

## ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE E-LEARNING UINSU MENGUNAKAN METODE *SYSTEM USABILITY SCALE*

Zaki Tausy Errahman<sup>1</sup>, Nadil Fawwaz Ray<sup>2</sup>, Irfan Yusuf<sup>3</sup>,  
Ahmad Satria<sup>4</sup>, M. Khalil Gibran<sup>5</sup>  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara<sup>1,2,3,4,5</sup>  
e-mail: [ztausyglobal@gmail.com](mailto:ztausyglobal@gmail.com)

Diterima: 23/05/2026 Direvisi: 01/06/2026; Diterbitkan: 14/06/2026

### ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi memberikan pengaruh besar terhadap dunia pendidikan, khususnya dalam penggunaan sistem pembelajaran berbasis elektronik atau *e-learning*. Perguruan tinggi mulai memanfaatkan website *e-learning* sebagai media pembelajaran daring untuk mendukung proses akademik seperti penyampaian materi, diskusi, pengumpulan tugas, dan ujian online. Namun, keberhasilan suatu sistem *e-learning* tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fiturnya saja, tetapi juga tingkat kemudahan dan kenyamanan penggunaan sistem oleh pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna website *e-learning* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner SUS kepada 50 mahasiswa aktif pengguna website *e-learning* UINSU. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website *e-learning* UINSU memperoleh skor SUS sebesar 57,45 yang termasuk kategori dibawah rata-rata. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah memenuhi aspek *usability* seperti *learnability*, *efficiency*, dan *satisfaction*, meskipun masih terdapat beberapa kekurangan pada aspek navigasi dan tampilan antarmuka. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan website *e-learning* agar menjadi lebih efektif, efisien, dan *user friendly*.


**Kata Kunci:** E-Learning, Kepuasan Pengguna, Interaksi Manusia Komputer.

### ABSTRACT

The development of information technology has had a significant impact on the world of education, particularly in the use of electronic-based *learning* systems, or *e-learning*. Universities have begun utilizing *e-learning* websites as online *learning* media to support academic processes such as material delivery, discussions, assignment submission, and online exams. However, the success of an *e-learning* system is determined not only by the completeness of its features, but also by the level of ease and comfort of use for users. This study aims to analyze the level of user satisfaction of the *e-learning* website at the State Islamic University of North Sumatra using the *System Usability Scale* (SUS) method. The study employed a descriptive quantitative method, with data collection techniques including observation, literature review, and distribution of SUS questionnaires to 50 active student users of the UINSU *e-learning* website. The results showed that the UINSU *e-learning* website obtained a SUS score of 57,45 which is in the below average category. These results indicate that the system meets usability aspects such as learnability, efficiency, and satisfaction, although some shortcomings remain in the navigation and interface. This research is expected to provide material for the evaluation and development of *e-learning* websites to make them more effective, efficient, and user-friendly.

**Keywords:** E-Learning, User Satisfaction, Human Computer Interaction.

Copyright (c) 2026 CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan

 <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i3.11489>



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah membawa perubahan besar dalam bidang pendidikan, khususnya dalam proses pembelajaran berbasis teknologi. Menurut (Rusman & Riyana, 2018), *e-learning* merupakan proses pembelajaran yang memanfaatkan teknologi elektronik dan internet untuk membantu kegiatan belajar mengajar sehingga dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja. Penggunaan *e-learning* memberikan fleksibilitas bagi mahasiswa dan dosen dalam melaksanakan pembelajaran tanpa terbatas ruang dan waktu. Seiring berkembangnya teknologi, perguruan tinggi mulai menerapkan sistem pembelajaran daring untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses akademik.

Menurut (Darmawan et al., 2022), website *e-learning* harus memiliki tingkat *usability* yang baik agar pengguna dapat menjalankan aktivitas pembelajaran secara efektif dan efisien. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kualitas antarmuka dan kemudahan penggunaan sistem sangat memengaruhi kenyamanan pengguna saat mengakses fitur-fitur pembelajaran daring. Semakin baik *usability* suatu sistem, maka semakin mudah pengguna memahami dan menggunakan sistem tersebut dalam mendukung proses pembelajaran.

Dalam pembelajaran online dapat dilaksanakan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan metode sinkron dan asinkron, sinkron artinya siswa dan guru yang berkomunikasi online dalam waktu yang bersamaan sedangkan asinkron yang berarti siswa menerapkan pembelajaran online secara mandiri tanpa adanya guru. *E-learning* yang digunakan dalam proses belajar mengajar di UIN Sumatera Utara bertujuan untuk meningkatkan keberhasilan akademik mahasiswa karena lebih gampang sekaligus lebih efektif untuk digunakan. Keinginan tersebut bisa terpenuhi jika *e-learning* UIN Sumatera Utara memiliki kualitas sistem yang sangat baik bagi mahasiswa pelaksana *e-learning*. Maka dari itu, perlu dikaji persepsi mahasiswa terhadap penggunaan *e-learning* di UIN Sumatera Utara sebagai bahan evaluasi kualitas *e-learning*, keterbatasan dan keinginan terhadap *e-learning* di UIN Sumatera Utara (Yumna et al., 2024).

Penelitian mengenai *usability* website *e-learning* menggunakan metode SUS telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Menurut (Jumaryadi & Mahdiana, 2022), dalam penelitiannya menyatakan bahwa tingkat *usability* sistem *e-learning* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam pengembangan sistem pembelajaran daring. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode SUS efektif digunakan untuk mengetahui tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan website *e-learning*.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Utami et al., 2020) dalam artikelnya menjelaskan perbaikan *e-learning* difokuskan pada tata letak halaman, menu navigasi, serta konsistensi penggunaan bahasa dan istilah agar lebih mudah digunakan pengguna.

Selain itu, (Pebrianti & Hidayah, 2025) dalam penelitian menyatakan bahwa evaluasi *usability* dapat membantu mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta aspek-aspek yang perlu diperbaiki pada sistem *e-learning*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa metode SUS mampu memberikan gambaran mengenai tingkat kenyamanan pengguna terhadap suatu sistem pembelajaran berbasis website.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, dapat diketahui bahwa evaluasi *usability* pada sistem *e-learning* sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kualitas pembelajaran daring. Namun, penelitian mengenai analisis *usability* website *e-learning* UINSU menggunakan metode *System Usability Scale* masih belum banyak dilakukan. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan berupa analisis tingkat kepuasan pengguna website *e-*



*learning* UINSU menggunakan metode SUS sebagai bahan evaluasi dan pengembangan sistem pembelajaran daring yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap website *e-learning* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Metode kuantitatif deskriptif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan serta menjelaskan tingkat usability sistem berdasarkan data yang diperoleh dari pengguna website *e-learning* UINSU. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan diolah dalam bentuk angka untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem yang digunakan.

Menurut (Rachman et al., 2024) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif digunakan untuk memperoleh data mengenai persepsi pengguna terhadap *usability* website *e-learning* UINSU berdasarkan hasil pengisian kuesioner SUS. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang menggunakan website *e-learning* UINSU dalam kegiatan pembelajaran. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif yang pernah menggunakan website *e-learning* UINSU minimal satu semester. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 mahasiswa aktif dari beberapa program studi di lingkungan UINSU.

Sebuah konsep pengujian *usability* yang diperkenalkan oleh John Brooke yaitu System Usability Scale merupakan sebuah skala *usability* yang reliabel dan murah yang dapat digunakan untuk mengevaluasi *usability* sebuah sistem secara global. SUS berdasarkan pada skala kuesioner likert dengan pertanyaan yang telah distandarisasi yang dapat memberikan nilai rata-rata *usability* dan kepuasan pengguna dengan skala 0–100. System usability Scale (SUS) merupakan instrumen yang murah tetapi efektif untuk menguji *usability* suatu produk, termasuk website, telepon genggam, aplikasi televisi dan yang lainnya. SUS memberikan skala yang mudah dipahami dari 0 hingga 100. System Usability Scale (SUS) merupakan metode evaluasi kegunaan yang memberikan hasil yang memadai berdasarkan pertimbangan jumlah sampel yang kecil, waktu dan biaya. Hasil dari perhitungan dengan metode SUS akan dikonversi kedalam sebuah nilai, yang dapat dijadikan pertimbangan untuk menentukan apakah sebuah aplikasi layak atau tidak layak untuk diterapkan (Ramadhan, 2019).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu observasi, studi literatur, dan penyebaran kuesioner. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan website *e-learning* UINSU untuk mengetahui fitur-fitur utama sistem serta kendala yang dialami pengguna saat mengakses website. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan referensi dari buku, jurnal ilmiah, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *usability*, *e-learning*, dan metode System Usability Scale (SUS). Sedangkan penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap website *e-learning* UINSU.

System usability scale (SUS) merupakan sebuah metode pengukuran *usability* dari segi efisiensi. Metode SUS dilakukan dengan melibatkan secara langsung pengguna akhir (*end*



user). Metode ini terdiri dari 10 pertanyaan yang mengukur *usability* dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi, setiap pertanyaan dijawab dengan skala likert 5 poin, dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju, Skor akhir dihitung dengan menggunakan rumus tertentu untuk menghasilkan nilai *usability* pada sebuah system perangkat lunak (Yakub et al., 2025).

Hasil analisis data kemudian digunakan untuk mengetahui tingkat *usability* website *e-learning* UINSU berdasarkan persepsi pengguna. Selain itu, hasil penelitian juga digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pengembang sistem untuk meningkatkan kualitas antarmuka, navigasi, serta kenyamanan penggunaan website *e-learning* agar menjadi lebih efektif, efisien, dan user friendly.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap website *e-learning* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 mahasiswa aktif UINSU yang pernah menggunakan website *e-learning* dalam kegiatan pembelajaran daring.

Instrumen penelitian menggunakan kuesioner SUS dengan skala likert 1–5 yang terdiri dari pernyataan positif dan negatif terkait kemudahan penggunaan sistem, tampilan antarmuka, navigasi menu, konsistensi sistem, dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan website *e-learning* UINSU. Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang telah dilakukan, diperoleh skor rata-rata SUS sebesar: 57,45.

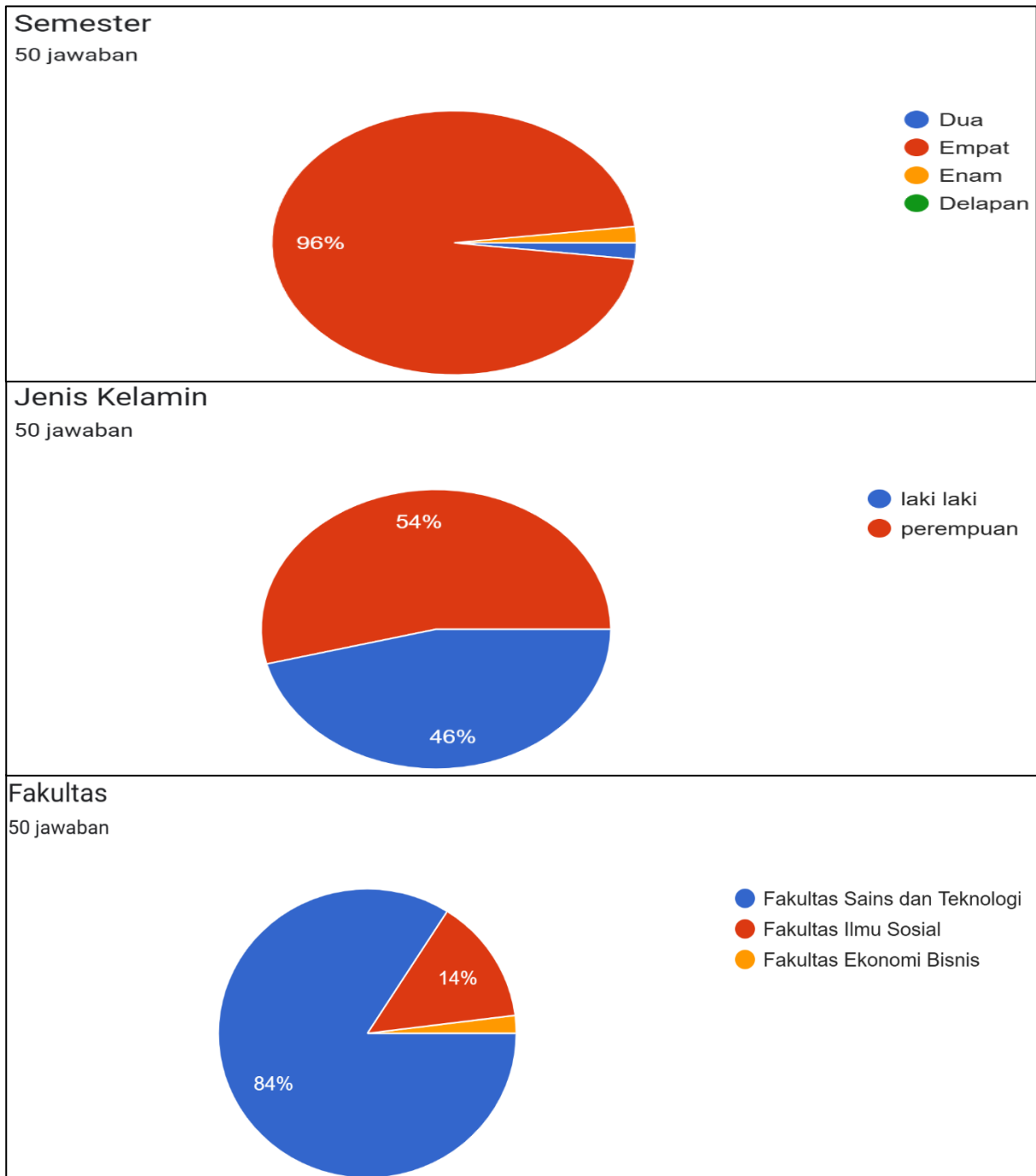
Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat *usability* website *e-learning* UINSU berada pada kategori “dibawa rata-rata” dan masih memerlukan beberapa perbaikan pada aspek antarmuka maupun pengalaman pengguna (*user experience*). Nilai tersebut menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya memberikan kenyamanan maksimal bagi pengguna dalam proses pembelajaran daring.

Berdasarkan hasil jawaban responden, sebagian besar mahasiswa menyatakan bahwa website *e-learning* UINSU cukup membantu dalam kegiatan perkuliahan seperti pengumpulan tugas, akses materi, dan diskusi kelas. Hal tersebut terlihat dari banyaknya responden yang memilih jawaban “Setuju” pada pernyataan mengenai kemudahan penggunaan fitur-fitur utama website.

Selain itu, beberapa responden juga menyatakan bahwa mereka dapat memahami penggunaan sistem tanpa memerlukan bantuan khusus dari pengguna lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa website *e-learning* UINSU telah memenuhi sebagian aspek *learnability*, yaitu kemampuan pengguna dalam mempelajari sistem dengan cukup mudah.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan masih terdapat berbagai kendala yang dirasakan pengguna saat menggunakan website *e-learning* UINSU. Sebagian besar responden menyatakan bahwa tampilan antarmuka dan navigasi website masih membingungkan. Selain itu, beberapa mahasiswa juga mengeluhkan adanya ketidakkonsistenan tampilan menu serta proses penggunaan sistem yang dianggap kurang praktis pada kondisi tertentu.

Permasalahan lain yang ditemukan berdasarkan hasil kuesioner adalah kecepatan akses website yang terkadang lambat ketika digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Beberapa responden juga menyatakan bahwa website belum responsif secara optimal ketika diakses menggunakan perangkat mobile tertentu.



**Gambar 1.** Data mahasiswa pengisi kuisioner

## Hasil

Berdasarkan hasil perhitungan SUS terhadap 50 responden, diperoleh skor rata-rata sebesar 57,45. Berdasarkan interpretasi skor SUS, nilai tersebut berada pada kategori “dibawah rata-rata” dan mendekati kategori “Buruk”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website *e-learning* UINSU masih memiliki beberapa kelemahan yang memengaruhi kenyamanan pengguna saat menggunakan sistem pembelajaran daring.

Pada aspek *learnability*, sebagian besar pengguna merasa website cukup mudah dipelajari saat pertama kali digunakan. Pengguna dapat memahami fungsi seperti akses materi kuliah, pengumpulan tugas, dan forum diskusi tanpa mengalami kesulitan yang terlalu besar.

Namun pada aspek *efficiency*, beberapa responden menyatakan bahwa proses penggunaan website masih kurang praktis dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan fitur tertentu. Hal tersebut menunjukkan bahwa struktur navigasi dan tata letak menu masih perlu diperbaiki agar pengguna dapat menjalankan aktivitas pembelajaran secara lebih cepat dan efisien.

Pada aspek *consistency*, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat ketidakkonsistenan pada tampilan dan fungsi beberapa menu website. Beberapa pengguna merasa tampilan antarmuka antarhalaman belum seragam sehingga menyebabkan kebingungan saat berpindah menu.

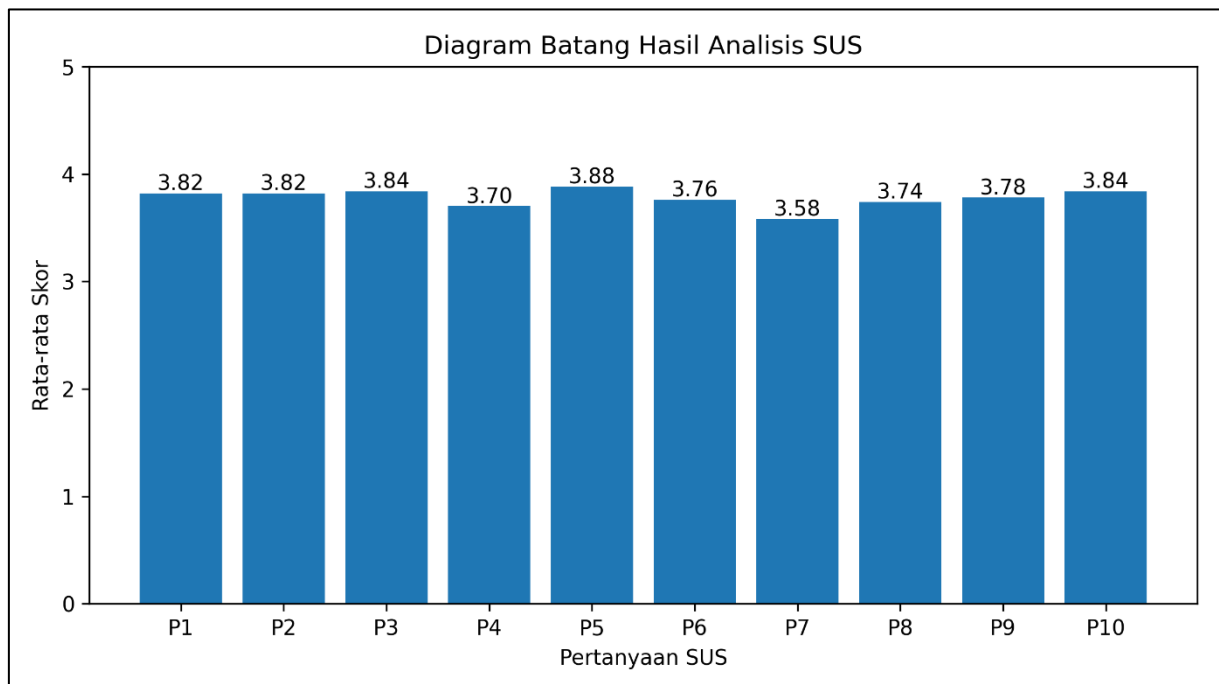
pada aspek *errors*, beberapa mahasiswa mengeluhkan sistem yang terkadang lambat diakses dan mengalami kendala pada jam tertentu. Permasalahan tersebut dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam mengikuti proses pembelajaran daring secara optimal.

Sedangkan pada aspek *satisfaction*, sebagian besar responden menyatakan cukup nyaman menggunakan website *e-learning* UINSU untuk kegiatan perkuliahan karena sistem tetap membantu proses pembelajaran menjadi lebih fleksibel dibandingkan metode pembelajaran konvensional.

**Tabel 1.** Pertanyaan dan Respon Mahasiswa

No	Pertanyaan	Jumlah Respon Mahasiswa				
		Sangat Setuju	Setuju	Netral	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa website <i>e-learning</i> UINSU mudah dipelajari saat pertama kali digunakan.	4	35	10		1
2	Saya merasa tampilan dan navigasi website <i>e-learning</i> UINSU membingungkan.	4	35	9	2	
3	Saya dapat menemukan menu atau fitur yang saya butuhkan dengan cepat.	3	37	9	1	
4	Saya merasa perlu bantuan orang lain untuk memahami penggunaan website <i>e-learning</i> ini.	2	34	12	1	1
5	Fitur-fitur pada website <i>e-learning</i> UINSU berjalan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran saya.	5	34	11		
6	Saya merasa perlu waktu lama untuk memahami cara penggunaan website <i>e-learning</i> UINSU.	5	32	10	2	1

7	Saya merasa terdapat banyak hal yang tidak konsisten pada tampilan atau fungsi website.	1	32	14	1	2
8	Saya merasa mahasiswa lain akan mudah memahami penggunaan website <i>e-learning</i> ini.	2	34	13	1	
9	Saya merasa proses penggunaan website <i>e-learning</i> terlalu rumit atau tidak praktis.	3	36	9	1	1
10	Saya merasa nyaman menggunakan website <i>e-learning</i> UINSU untuk kegiatan perkuliahan.	5	32	13		



**Gambar 2.** Diagram hasil Analisis SUS

Berdasarkan diagram batang hasil analisis SUS, pertanyaan dengan nilai rata-rata tertinggi terdapat pada P5 dengan skor 3,88, yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai fitur-fitur pada website *e-learning* UINSU telah berjalan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran. Sedangkan nilai rata-rata terendah terdapat pada P7 dengan skor 3,58, yang menunjukkan masih terdapat kendala pada aspek konsistensi tampilan dan fungsi website. Secara umum, hasil rata-rata setiap pertanyaan berada pada rentang 3,58–3,88 yang menunjukkan bahwa website *e-learning* UINSU belum cukup baik digunakan oleh mahasiswa dalam kegiatan pembelajaran daring.

#### Ringkasan Hasil

- Skor SUS Rata-Rata: 57,45
- Acceptability Range: Marginal



- Grade Scale: D
- Adjective Rating: Cukup (OK)
- Benchmark SUS: Di Bawah Rata-Rata (*Below Average*)
- Jumlah Responden: 50 Mahasiswa

Secara keseluruhan, website e-learning UINSU memperoleh skor SUS sebesar 57,45 yang termasuk kategori Marginal, memperoleh Grade D, dan berada pada tingkat Cukup (OK). Namun demikian, skor tersebut masih berada di bawah nilai rata-rata SUS sebesar 68 (*below average*), sehingga menunjukkan bahwa sistem masih memerlukan perbaikan pada aspek usability untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, kemudahan penggunaan, serta kepuasan pengguna dalam mendukung proses pembelajaran daring.

### **Pembahasan**

Skor SUS sebesar 57,45 menunjukkan bahwa tingkat usability website e-learning UINSU masih berada di bawah rata-rata sehingga terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki. Rendahnya skor tersebut diduga dipengaruhi oleh struktur navigasi yang belum optimal, tampilan antarmuka yang kurang konsisten, serta proses pencarian fitur yang masih membutuhkan waktu relatif lama. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Aulia et al., 2024) yang menemukan bahwa pengguna e-learning cenderung mengalami kesulitan ketika antarmuka tidak dirancang berdasarkan kebutuhan pengguna sehingga diperlukan perancangan ulang UI/UX untuk meningkatkan kemudahan penggunaan sistem. Selain itu, (Fachridwan & Sondari, 2023). menjelaskan bahwa desain antarmuka dan pengalaman pengguna yang belum optimal dapat menurunkan efektivitas serta efisiensi penggunaan platform pembelajaran daring. Hasil penelitian ini juga didukung oleh (Yuliarestu et al., 2025) yang menemukan bahwa navigasi yang kurang intuitif, penamaan menu yang tidak konsisten, dan tampilan visual yang tidak seragam merupakan faktor yang sering menyebabkan rendahnya tingkat usability suatu website.

Namun demikian, beberapa responden masih mengalami kendala dalam menemukan fitur tertentu karena navigasi menu yang kurang jelas dan struktur tampilan yang belum konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan pengguna membutuhkan waktu lebih lama dalam menjalankan aktivitas pembelajaran daring. Menurut (Widagdo & Pamuja, 2025) navigasi menu dan konsistensi tampilan merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem *e-learning*.

Berdasarkan hasil kuesioner, sebagian responden menyatakan bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam menemukan menu tertentu dan merasa tampilan antarhalaman belum sepenuhnya konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek efficiency dan consistency pada website e-learning UINSU masih perlu ditingkatkan. Penelitian (Wibiyanto et al., 2023) menjelaskan bahwa kualitas UI/UX pada sistem e-learning harus mampu memberikan kenyamanan visual sekaligus memudahkan pengguna mengakses informasi yang dibutuhkan. Sementara itu, (Bachtiar et al., 2023) menyatakan bahwa pengelompokan menu yang jelas, tata letak yang terstruktur, dan desain yang mudah dipahami dapat meningkatkan efektivitas proses pembelajaran berbasis web. Oleh karena itu, pengembangan website e-learning UINSU perlu difokuskan pada penyederhanaan navigasi, peningkatan konsistensi tampilan antarmuka, serta optimalisasi pengalaman pengguna agar tingkat usability sistem dapat meningkat pada evaluasi berikutnya.

Selain aspek antarmuka, kualitas penyajian informasi dan kemudahan akses terhadap fitur-fitur utama juga memengaruhi tingkat usability suatu website. (Ramadhan & Sugiyanto 2024) menjelaskan bahwa website yang efektif harus mampu membantu pengguna memperoleh



informasi dengan cepat, mudah dipahami, dan tanpa memerlukan proses yang berbelit-belit. Apabila pengguna membutuhkan waktu yang lama untuk menemukan informasi atau menyelesaikan tugas tertentu, maka persepsi terhadap usability sistem akan menurun. Temuan tersebut sesuai dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa beberapa responden masih merasa proses penggunaan website e-learning UINSU kurang praktis dan memerlukan waktu lebih lama untuk menemukan menu yang dibutuhkan.

Rendahnya skor SUS pada website e-learning UINSU juga dapat dikaitkan dengan aspek kenyamanan penggunaan dan kemudahan interaksi pengguna dengan sistem. (Herawati & Azahra, 2024) menjelaskan bahwa evaluasi usability diperlukan untuk mengidentifikasi hambatan yang dialami pengguna ketika berinteraksi dengan website, sehingga pengembang dapat melakukan perbaikan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Website yang belum memberikan kemudahan dalam navigasi, pencarian informasi, dan penggunaan fitur akan cenderung menghasilkan tingkat kepuasan pengguna yang lebih rendah. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini, di mana sebagian responden masih mengalami kesulitan dalam menemukan fitur tertentu dan menilai tampilan website belum sepenuhnya konsisten.

Menurut (Welda et al., 2020) usability merupakan aspek penting dalam pengembangan website karena berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menggunakan sistem. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa website dengan tingkat *usability* yang baik akan mempermudah pengguna dalam memahami fungsi sistem dan menyelesaikan tugas secara efektif.

Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden menyatakan bahwa mereka cukup mudah memahami penggunaan fitur utama pada website *e-learning* UINSU seperti akses materi, pengumpulan tugas, forum diskusi, dan absensi online. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek *learnability* pada sistem sudah cukup baik. Menurut (Nugroho et al., 2022), sistem yang mudah dipelajari akan membantu pengguna menjalankan aktivitas dengan lebih cepat dan mengurangi tingkat kesalahan penggunaan sistem.

Pada aspek tampilan antarmuka, sebagian responden menilai bahwa desain website *e-learning* UINSU masih kurang menarik dan belum responsif secara optimal ketika diakses menggunakan perangkat mobile tertentu. Menurut (Suryawan et al., 2022), kualitas desain antarmuka dan kenyamanan tampilan website memiliki pengaruh besar terhadap pengalaman pengguna (*user experience*) dalam menggunakan sistem digital.

Berdasarkan hasil penelitian dan beberapa penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa usability memiliki peran penting dalam menentukan kualitas sistem *e-learning*. Semakin baik tingkat usability suatu sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menjalankan aktivitas pembelajaran daring. Oleh karena itu, pengembang website *e-learning* UINSU perlu melakukan pengembangan lebih lanjut terutama pada aspek navigasi menu, konsistensi tampilan antarmuka, performa sistem, dan responsivitas website agar sistem menjadi lebih efektif, efisien, dan user friendly bagi seluruh pengguna.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna website *e-learning* Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS), dapat disimpulkan bahwa website *e-learning* UINSU memperoleh skor rata-rata SUS sebesar 57,45. Nilai tersebut menunjukkan bahwa tingkat usability website berada pada kategori “dibawah rata-rata”, sehingga sistem sudah dapat digunakan untuk mendukung proses pembelajaran daring, namun masih memerlukan beberapa pengembangan pada aspek tertentu agar kualitas penggunaan sistem menjadi lebih baik.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa merasa website *e-learning* UINSU cukup membantu dalam kegiatan akademik seperti akses materi perkuliahan, pengumpulan tugas, forum diskusi, absensi online, dan pelaksanaan pembelajaran daring secara fleksibel. Pengguna juga dapat memahami penggunaan fitur-fitur utama website dengan cukup mudah tanpa memerlukan bantuan khusus dari pengguna lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa aspek *learnability* pada website *e-learning* UINSU sudah cukup baik.

Namun demikian, penelitian juga menunjukkan masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan pengguna, terutama pada aspek navigasi menu, konsistensi tampilan antarmuka, kecepatan akses sistem, serta responsivitas website ketika diakses menggunakan perangkat tertentu. Beberapa responden merasa bahwa proses penggunaan website masih kurang praktis dan membutuhkan waktu lebih lama untuk menemukan fitur tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek *efficiency*, *consistency*, dan *user experience* pada website *e-learning* UINSU masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat diketahui bahwa usability memiliki pengaruh penting terhadap tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem *e-learning*. Semakin baik kualitas usability suatu sistem, maka semakin efektif dan efisien proses pembelajaran daring yang dapat dicapai. Oleh karena itu, pengembang website *e-learning* UINSU diharapkan dapat melakukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut terutama pada aspek desain antarmuka, struktur navigasi, performa sistem, dan responsivitas website agar sistem menjadi lebih *user friendly*, nyaman digunakan, serta mampu meningkatkan kualitas pembelajaran daring di lingkungan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bachtiar, B. A., Widiati, I. S., & Widiyanti, S. (2023). Perancangan UI/UX website *e-learning* Amikom Solo. *Jurnal Penelitian Sistem Informasi (JPSI)*, 1(3), 66–74. <https://doi.org/10.54066/jpsi.v1i3.670>
- Ramadhan, B. N., & Sugiyanto, S. (2024). Analisis usability website sistem informasi SD Negeri 1 Wangon menggunakan metode System Usability Scale. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v6i3.4512>
- Darmawan, I. R., Hendradi, P., & Sukmasetya, P. (2022). E-learning user interface design for lecturers based on usability scale system approach (Case study: E-learning Universitas Muhammadiyah Magelang). *Borobudur Informatics Review*, 2(2), 70–81. <https://doi.org/10.31603/binr.6750>
- Hadriani Aulia, Jati, S. H., & Labib, J. M. (2024). Perancangan ulang UI/UX website *e-learning* UNMUL menggunakan metode design thinking. *Jurnal Informatika dan Sistem Teknologi Informasi*, 5(4), 128–133. <https://doi.org/10.62527/jitsi.5>
- Herawati, I., & Azahra, D. (2024). Evaluasi usability website Jasuda.net menggunakan System Usability Scale (SUS). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 9, 994–1000. <https://doi.org/10.29100/jupi.v9i2.4328>
- Jumaryadi, Y., & Mahdiana, D. (2022). Usability testing of Budi Luhur University *e-learning* system using System Usability Scale. 3(4), 1099–1108. <https://jutif.if.unsoed.ac.id/index.php/jurnal/article/view/275>
- Mohamad Gifari Fachridwan, & Sondari, M. C. (2023). Pengembangan user interface dan user experience dengan metode five planes (Studi kasus pada website Taxsam.co Learning Center). *Jurnal Ekuilnomi*, 5(2), 474–486. <https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v5i2.762>



- Nugroho, K. T., Julianto, B., & Nur MS, D. F. (2022). Usability testing pada sistem informasi manajemen AKN Pacitan menggunakan metode System Usability Scale. *Jurnal Nasional Pendidikan Teknik Informatika (JANAPATI)*, 11(1), 74. <https://doi.org/10.23887/janapati.v11i1.43209>
- Pebrianti, C. A., & Hidayah, A. K. (2026). Evaluasi usability pada e-learning Kelas Kito dengan metode usability testing (UT) dan System Usability Scale (SUS). 8(2), 445–456. <https://journal.unilak.ac.id/index.php/zn/article/view/28885>
- Ramadhan, D. W. (2019). Pengujian usability website Time Excelindo menggunakan System Usability Scale (SUS) (Studi kasus: Website Time Excelindo). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 4(2), 139–147. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/1283538>
- Rachman, A., Yochanan, E., Samanlangi, A. I., & Purnomo, H. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Rusman, R., & Riyana, C. (2018). *Pembelajaran berbasis teknologi informasi dan komunikasi*. Rajawali Pers.
- Suryawan, I. G. T., Satyawati, I. G. A. A. A., Purnama, I. W. A., & Arsana, I. M. D. P. (2022). Evaluasi dan redesign website menggunakan System Usability Scale dan automated software testing. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 11(1), 18–28. <https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v11i1>
- Utami, N. W., Arthana, I. K. R., Darmawiguna, I. G. M., Akuntansi, S. I., & Primakara, S. (2020). Evaluasi usability pada e-learning Universitas Pendidikan Ganesha dengan metode usability testing. 9(1), 107–118. <https://doi.org/10.23887/janapati.v9i1.23663>
- Welda, W., Putra, D. M. D. U., & Dirgayusari, A. M. (2020). Usability testing website dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). *International Journal of Natural Science and Engineering*, 4(3), 152–161. <https://doi.org/10.23887/ijnse.v4i2.28864>
- Wibiyanto, A. N., Kurniawan, A. P., & Zani, T. (2023). Perancangan ulang UI/UX aplikasi mobile e-learning CeLOE Telkom University. *Journal of Applied Engineering and Social Science (JAESS)*, 1(1), 40–46. <https://doi.org/10.25124/jaess.v1i1.6737>
- Widagdo, A. S., & Pamuja, S. D. (2025). Analisis usability antarmuka e-learning menggunakan metode System Usability Scale pada universitas swasta. 1(2). <https://ejournal.umkla.ac.id/index.php/jkti/article/view/2286>
- Yakub, R., Dellia, P., Agustina, A. Z., Juniar, N. N., & Seviana, A. R. (2025). Analisis usability pada aplikasi BTN Mobile dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS). 9(3), 5164–5169. <https://ejournal.itn.ac.id>
- Yuliarestu, A. F., Sugiyanto, S., Supriyono, S., & Hamka, M. (2025). Analisis usability website profile SD Negeri Penggalang 03 dengan metode System Usability Scale. *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains (JINTEKS)*, 7(1), 137–146. <https://doi.org/10.51401/jinteks.v7i1.5259>
- Yumna, A. A., Bancin, E. S., Annisa, F., Maulidia, I., & Nurbaiti, N. (2024). Kualitas sistem informasi e-learning UIN Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI)*, 4(1), 63–69. <https://doi.org/10.36987/jumsi.v4i1.4564>