

System Usability Scale Aplikasi Grab Dengan Evaluasi Metode Design Thinking

Grab Application Usability Scale System Using Design Thinking Method Evaluation

David Indrawan*, Sri Lestanti

Teknik Informatika, Teknologi Informasi, Universitas Islam Balitar, Blitar, Indonesia

E-mail: *davidindrawan54@gmail.com

Abstract. Technology in Indonesia is developing very rapidly, with many new things emerging over time along with technological innovations. People use the Grab application, especially Grab Bike, which is one of the apps that has evolved to make it easier for users to order online motorcycle taxi services. The System Usability Scale (SUS) is used as an effective testing tool that produces accurate and reliable data. Redesign means making updates to an existing device or product. Design Thinking consists of five main steps: Empathize, Define, Ideate, Prototype, and Test, which are designed to identify needs in order to improve technology and usage efficiency. The SUS testing initially scored 63.73, after which a redesign was carried out intended to address the problems in the current Grab application. After the redesign stage, the SUS score increased to 70.58. Based on the research results, it can be concluded that the Grab application is suitable for optimal use according to its function.

Keywords: Grab, System Usability Scale, Redesign, Design Thinking

Abstrak. Teknologi di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat cepat, dengan banyak hal baru yang muncul seiring berjalannya waktu dan inovasi teknologi. Orang – orang menggunakan aplikasi Grab khususnya Grab Bike adalah salah satu aplikasi yang sudah berevolusi untuk memudahkan pengguna untuk memesan jasa ojek online. System Usability Scale (SUS) dipakai sebagai alat uji yang efektif dengan hasil data yang akurat dan terpercaya. Redesign berarti melakukan pembaruan terhadap suatu perangkat atau barang yang sudah ada. Design Thinking terdiri dari lima langkah utama: Empathize, Define, Ideate, Prototype, dan Test, yang dirancang untuk mengidentifikasi kebutuhan guna meningkatkan teknologi dan efisiensi penggunaan. Pengujian SUS memperoleh skor 63,73 setelah itu dilakukan redesign yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan pada Aplikasi Grab saat ini. Setelah tahap redesign dilakukan, skor SUS meningkat menjadi 70,58. Dari hasil penelitian tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi Grab pantas digunakan secara optimal sesuai dengan fungsinya.

Kata kunci: Grab, System Usability Scale, Redesign, Design Thinking

Submitted: 14-08-2025 | Accepted: 11-09-2025 | Published: 30-09-2025

How to Cite:

D. Indrawan and S. Lestanti, "System Usability Scale Aplikasi Grab Dengan Evaluasi Metode Design Thinking," *Journal of Information System and Application Development (JISAD)*, vol. 3, no. 2, pp. 76-87, 2025, doi: 10.26905/jisad.v3i2.16043



PENDAHULUAN

Saat ini, era digitalisasi mulai masuk ke berbagai aspek kehidupan manusia. Ini termasuk sektor teknologi informasi, yang berkembang dengan sangat cepat dalam lingkup dunia industri yang terus berkembang. Teknologi ini memungkinkan orang untuk melakukan berbagai aktivitas sehari-hari [1]. Dengan teknologi ini, orang dapat melakukan berbagai aktivitas sehari-hari.

Saat ini, kebanyakan orang di Indonesia menggunakan kendaraan roda dua atau motor. Transportasi ini juga disebut "ojek", dan banyak orang yang menyukainya karena dapat menghindari kemacetan dan sampai ke tujuan dengan cepat. Hal tersebutlah yang mendorong industri teknologi untuk mengembangkan bisnis di bidang teknologi digital dengan meluncurkan aplikasi yang membantu orang mencari dan memesan ojek secara mudah dan cepat. Beberapa aplikasi yang dapat digunakan untuk memesan ojek secara online termasuk *Grab*, *Gojek*, *Maxim*, dan *InDrive*, tetapi yang paling banyak digunakan oleh masyarakat adalah *Grab*, karena aplikasi ini menyediakan banyak diskon dan potongan harga yang menarik minat masyarakat [2].

Perusahaan jasa transportasi *Grab* menggunakan layanan berbasis seluler untuk menjalankan operasinya, membuat lebih mudah bagi pelanggan dan karyawan untuk masuk ke banyak sektor informal di Indonesia [3]. Setiap tahun, pendapatan *Grab* meningkat pesat. Sebagai bukti nyata, laporan menunjukkan bahwa pendapatan *Grab* akan mencapai 4,5 miliar dolar AS pada tahun 2023, jumlah yang sangat besar untuk perusahaan yang bergerak di industri penyedia jasa. Banyak layanan atau fitur yang ditawarkan oleh aplikasi *Grab*, seperti *GrabBike*, *GrabCar*, *GrabHitch*, *GrabExpress* (Layanan Kurir), dan *GrabFood* (Layanan antar makanan), merupakan bagian dari pendapatan *Grab*. Ini adalah faktor yang mendorong pertumbuhan pesat *Grab*.

Meskipun aplikasi *Grab* telah berkembang pesat dan telah digunakan oleh 12 juta pengguna yang dilihat dari unduhan pada aplikasi *Playstore*, aplikasi ini masih memiliki kekurangan yang dirasakan oleh banyak *user* [4]. Salah satu kekurangan yang sering terjadi yaitu tidak akuratnya lokasi penjemputan *GrabBike*, penentuan peta ketika memilih lokasi masih kurang lengkap, lokasi yang digunakan pengguna tidak terdaftar, tombol pada *Grab* tidak terlihat jelas, dan aplikasi sering kali membatalkan pesanan secara tiba-tiba [5], [6].

Salah satu solusi adalah mengevaluasi aplikasi *Grab*, khususnya fitur *GrabBike*, menggunakan *usability usability*, yang merupakan alat untuk mengukur kualitas aplikasi bagi pengguna [7]. Sistem *usability Scale* (SUS), yang dikenal mudah digunakan dan mudah dipahami, memiliki kemampuan untuk mengevaluasi kualitas sistem. Sistem dirancang agar mudah digunakan dan memungkinkan pengguna menggunakannya sebagai alat untuk menyelesaikan tugas mereka [8], [9].

System Usability Scale (SUS) bertujuan untuk mengetahui *User Experience* dari pengguna aplikasi *Grab*. Sedangkan untuk melakukan pengukuran *User Interface* dan pemberian rekomendasi perbaikan dapat menggunakan metode *Design Thinking* [10], [11]. Yang merupakan metode yang berorientasi pada pengguna untuk menghasilkan inovasi atau produk dengan bantuan alat perancang yang menyelaraskan kebutuhan masyarakat, kemungkinan teknologi, dan persyaratan kesuksesan bisnis. Proses dalam *Design Thinking* terdiri atas beberapa fase yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test* [12], [13].

Dalam beberapa penelitian sebelumnya yang menggunakan *Design Thinking*, pengalaman pengguna didefinisikan sebagai bagaimana pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi terkait dengan pengembangan pengalaman pengguna yang baik atau buruk [14]. Oleh karena itu, peneliti akan melihat antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang dibangun oleh *Ojek Online*. Untuk menyelesaikan masalah ini, mereka akan menilai *usability* aplikasi dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna *Ojek Online*. Peneliti berharap antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna *Ojek Online* diperbarui sehingga pengguna lebih puas saat menggunakannya. Selain itu, peneliti berharap penelitian ini akan bermanfaat bagi perusahaan baru di sektor yang sebanding [15].

METODE

Lokasi dan Jenis Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di kampus Universitas Islam Balitar Blitar (UNISBA) dengan responden mahasiswa/ mahasiswi. Jenis penelitian yang dilangsungkan ialah penelitian deskriptif. Penelitian ini akan menguraikan evaluasi pada aplikasi *Grab* menggunakan pendekatan *Design Thinking* sebagai metode utamanya.

Metode Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti melaksanakan pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang tengah diteliti. Teknik pengumpulan data yang dipakai meliputi, observasi, kuesioner, dan studi literatur. Responden melakukan pengisian kuesioner yang sudah didapatkan dengan didasarkan pengalamannya menggunakan aplikasi *Grab*. Kuesioner SUS memuat 10 pertanyaan yang bertujuan untuk menilai tingkat *usability* sesuai dengan kebutuhan pengguna, yang diperlihatkan pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Item Pertanyaan	No Item
Efektifitas	Saya merasa Aplikasi Grab ini rumit untuk digunakan	Q1
	Saya merasa Aplikasi Grab ini mudah digunakan	Q2
	Saya perlu bantuan dari pihak lain untuk bisa memakai Aplikasi Grab ini	Q3
	Saya merasakan kebingungan ketika menggunakan Aplikasi Grab ini	Q4
Efisiensi	Saya merasa Aplikasi Grab ini fitur – fitur Aplikasi Grab ini berjalan sebagai mestinya	Q5
	Saya menilai terlalu banyak ketidak konsistenan pada Aplikasi Grab ini	Q6
	Saya perlu beradaptasi terlebih dahulu sebelum mulai menggunakan Aplikasi Grab ini.	Q7
	Saya berencana untuk kembali memakai Aplikasi Grab ini	Q8
Kepuasan	Saya yakin orang lain dapat dengan mudah mengerti cara memakai Aplikasi Grab ini	Q9
	Saya merasa tidak menemukan kesulitan dalam menggunakan Aplikasi Grab ini	Q10

Data yang diperoleh dari kuesioner akan diproses menggunakan metode SUS, dimana hasil skala Likert tersebut kemudian diuji coba untuk menilai kegunaan aplikasi.

Tabel 2. Skala Likert

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju

5	Sangat Setuju
---	---------------

Nilai yang diperoleh dari responden selanjutnya dikalikan dengan nilai 2,5 memakai rumus SUS seperti yang tercantum

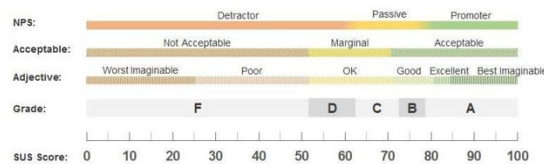
$$\text{Skor SUS} = ((5-Q1) + (Q2-1) + (5-Q3) + (5-Q4) + (Q5-1) + (5-Q6) + (5-Q7) + (Q8 - 1) + (Q9 - 1) + (Q10 - 1)) * 2,5$$

$$\underline{X} = \frac{\Sigma x}{n} \tag{1}$$

Keterangan:

- X : Skor rata-rata
- Σx : Jumlah Skor SUS
- n : Jumlah Responden

Setelah selesai melakukan perhitungan, langkah berikutnya adalah menentukan kategori berdasarkan hasil yang diperoleh sesuai skor dari pengujian SUS.



Gambar 1. Kategori dari SUS

Interpretasi hasil Skor *SUS* dibagi menjadi 5 skala kategori, yaitu :

1. *Percentile Rank* adalah sebuah alat statistik yang dipakai untuk menentukan persentase individu yang memiliki nilai di atas dan di bawah nilai tertentu.
2. *Grade Scale* terbagi menjadi lima kategori berupa huruf A, B, C, D, dan F.
3. *Adjective Rating* mengonversi skor dari *SUS* menjadi istilah kata sifat seperti *Worst imaginable, Poor, OK, Good, Excellent, dan Best Imaginable*.
4. *Acceptable Rating* mengartikan apakah skor *SUS* termasuk kategori "Diterima" atau "Tidak Diterima".
5. *Net Promoter Score (NPS)* merupakan metrik dalam bisnis untuk menilai tingkat loyalitas pelanggan dengan tiga kelas utama: *Promoter, Passive, serta Detractor*

Dalam menghitung nilai dari responden akan dicari jumlah skor *SUS* dan setelah ditemukan jumlah skor *SUS* akan dilanjutkan dengan mencari nilai skor rata-rata. Dalam mencari nilai skor rata-rata dilakukan dengan membagi jumlah skor *SUS* dengan jumlah responden yang dicari. Jika skor rata-rata sudah diketahui dengan menggunakan rumus *SUS*. Maka nilai tersebut akan disesuaikan dengan rumus skala *SUS* dan akan disesuaikan dengan pengkategorian pada tabel 3.

Tabel 3. Kategori Nilai *SUS*

Grade	SUS	Percentile range	Adjective	Acceptable	NPS
A+	84.1-100	96-100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80.8-84.0	90-95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78.9-80.7	85-89	Excellent	Acceptable	Promoter
B+	77.2-78.8	80-84	Excellent	Acceptable	Passive
B	74.1 – 77.1	70 – 79	Excellent	Acceptable	Passive
B-	72.6 – 74.0	65 – 69	Excellent	Acceptable	Passive

C+	71.1 – 72.5	60 – 64	Good	Acceptable	Passive
C	65.0 – 71.0	41 – 59	Good	Marginal	Passive
C-	62.7 – 64.9	35 – 40	Good	Marginal	Passive
D	51.7 – 62.6	15 – 34	OK	Marginal	Detractor

Kusioner disebarikan kepada 100 mahasiswa UNISBA dengan mengutamakan semester yang lebih atas untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Setelah data dari setiap responden dikumpulkan, metode analisis data pada penelitian ini digunakan. Perhitungan data ini dilaksanakan memakai rumus SUS. Data hasil kuesioner yang telah disebarikan di lingkungan UNISBA disajikan pada tabel 4.

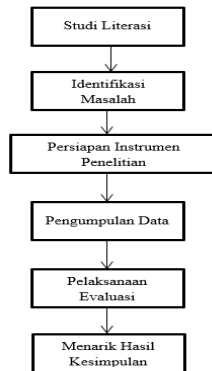
Tabel 4. Data Hasil Kuesioner

No	Fakultas	Program Studi	Jumlah
1	Teknik	Teknik Elektro	5
		Teknik Sipil	7
2	Pertanian	Agribisnis	4
		Agroteknologi	6
3	Peternakan	Ilmu Ternak	10
4	Teknologi Informasi	Teknik Informatika	9
		Sistem Komputer	2
		Ilmu Administrasi Niaga	6
5	Ilmu Sosial dan Politik	Ilmu Administrasi Negara	4
		Ilmu Komunikasi	3
		Sosiologi	1
6	Ekonomi	Akuntansi	9
		Manajemen	14
7	Hukum	Ilmu Hukum	7
		Pendidikan PKN	2
		Pendidikan Bahasa Inggris	4
8	Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Pendidikan Biologi	3
		PGSD	2
		Bimbingan Konseling Islam	1
9	Agama Islam	Bimbingan Konseling Islam	1
		Jumlah	100

Tabel 4 merupakan data hasil kuesioner yang sudah disebarikan kepada mahasiswa/ mahasiswa di lingkungan kampus UNISBA.

Alur Penelitian

Tahap – tahap penelitian yang dilakukan di penelitian ini ditunjukkan di gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Instrumen Penelitian

Populasi yang penelitian ini gunakan ialah mahasiswa UNISBA, dengan 4.670 mahasiswa yang berdasarkan data dari PDDikti. Berdasarkan populasi yang sudah diketahui maka penentuan sampel sebanyak 100 mahasiswa berdasarkan rumus *Slovin*.

Pelaksanaan Evaluasi

Design Thinking

Dalam penelitian ini, terdapat lima tahapan dalam metode *design thinking* yang perlu dilaksanakan, yaitu rangkaian proses *design thinking* sebagai berikut:

Empathize

Tahap langkah pertama dalam *design thinking*, yaitu *empathize*, peneliti mengadakan wawancara dengan pengguna *GrabBike* guna memahami hambatan atau kesulitan yang mereka temui ketika menggunakan aplikasi *Grab* untuk pemesanan dan penerimaan layanan.

Define

Setelah mengumpulkan data dari wawancara, selanjutnya adalah menganalisis informasi tersebut untuk mengidentifikasi pola dan tema utama. Hasil analisis ini kemudian dimasukkan ke dalam *affinity diagram* untuk membantu visualisasi dan pendefinisian masalah yang lebih jelas. Pada Gambar 4 menampilkan hasil terkait permasalahan tersebut secara terperinci

Affinity Diagram Aplikasi Grab



Gambar 4. Affinity Diagram

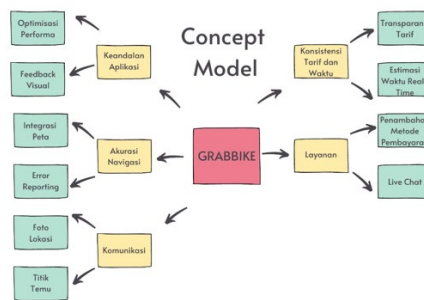
Dari hasil wawancara adapun beberapa permasalahan dari Aplikasi Grab adalah :

1. Keandalan, yaitu Aplikasi sering crash dan terlambatnya notifikasi bagi pengguna.
2. Akurasi navigasi, yaitu navigasi tidak akurat & driver kesulitan menemukan lokasi penjemputan.
3. Komunikasi, kesulitan menemukan driver di lokasi yang ramai selain itu tidak ada fitur identifikasi tambahan.

- Tarif dan waktu, perubahan tarif yang tidak konsisten dan estimasi tunggu yang tidak akurat. Layanan, metode pembayaran yang terbatas dan dukungan pelanggan yang kurang responsive.

Ideate

Tahap ini adalah fase kreatif di mana dihasilkan berbagai ide dan solusi potensial berdasarkan hasil analisis di tahap *define* sebelumnya. Dalam tahap ini, dihasilkan *concept model* yang menggambarkan solusi yang diusulkan, serta merancang *user journey* untuk memvisualisasikan bagaimana pengguna akan berinteraksi dengan fitur-fitur baru yang diusulkan. Ini juga akan membantu dalam merancang *wireframe* aplikasi. Gambar 5 merupakan *concept model* yang menggambarkan solusi dari permasalahan.



Gambar 5. Concept Model

Prototype

Pada tahap prototype ini, akan dihasilkan design berupa UI/UX mengenai rekomendasi pembaharuan terhadap aplikasi *Grab*. rekomendasi pembaharuan ini didapatkan dari proses pengembangan ide dalam memecahkan suatu permasalahan yang terjadi.

Test

Pada tahap *test*, ialah tahap terakhir dari *design thinking*. Sehingga hasil dari *prototype* akan di ujikan kepada beberapa responden dengan cara responden akan diminta untuk membandingkan *redesign prototype* yang sudah di evaluasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan landasan metodologi yang digunakan dalam penelitian, temuan dari pengujian berfungsi untuk memperlihatkan tingkat kepuasan terhadap aplikasi *Grab*, sebagaimana dipaparkan berikut.

Responden

Penyebaran kuesioner dilangsungkan dalam kurun waktu 21 hari dari tanggal 20 Mei 2024 – 3 Juni 2024 berhasil memperoleh target yang telah ditetapkan yaitu minimal 100 responden. Semakin banyak responden yang didapat, semakin bagus pula hasil yang akan dihasilkan. Selama penyebaran kuesioner didapatkan sebanyak 100 mahasiswa yang melakukan pengisian kuesioner. Berikut tabel 5 adalah hasil sebagian data kuesioner yang telah didapatkan:

Tabel 5. Data Hasil Kuesioner

No	Nama Lengkap	Program Studi	Smt	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Reza Fatkurohman	Teknik Informatika	Lainnya	2	4	2	3	5	4	4	5	4	4

System Usability Scale Aplikasi Grab Dengan Evaluasi Metode Design Thinking

David Indrawan, Sri Lestanti

2	Anugra Putra Krisdana	Teknik Informatika	Lainnya	1	5	2	2	4	3	3	4	4	5
3	Amid Dwi	Pendidikan Biologi	8	3	4	2	3	5	4	5	4	5	2
4	Ranelsa P	Manajemen	8	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3
5	M Hisyam	Sosiologi	6	1	5	4	3	3	2	3	5	5	1
...
99	Ika Ayu	Sistem Komputer	6	1	5	2	2	3	2	4	4	3	5
100	Simon retnofelati	Ilmu Hukum	6	2	5	3	3	4	4	5	4	3	2

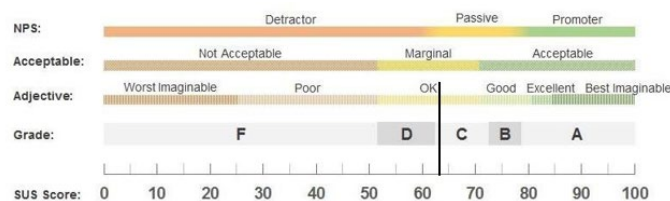
Pengujian SUS

Selepas menerima tanggapan dari 100 partisipan yang telah mengisi kuesioner, diperoleh data hasil. Dengan memakai rumus SUS, rekapitulasi jawaban responden disajikan pada Tabel 6.

Tabel 6. Data Hasil Perkalian SUS

Nama	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Nilai
R1	1	1	2	2	4	1	3	0	3	1	17	59.5
R2	0	0	1	3	3	2	2	1	3	0	15	52.5
R3	2	1	1	2	4	1	4	1	4	3	23	80.5
R4	2	2	1	2	3	1	3	2	3	2	21	73.5
R5	0	0	3	2	2	3	2	0	4	4	20	70
....
R99	0	0	1	3	2	3	3	1	2	0	15	52.5

Setelah dilakukan perhitungan maka didapatkan nilai dari 100 responden adalah menghasilkan nilai 63,73. Berdasarkan hasil nilai dari 100 responden maka dilakukanlah penentuan kategori semua hasil skor yang diperoleh.



Gambar 6. Hasil Kategori Nilai SUS

Untuk mendapatkan *NPS*, *Acceptability*, *Grade*, *Adjective* Rating selanjutnya hasil dibandingkan penilaian rata – rata responden sebesar 63.73. Dari hasil yang diperoleh, dapat diambil kesimpulan bahwa aplikasi *Grab* mendapatkan nilai *Grade* sebesar *C*, dengan *Adjective* bernilai *OK*, serta kategori *Acceptable* yang tergolong *Marginal*.

Tabel 7. Hasil Skor Pengujian Pertama SUS

Grade	SUS	Percentile range	Adjective	Acceptable	NPS
-------	-----	------------------	-----------	------------	-----

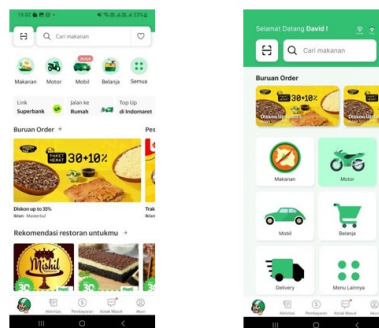
A+	84.1-100	96-100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80.8-84.0	90-95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78.9-80.7	85-89	Excellent	Acceptable	Promoter
B+	77.2-78.8	80-84	Excellent	Acceptable	Passive
B	74.1 – 77.1	70 – 79	Excellent	Acceptable	Passive
B-	72.6 – 74.0	65 – 69	Excellent	Acceptable	Passive
C+	71.1 – 72.5	60 – 64	Good	Acceptable	Passive
C	65.0 – 71.0	41 – 59	Good	Marginal	Passive
C-	62.7 – 64.9	35 – 40	Good	Marginal	Passive
D	51.7 – 62.6	15 – 34	OK	Marginal	Detractor

Dari tabel 7 dapat disimpulkan bahwa Skor SUS dari aplikasi *Grab* berada pada rata-rata dari setiap kategori yang ada. Sehingga tidak sedikit pengguna Aplikasi *Grab* merasakan kesulitan dalam memakai Aplikasi *Grab* tersebut.

Prototype

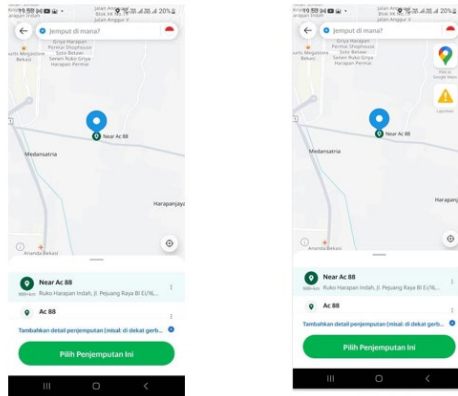
Pada tahap ini, dilakukan pengembangan prototipe dari solusi yang diusulkan. Prototipe ini berupa mockup atau model UI/UX dari aplikasi *Grab* yang telah diperbarui sesuai dengan masukan yang diperoleh. Perancangan prototipe ini menggunakan *software* Figma. Tujuan dari prototipe ini adalah untuk membuat representasi visual dari solusi yang dapat diuji dan dinilai lebih lanjut. Berdasarkan permasalahan dan solusi yang dianalisis, terdapat terdapat 4 halaman yang diperbarui.

Dimana yang pertama halaman utama yang ditampilkan lebih minimalis lebih ringan dengan mengurangi elemen visual yang kompleks agar memastikan aplikasi memuat lebih cepat.



Gambar 7. Halaman Halaman Utama Aplikasi *Grab* & *Prototype*

Halaman Utama aplikasi *GrabBike* diperbarui untuk menampilkan informasi yang lebih minimalis sehingga lebih ringan dan lebih cepat diakses. Halaman kedua yang dirancang adalah halaman navigasi dan titik jemput. Dimana terdapat fitur integrasi dengan peta yang lebih detail dan akurat, dengan opsi untuk memperbaiki lokasi secara manual melalui *google maps*. Selain itu, pengguna juga dapat mengirim foto langsung dari titik temu yang telah ditentukan di lokasi ramai untuk memudahkan identifikasi.



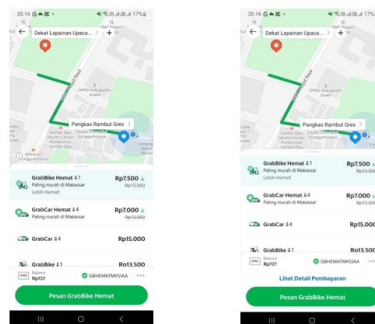
Gambar 8. Halaman Navigasi Aplikasi Grab & *Prototype*

Halaman navigasi diperbarui untuk menampilkan fitur-fitur baru yang dapat memudahkan pengguna dalam mengakuratkan navigasi.



Gambar 9. Halaman Titik Penjemputan di *Prototype*

Selain itu, terdapat fitur lainnya yaitu penambahan titik jemput dengan menambahkan foto lokasi titik jemput. Halaman ketiga adalah konfirmasi pesanan yang mana menampilkan rincian tarif yang jelas sebelum konfirmasi pemesanan. Layar yang menampilkan rincian tarif perjalanan dengan jelas, termasuk biaya tambahan jika ada. Pada metode pembayaran sendiri telah ditambahkan beberapa cara pembayaran yang saat ini sering digunakan secara umum.



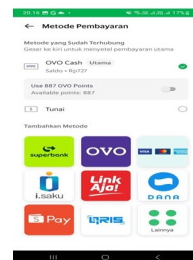
Gambar 10. Halaman Konfirmasi Pesanan di Aplikasi Grab & *Prototype*

Halaman konfirmasi pemesanan diperbarui untuk menampilkan satu fitur tambahan yaitu lihat *detail* pembayaran. Dimana pengguna dapat melihat *detail* pembayaran terhadap pemesanan yang dilakukan.



Gambar 11. Halaman *Detail* Pembayaran

Penambahan fitur *detail* pembayaran untuk melihat rincian pembayaran sebelum melakukan pesanan.



Gambar 12. Halaman Metode Pembayaran

Penambahan metode pembayaran untuk pengguna agar pengguna juga memiliki lebih banyak metode pembayaran. Halaman keempat yaitu penambahan satu fitur pusat bantuan *live chat*. Dimana pengguna dapat memiliki pilihan untuk *live chat* atau panggilan langsung dari aplikasi untuk dukungan pelanggan.

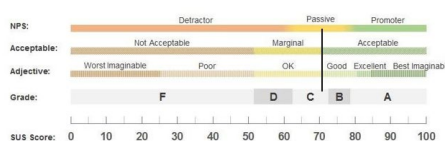


Gambar 13. Halaman *Live Chat* Prototype

Halaman *live chat* ditambahkan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses dukungan pelanggan. Dimana pelanggan dapat melakukan telepon atau menggunakan *chat* langsung dengan *customer service*.

Test

Tahapan terakhir dari proses *Design Thinking* ialah tahap *Test*. Pada tahapan ini dilakukan *testing* dengan responden untuk membandingkan *redesign prototype* aplikasi. Feedback yang diperoleh dari pengujian ini akan membantu menilai apakah solusi yang diusulkan efektif dalam mengatasi masalah yang telah diidentifikasi.



Gambar 14. Hasil Kriteria Nilai SUS

Hasil yang diperoleh dari hasil selepas evaluasi *redesign* mendapatkan skor SUS Aplikasi Grab adalah 70,58. Maka hasil dari skor SUS yang dilaksanakan mendapatkan skor 70,58. Hal ini dapat diklasifikasikan Aplikasi *Grab* mendapatkan hasil untuk *Grade C* untuk *Adjective* adalah *Good* dan *Acceptable* memperoleh *Marginal*.

Tabel 8. Hasil Skor Pengujian Kedua SUS

Grade	SUS	Percentile range	Adjective	Acceptable	NPS
A+	84.1 - 100	96-100	Best Imaginable	Acceptable	Promoter
A	80.8 - 84.0	90-95	Excellent	Acceptable	Promoter
A-	78.9 - 80.7	85-89	Excellent	Acceptable	Promoter
B+	77.2 - 78.8	80-84	Excellent	Acceptable	Passive
B	74.1 - 77.1	70 - 79	Excellent	Acceptable	Passive
B-	72.6 - 74.0	65 - 69	Excellent	Acceptable	Passive
C+	71.1 - 72.5	60 - 64	Good	Acceptable	Passive
C	65.0 - 71.0	41 - 59	Good	Marginal	Passive
C-	62.7 - 64.9	35 - 40	Good	Marginal	Passive
D	51.7 - 62.6	15 - 34	OK	Marginal	Detractor

Pada gambar 14 menunjukkan bahwa skor SUS berada pada *grade C*. Hasil pengujian awal menunjukkan skor sebesar 63,73, kemudian setelah tahap evaluasi dan perancangan ulang, nilai tersebut meningkat menjadi 70,58.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi SUS dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden guna mendapatkan data. Setelah mendapat hasil dari responden kemudian dihitung menggunakan rumus SUS. Pengujian pertama *usability* dari 100 responden pada aplikasi *Grab* diperoleh nilai SUS 63,73. Kemudian dilakukan evaluasi dengan *redesign* dengan maksudserta untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Hal ini dilakukanlah pada tahap *Redesign* dengan menerapkan metode *Design Thinking* dengan 5 tahapan yaitu *emphatize, define, ideate, prototype, test*. Hasil yang didapatkan berup peneningkatan nilai pengujian skor SUS menjadi 70,58 dapat diklasifikasikan aplikasi *Grab* mendapatkan hasil untuk *Grade C* untuk *Adjective* adalah *Good, Acceptable* adalah *Marginal* dan NPS adalah *Passive*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] B. Putrajaya, M. Rizky Erlangga P, A. Amalia, and A. Agung F, "Analisis User Experience Pada Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Heart Framework," *Pros. Semin. Nas. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 46–51, 2022, doi: 10.33005/sitasi.v2i1.265.
- [2] C. Wulandari, E. Elmayati, and Y. Citra, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Kota Lubuklinggau Menggunakan Framework Pieces," *J. Teknol. Inf. Mura*, vol. 12, no. 02, pp. 118–130, 2020, doi: 10.32767/jti.v12i02.1042.
- [3] A. Rylander Eklund, U. Navarro Aguiar, and A. Amacker, "Design thinking as sensemaking: Developing a pragmatist theory of practice to (re)introduce sensibility," *J. Prod. Innov. Manag.*, vol. 39, no. 1, pp. 24–43, 2022, doi: 10.1111/jpim.12604.
- [4] E. Nurvitasari and R. Dwijayanti, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Grab (Studi Pada Pengguna Aplikasi Grab Fitur Grabfood)," *J. Pendidik. Tata Niaga*, vol. 10, no. 1, pp. 1472–1481, 2022, doi: 10.26740/jptn.v10n1.p1472-1481.
- [5] M. Hyzy et al., "System Usability Scale Benchmarking for Digital Health Apps: Meta-analysis," *JMIR mHealth uHealth*, vol. 10, no. 8, pp. 1–11, 2022, doi: 10.2196/37290.
- [6] S. Othaviani and H. J. Sibarani, "Analisis Pengaruh Citra Merek Produk, Kualitas Produk, Dan Harga Diskon Terhadap Keputusan Pembelian Produk Minuman Kopi Pada Pengguna Aplikasi Grab Food Di Kota Medan," *Sci. J. Reflect. Econ. Accounting, Manag. Bus.*, vol. 4, no. 3, pp. 521–528, 2021, doi: 10.37481/sjr.v4i3.331.

- [7] Y. Sriyeni, "Analisis Usability Aplikasi Investasi Digital Menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale," *J. Ilm. Inform. Glob.*, vol. 13, no. 2, pp. 88–93, 2022, doi: 10.36982/jiig.v13i2.2294.
- [8] F. Darmawansyah, S. Adilah, S. Atikah, L. Mazia, and S. Fauziah, "Evaluasi Usability Aplikasi Pedulilindungi Menggunakan Metode Usability Testing Dan System Usability Scale," *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 8, no. 1, p. 1, 2023, doi: 10.36549/ijis.v8i1.228.
- [9] J. Ristec, I. Systems, and T. Vol, "System Usability Sclae Aplikasi Kitabisa Dengan Evaluasi Metode Design Thinking," *RISTEC Res. Inf. Syst. Technol.*, vol. 3, no. 1, pp. 79–90, 2022, doi: 10.31980/ristec.v3i1.1926.
- [10] Alvian Kosim Mochammad, Restu Aji Setiawan, and Darwis Muhammad, "Pengujian Usability Aplikasi Pedulilindungi Dengan Metode System Usability Scale (Sus) 1)," *J. Sist. Inf. dan Sains Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 1–7, 2022.
- [11] E. Kurniawan, N. Nofriadi, and A. Nata, "Penerapan System Usability Scale (Sus) Dalam Pengukuran Kebergunaan Website Program Studi Di Stmik Royal," *J. Sci. Soc. Res.*, vol. 5, no. 1, p. 43, 2022, doi: 10.54314/jssr.v5i1.817.
- [12] F. Ariani, A. Taufik, and A. Arsanti, "Application Of Design Thinking Method For Ui And Ux Design In Ngajiyuk Application," *J. Inf. Syst. Informatics Comput.*, vol. 6, no. 2, pp. 425–440, 2022, doi: 10.52362/jisicom.v6i2.940.
- [13] H. Ilham, B. Wijayanto, and S. P. Rahayu, "Analysis and Design of User Interface/User Experience With the Design Thinking Method in the Academic Information System of Jenderal Soedirman University," *J. Tek. Inform.*, vol. 2, no. 1, pp. 17–26, 2021, doi: 10.20884/1.jutif.2021.2.1.30.
- [14] E. C. Shirvanadi and M. Idris, "Perancangan ulang UI/UX situs e-learning amikom center metode design thinking (studi kasus: amikom center)," *Automata*, vol. 2, pp. 1–8, 2021.
- [15] B. A. B. Ii, "180709818_Bab 2," pp. 19–35, 2020.