Q18	Bagi saya, mempelajari cara menggunakan website Lev Computer itu sangat mudah.					
Q19	Saya memiliki perangkat yang diperlukan untuk menggunakan website Lev Computer.					
Q20	Website Lev Computer dapat digunakan di semua perangkat yang saya gunakan.					

Sumber :[11]

2.4. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Tautan *Google Form* dibagikan secara acak kepada pengguna website Lev Computer untuk pengisian kuesioner online. Metode ini efisien, menjangkau responden lebih luas, dan memudahkan pengolahan data karena hasil langsung terhubung ke *Google Sheets*. Data dapat diunduh dan diolah dengan mudah oleh pembuat kuesioner.

Data kuesioner akan dikumpulkan hingga mencapai target responden, lalu dianalisis menggunakan metode SUS dan UTAUT2 untuk menilai kepuasan pengguna website Lev Computer. Analisis dilakukan dengan perangkat lunak statistik SPSS, yang dirancang untuk pengolahan dan visualisasi data.

2.5. Analisis Data

a. Uji Validitas

Pernyataan dalam kuesioner SUS dan UTAUT2 diuji validitasnya, dengan kuesioner dinyatakan valid jika nilai r hitung melebihi rtabel. Data kuesioner dianalisis menggunakan korelasi Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dan rtabel. Korelasi Pearson mengukur hubungan antara dua variabel kontinu, dengan hasil antara -1 hingga 1. Nilai rtabel diperoleh dari tabel distribusi berdasarkan derajat kebebasan[12]. Untuk menghitung nilai r hitung dapat digunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2 \sum(Y_i - \bar{Y})^2}} \quad (1)$$

Nilai r hitung dihitung dengan rumus yang menjumlahkan $(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})$, di mana X_i dan Y_i adalah nilai variabel pertama dan kedua, serta \bar{X} dan \bar{Y} adalah rata-rata variabel tersebut. Hasilnya dibagi dengan akar penjumlahan kuadrat dari $(X_i - \bar{X})(Y_i - \bar{Y})$.

Dalam menentukan derajat kebebasan yang digunakan untuk menentukan nilai rtabel pada tabel distribusi signifikan 10%, digunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N - 2 \quad (2)$$

Setelah mengetahui nilai r_{tabel} , seluruh data penelitian ini diuji menggunakan *software* SPSS untuk memastikan kevalidan setiap indikator hasil penelitian serta memperkuat temuan yang diperoleh.

b. Uji Reliabilitas

Langkah selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan *cronbach's alpha* menggunakan SPSS untuk menilai konsistensi dan keandalan alat ukur dalam menghasilkan hasil yang akurat[13]. Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan *cronbach's alpha*, yang dapat dihitung menggunakan rumus berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k \sigma_{y_i}^2}{\sigma_x^2} \right) \quad (3)$$

Untuk menghitung nilai *cronbach's alpha*, digunakan rumus yang melibatkan jumlah variabel (k) dalam kuesioner. Rumusnya menghitung variansi setiap variabel dibandingkan dengan variansi total dari semua skor tes.

Kemudian, dilakukan pengambilan ambang batas untuk menentukan apakah hasil nilai *cronbach's alpha* dari setiap indikator dapat dinyatakan reliabel. Berikut tabel penentuan batasan pada uji reliabilitas:

Tabel 3. Kriteria Reliabilitas

Kriteria	Koefisien Reliabilitas
Tidak Reliabel	<0,2
Kurang Reliabel	0,2 – 0,4
Cukup Reliabel	0,4 – 0,7
Reliabel	0,7 – 0,9
Sangat Reliabel	>0,9

Sumber :[14]

Penelitian ini menggunakan ambang batas 0,7 untuk *cronbach's alpha*, karena nilai mendekati 1 menunjukkan konsistensi data yang tinggi. Batas 0,7 dipilih untuk memastikan konsistensi tersebut.

2.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian sebagai Langkah untuk menemukan hasil atau kesimpulan dari penelitian dengan tidak meninggalkan kriteria pembuatan instrumen yang baik. Instrumen Penelitian yang digunakan selama penelitian ada 2, terdiri dari perangkat keras dan perangkat lunak, yaitu :

- a) Perangkat keras yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pada aplikasi ini adalah Macbook.
- b) Perangkat lunak yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data pada aplikasi ini adalah sebagai berikut:
 1. Google Form.
 2. Lucidchart.
 3. SPSS.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Analisis Statistik Deskriptif

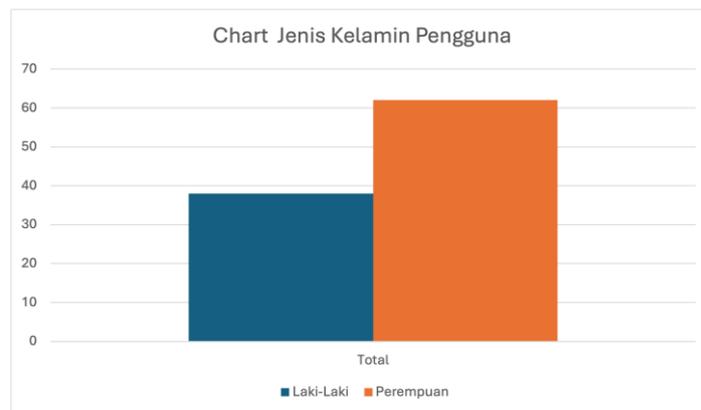
Analisis statistik deskriptif digunakan untuk mengolah, mengklasifikasi, dan menyederhanakan data agar lebih mudah dipahami, membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat.

3.1.1. Karakteristik Responden

Analisis dilakukan untuk memahami karakteristik responden melalui kuesioner survei, yang mengumpulkan informasi profil pengguna website Lev Computer. Data dikumpulkan pada Oktober 2024 dengan 100 responden. Adapun karakteristik responden dari penelitian ini terdiri dari nama responden, jenis kelamin, dan umur. Rincian dari karakteristik responden dari penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin

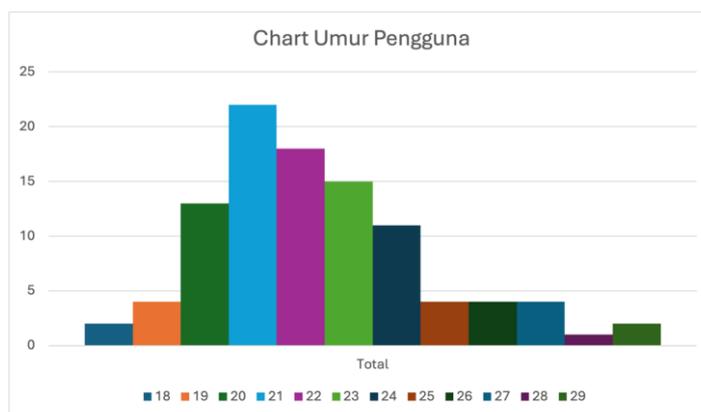
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan pengguna website Lev Computer berdasarkan jenis kelamin. Dari 100 responden, mayoritas (62%) adalah perempuan, sementara 38% adalah laki-laki. Kesimpulannya, pengguna website Lev Computer didominasi oleh perempuan. Rincian persentase dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8. Persentase Jenis Kelamin Pengguna Website Lev Computer

2. Umur

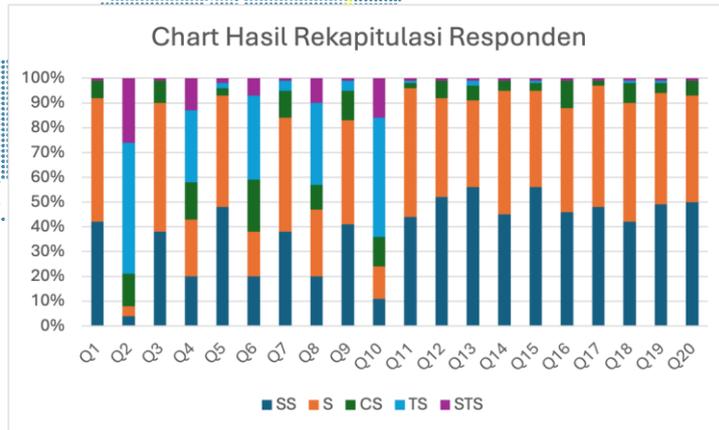
Karakteristik usia dalam penelitian ini bertujuan mengetahui distribusi umur responden. Dari 100 responden, mayoritas berusia 21 tahun (22 responden, 22%), diikuti oleh 22 tahun (18 responden, 18%). Persentase lengkap dapat dilihat pada Gambar 9.



Gambar 9. Persentase Umur Pengguna Website Lev Computer

3.1.2. Hasil Kuesioner Penelitian

Setelah menyebarkan kuesioner kepada 100 pengguna website Lev Computer, data dikumpulkan berdasarkan pilihan responden: sangat setuju (SS), setuju (S), cukup setuju (CS), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Berikut persentase hasil jawaban responden.



Gambar 10. Persentase Jawaban Responden

Berdasarkan Gambar 10, pernyataan dengan nilai "sangat setuju" terbanyak adalah pernyataan ke-13 dan ke-15, diikuti pernyataan ke-12. Sebaliknya, pernyataan ke-2 didominasi oleh nilai "tidak setuju".

3.2. Analisis Metode *System Usability Scale* (SUS)

Pada metode *System Usability Scale*, penentuan nilai diatur berdasarkan ketentuan, bahwa:

1. Pernyataan ganjil, yaitu: 1, 3, 5, 7 dan 9 skor yang diberikan oleh responden dikurangi dengan 1.
2. Pernyataan genap, yaitu: 2, 4, 6, 8 dan 10 skor yang diberikan oleh responden digunakan untuk mengurangi 5.

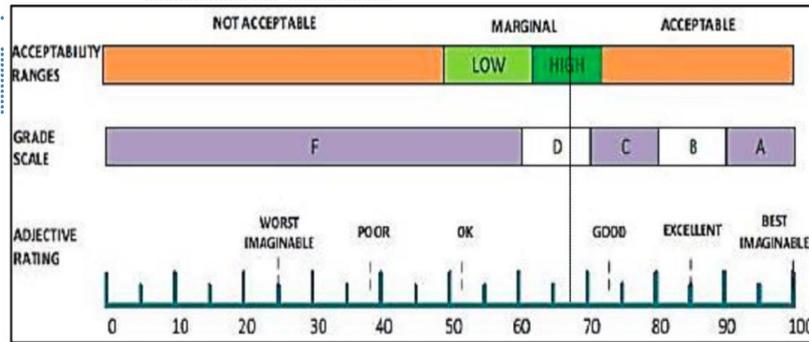
Total hasil penilaian dari 100 responden pada 10 pernyataan metode SUS berdasarkan ketentuan tersebut mendapatkan ΣQ atau jumlah penilaian yaitu 2733. Setelah mendapat jumlah penilaian atau ΣQ , nilai tersebut kemudian dikalikan dengan 2,5. Perhitungan ini dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Y &= \Sigma Q * 2,5 & (4) \\
 &= 2.733 * 2,5 \\
 &= 6.832,5
 \end{aligned}$$

Setelah skor dari masing-masing responden telah diketahui, langkah selanjutnya adalah mencari skor rata-rata. Perhitungan ini dilakukan dengan cara nilai yang dihasilkan di atas dibagi dengan jumlah responden yang ada. Perhitungan ini merujuk pada rumus perhitungan dan dapat dilihat sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 X &= Y/N & (5) \\
 X &= 6.832,5/100 \\
 &= 68,3
 \end{aligned}$$

Setelah menghitung skor rata-rata SUS, penentuan *grade* dilakukan berdasarkan tiga aspek: *Acceptability scale* (*not acceptable, marginal, acceptable*), *percentile range* (A, B, C, D, F), dan *adjective rating* (*best imaginable, excellent, good, ok, poor, worst imaginable*).



Gambar 11. Penentuan Skor Skala Likert

Hasil pengujian dari 100 responden menunjukkan skor rata-rata 68,3, yang masuk dalam kategori *marginal (high)* dengan *grade D* pada rentang *good*. Ini menandakan bahwa website Lev Computer diterima baik oleh pengguna, memberikan kemudahan, dan pengalaman yang menyenangkan.

3.3. Analisis Metode *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology 2 (UTAUT2)*

Penelitian ini melakukan analisis deskriptif untuk menilai tiga variabel dalam model UTAUT2: *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating conditions*. Berikut adalah hasil rekapitulasi analisis deskriptif model UTAUT2:

Tabel 4. Hasil Analisis Model UTAUT2

Domain/ Variabel	QF	Skala Likert					Total Pengisian	Skor Maksimal	Persentase
		STS	TS	CS	S	SS			
		1	2	3	4	5			
<i>Performance Expectancy</i>	Q11	1	1	2	52	44	500	2500	88,3%
	Q12	1	0	7	40	52			
	Q13	1	2	6	35	56			
	Q14	1	0	4	50	45			
	Q15	1	1	3	39	56			
<i>Effort Expectancy</i>	Q16	1	0	11	42	46	300	1500	86,9%
	Q17	1	0	2	49	48			
	Q18	1	1	8	48	42			
<i>Facilitating Condition</i>	Q19	1	1	4	45	49	200	1000	88,1%
	Q20	1	0	6	43	50			

Tabel 4 menunjukkan hasil analisis deskriptif penilaian responden terhadap pernyataan model UTAUT2, berdasarkan skor dari 100 responden. Skor maksimal dihitung dengan asumsi responden memberi nilai 5 (sangat setuju). Kolom terakhir menunjukkan persentase skor penilaian responden, yang digunakan untuk menentukan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Tidak ada batas bawah spesifik untuk setiap skor yang diperoleh.

Berdasarkan tabel analisis deskriptif model UTAUT2, dapat dilihat bahwa variabel dengan pengaruh terbesar yaitu *performance expectancy* dengan nilai 88,3%, diikuti oleh *facilitating condition* dengan nilai 88,1%, dan *effort expectancy* dengan nilai 86,9%. Berikut adalah penjelasan rinci mengenai hasil tersebut:

1. Variabel *performance expectancy*

Instrumen pernyataan variabel *performance expectancy* yang berbunyi:

- a. "Website Lev Computer berguna untuk saya mendapatkan informasi lengkap mengenai Lev Computer."

- b. “Menggunakan website Lev Computer meningkatkan peluang saya untuk menggunakan jasa Lev Computer.”
 - c. “Menggunakan website Lev Computer dapat membantu saya mengetahui layanan yang ditawarkan oleh Lev Computer.”
 - d. “Menggunakan website Lev Computer akan membantu saya mengetahui keunggulan Lev Computer sehingga membuat Lev Computer menjadi pilihan yang tepat.”
 - e. “Menggunakan website Lev Computer dapat meningkatkan rasa percaya kepada Lev Computer karena telah memiliki banyak ulasan atau testimoni.”
- Variabel ini mendapatkan nilai 88,3% atau 2208 dari total pengisian 500, dimana skor tersebut merupakan variabel dengan skor paling tinggi dibanding variabel yang lain. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini adalah faktor yang menjadi pengaruh pengguna website Lev Computer.

2. Variabel *facilitating condition*

Instrumen pernyataan variabel *facilitating condition* yang berbunyi:

- a. “Saya memiliki perangkat yang diperlukan untuk menggunakan website Lev Computer.”
- b. “Website Lev Computer dapat digunakan di semua perangkat yang saya gunakan.”

Variabel ini mendapatkan nilai 88,1% atau 881 dari total pengisian 200. Variabel ini merupakan variabel dengan skor tertinggi setelah *performance expectancy*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini juga yang menjadi faktor pengguna website Lev Computer.

3. Variabel *effort expectancy*

Instrumen pernyataan variabel *effort expectancy* yang berbunyi:

- a. “Mudah bagi saya untuk terampil dalam menggunakan teknologi pada website Lev Computer.”
- b. “Menurut saya, website Lev Computer mudah untuk digunakan.”
- c. “Bagi saya, mempelajari cara menggunakan website Lev Computer itu sangat mudah.”

Variabel ini mendapatkan nilai 86,9% atau 1304 dari total pengisian 300. Variabel ini merupakan variabel dengan skor tertinggi setelah *facilitating condition*. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ini juga yang menjadi faktor pengguna website Lev Computer.

Ketiga variabel tersebut memiliki kesamaan dalam hal “terjangkau” yang menjadi pengaruh terbesar bagi pengguna website Lev Computer.

3.4. Interpretasi Hubungan Metode SUS dan Variabel Model UTAUT2

Setelah pengujian, hasil penelitian menggunakan metode SUS dan UTAUT2 diinterpretasikan. Hasil menunjukkan bahwa tiga variabel UTAUT2 yaitu *performance expectancy*, *effort expectancy*, dan *facilitating condition* memengaruhi penilaian SUS. Berikut adalah tabel analisis deskriptif hasil penilaian SUS:

Tabel 5. Analisis Deskriptif Penilaian SUS

Skala Likert	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	
STS	1	1	26	1	13	2	7	1	10	1	16
TS	2	0	53	0	29	2	34	4	33	4	48
CS	3	7	13	9	15	3	21	11	10	12	12
S	4	50	4	52	23	45	18	46	27	42	13
SS	5	42	4	38	20	48	20	38	20	41	11
Akumulasi	432	207	426	308	435	310	416	314	418	255	

Metode System Usability Scale membedakan pernyataan nomor ganjil (positif) dan nomor genap (negatif). Hasil penilaian SUS yang dipengaruhi variabel model UTAUT2 adalah sebagai berikut:

1. Positif

Tabel 5 menunjukkan bahwa pernyataan ganjil dengan konotasi positif, yaitu Q7 "Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan tanpa pelatihan", memiliki skor terendah. Sebanyak 11 responden cukup setuju, 4 tidak setuju, dan 1 sangat tidak setuju, yang dipengaruhi oleh variabel *effort expectancy* dalam model UTAUT2.

2. Negatif

Tabel 5 menunjukkan pernyataan genap negatif dengan skor tertinggi, yaitu Q8 "Saya merasa perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat menggunakan sistem ini dengan lancar." Sebanyak 27 responden setuju dan 20 responden sangat setuju, membuat skor Q8 lebih tinggi daripada pernyataan negatif lainnya, dipengaruhi oleh variabel *effort expectancy* dalam model UTAUT2.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diperoleh data responden yang mengisi kuesioner penelitian sebanyak 100 responden pengguna website Lev Computer. Maka kesimpulan yang dapat ditarik adalah hasil penelitian metode *System Usability Scale* didapatkan skor 68,3. Skor rata-rata tersebut masuk ke dalam kategori *marginal (high)* dengan *grade scale* D dan berada pada rentang *good*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan website Lev Computer dapat diterima oleh pengguna sebagai website yang dapat membantu pengguna, memberikan kemudahan, dan pengalaman yang menyenangkan dalam menggunakan website Lev Computer. Analisis faktor-faktor yang memberi dampak pada kepuasan dan niat pengguna dalam menggunakan website Lev Computer dilakukan menggunakan model *Unified Theory of Acceptance And Use of Technology 2* dan didapatkan bahwa variabel dengan pengaruh terbesar yaitu *performance expectancy* dengan nilai 88,3%, diikuti oleh *facilitating condition* dengan nilai 88,1%, dan *effort expectancy* dengan nilai 86,9%. Hasil uji yang dilakukan ditarik kesimpulan bahwa layanan website Lev Computer dinilai telah dapat diterima oleh pengguna. Perlu dilakukan perbaikan terhadap beberapa fitur dan tampilan pada website Lev Computer. Hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna untuk menggunakan website Lev Computer. Dari temuan penelitian ini menjadi masukan untuk evaluasi oleh Lev Computer.

Daftar Pustaka

- [1] V. Y. P. Ardhana, M. Sapi'i, H. Hasbullah, And E. A. M. Sampetoding, "Web-Based Library Information System Using Rapid Application Development (Rad) Method At Qamarul Huda University," *The Ijics (International Journal Of Informatics And Computer Science)*, Vol. 6, No. 1, P. 43, Mar. 2022, Doi: 10.30865/Ijics.V6i1.4031.
- [2] S. Fauziah And Y. Sugiarti, "Literature Review: Analisis Metode Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web," *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer*, Vol. 8, No. 2, 2022, [Online]. Available: [Http://Ejournal.Fikom-Unasman.Ac.Id](http://Ejournal.Fikom-Unasman.Ac.Id)
- [3] M. Fuat Asnawi And Y. Yuswita Sunarto, "Sistem Pakar Troubleshooting Jaringan Komputer Menggunakan Metode Certainty Factor (Cf)," *Jurnal Device*, Vol. 11, No. 2, Pp. 39–47, 2021.
- [4] A. Sekar, C. Buana, M. Dwi Prihartina, S. Pertiwi, H. Sandi, And D. E. Hidayaty, "Pelayanan Jasa Service Komputer Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Recovery.U," *Annisa Sekar Cakra Buana, Dkk) Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, Vol. 334, No. 5, 2023, Doi: 10.5281/Zenodo.8019163.
- [5] J. A. Trinovanti And I. Aknuranda, "Perancangan Pengalaman Pengguna Aplikasi Agen Perjalanan Menggunakan Design Thinking: Kasus Morvin Tour & Travel," 2023. [Online]. Available: [Http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id](http://J-Ptiik.Ub.Ac.Id)

- [6] A. Rizki Ramadhan And T. Sutabri, “Analisa Website Sig Radar Cuaca Dengan Metode System Usability Scale (Sus) Pada Upt Bmkg,” *Indonesian Journal Of Multidisciplinary On Social And Technology*, Vol. 1, No. 2, Pp. 104–109, Jun. 2023. Doi: 10.31004/ijmst.V1i2.126.
- [7] A. Indrati And B. Saputra, “Analisis Usability Layanan Bca Mobile Banking Berdasarkan Persepsi Pengguna Menggunakan Heuristic Evaluation,” *Juit*, Vol. 2, No. 1, 2023.
- [8] S. Pitrianti *Et Al.*, “Literasi Digital Pada Masyarakat Desa,” 2023.
- [9] D. Meidatuzzahra, “Penerapan Accidental Sampling Untuk Mengetahui Prevalensi Akseptor Kontrasepsi Suntikan Terhadap Siklus Menstruasi (Studi Kasus: Pukesmas Jembatan Kembar Kabupaten Lombok Barat),” *Avesina Vol.13 No.1/Juni 2019*, 2019.
- [10] A. Nur Anggraeni, R. M. Dwi Alamsyah, And S. Profesional Makassar, “Analisis Kualitas Website Kesyahbandaran Utama Makassar Menggunakan Metode System Usability Scale Website Quality Analysis Of Kesahbandaran Utama Makassar Using The System Usability Scale Method,” *Nusantara Hasana Journal*, Vol. 3, No. 1, Pp. 120–126, 2023.
- [11] A. Prasetio And W. Nursandi, “Analisis Minat Pengguna Ota Tiket.Com Di Indonesia Menggunakan Model Pendekatan Modifikasi Utaut 2,” *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, Vol. 11, No. 1, Mei 2022, 2022.
- [12] P. Muslim Rasmanna, Y. Utami, And Khairunnisa, “Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *Jurnal Sains Dan Teknologi*, Vol. 4, No. 2, Pp. 21–24, 2023.
- [13] E. Alfiatunnisa, H. Z. Khairunnisa, S. Hayati, And V. Listya Maulida, “Uji Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Kemandirian Siswa Sekolah Dasar Kelas 1,” Vol. 3, No. 2, Pp. 29–36, 2022.
- [14] I. P. M. Sari And F. U. Ermawati, “Instrumen Tes Diagnostik Konsepsi Lima Tingkat Pada Materi Gerak Lurus: Pengembangan, Uji Validitas Dan Reliabilitas Serta Uji Coba Terbatas,” *Pendipa Journal Of Science Education*, Vol. 5, No. 2, Pp. 152–162, Jan. 2021, Doi: 10.33369/Pendipa.5.2.152-162.