JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

Perbandingan Metode *System Usability Scale* (SUS) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS): *Systematic Literature Review*

Hok Wee[1], Hardian Suhendra[2], M. Yudi Arifai[3], Army Trilidia Devega[4]

[1,2,3,4)]Teknik Informatika, Unversitas Ibnu Sina, Batam, Indonesia

Email: *[1]241055201068@uis.ac.id, [2]241055201057@uis.ac.id, [3]241055201071@uis.ac.id
Email Penulis Korespondensi: [1]241055201068@uis.ac.id

Abstrak− Evaluasi sistem informasi merupakan tahapan penting untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan mampu memenuhi kebutuhan pengguna dari aspek kemudahan penggunaan (usability) maupun kepuasan pengguna (user satisfaction). Berbagai penelitian telah menerapkan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS), namun kajian yang membandingkan karakteristik, keunggulan, serta kesesuaian penggunaan kedua metode melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR) masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan membandingkan metode SUS dan EUCS dalam evaluasi sistem informasi melalui pendekatan SLR. Penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan mensintesis artikel ilmiah berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Sebanyak 10 artikel yang memenuhi kriteria dianalisis untuk mengidentifikasi karakteristik penerapan, keunggulan, keterbatasan, serta kecenderungan penggunaan kedua metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SUS lebih efektif digunakan untuk mengukur tingkat usability melalui skor yang mudah diinterpretasikan, sedangkan EUCS lebih tepat digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penelitian ini memberikan kontribusi berupa sintesis komprehensif mengenai perbedaan karakteristik kedua metode sehingga dapat menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi dalam memilih metode evaluasi yang sesuai dengan tujuan penelitian serta karakteristik sistem informasi yang dievaluasi.

Kata Kunci: System Usability Scale (SUS), 2,End User Computing Satisfaction (Eucssystematic Literature Review;, Evaluasi Sistem.4, Usability5

Abstract− Information system evaluation is an essential process to ensure that information systems meet users' needs in terms of usability and user satisfaction. Although numerous studies have applied the System Usability Scale (SUS) and End User Computing Satisfaction (EUCS) methods, comprehensive studies comparing the characteristics, strengths, and applicability of both methods through a Systematic Literature Review (SLR) remain limited. Therefore, this study aims to compare the SUS and EUCS methods in information system evaluation using the SLR approach. The research was conducted by identifying, selecting, evaluating, and synthesizing scientific articles based on predetermined inclusion and exclusion criteria. A total of 10 eligible articles were analyzed to identify the implementation characteristics, strengths, limitations, and usage trends of both methods. The results indicate that the SUS method is more effective for measuring system usability through an easily interpretable usability score, whereas the EUCS method is more appropriate for evaluating user satisfaction based on five dimensions: content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. This study contributes a comprehensive synthesis of the differences between the two evaluation methods and provides a useful reference for researchers and practitioners in selecting an evaluation method that aligns with research objectives and the characteristics of the information system being evaluated.

Keywords: System Usability Scale (Sus); End User Computing Satisfaction (Eucs); Systematic Literature Review; Information System Evaluation; Usability.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada era transformasi digital telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada sektor pendidikan, pemerintahan, kesehatan, maupun dunia industri. Pemanfaatan sistem informasi menjadi salah satu strategi utama yang diterapkan oleh berbagai organisasi untuk meningkatkan efektivitas proses bisnis, mempercepat pengelolaan data, serta mendukung pengambilan keputusan secara lebih tepat dan efisien. Melalui sistem informasi, berbagai aktivitas yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat diotomatisasi sehingga mampu meningkatkan produktivitas, mengurangi kesalahan dalam pengolahan data, serta memberikan kemudahan bagi pengguna dalam memperoleh informasi secara cepat dan akurat. Oleh karena itu, keberadaan sistem informasi tidak lagi dipandang sebagai pelengkap, melainkan sebagai komponen penting yang berperan dalam mendukung keberlangsungan dan peningkatan kualitas layanan suatu organisasi[1].

Meningkatnya pemanfaatan sistem informasi di berbagai sektor juga diikuti oleh tuntutan terhadap kualitas sistem yang semakin tinggi. Sebuah sistem informasi tidak hanya dituntut mampu berfungsi sesuai dengan kebutuhan organisasi, tetapi juga harus memberikan pengalaman penggunaan yang baik, menyajikan informasi yang akurat, serta mendukung aktivitas pengguna secara efektif dan efisien[2]. Apabila kualitas sistem tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka sistem tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti rendahnya tingkat penerimaan pengguna, kesalahan dalam pengolahan informasi, hingga menurunnya

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

efektivitas proses kerja. Oleh karena itu, evaluasi sistem informasi menjadi tahapan yang sangat penting untuk mengidentifikasi kelebihan, kelemahan, serta aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan sehingga sistem dapat terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi[3].

Dalam proses evaluasi sistem informasi, berbagai metode telah dikembangkan untuk mengukur kualitas sistem dari berbagai sudut pandang sesuai dengan tujuan penelitian yang dilakukan. Di antara berbagai metode tersebut, System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) merupakan dua pendekatan yang paling sering digunakan dalam penelitian di bidang sistem informasi[4]. Metode SUS dirancang untuk mengukur tingkat usability atau kemudahan penggunaan suatu sistem melalui serangkaian pertanyaan yang sederhana sehingga mampu memberikan gambaran mengenai pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem[5]. Sementara itu, metode EUCS berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dengan mengevaluasi lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Perbedaan fokus pengukuran tersebut menunjukkan bahwa kedua metode memiliki karakteristik, keunggulan, dan ruang lingkup evaluasi yang berbeda, sehingga pemilihan metode yang tepat perlu disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan evaluasi sistem informasi[6].

Berbagai penelitian terdahulu telah menerapkan metode System Usability Scale (SUS) maupun End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi, seperti sistem informasi akademik, aplikasi berbasis web, aplikasi mobile, sistem informasi rumah sakit, dan platform pembelajaran daring. Sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada penerapan satu metode pada satu objek penelitian, sehingga hasil yang diperoleh hanya menggambarkan aspek usability atau kepuasan pengguna secara terpisah. Selain itu, penelitian yang secara khusus membandingkan karakteristik, keunggulan, keterbatasan, serta kesesuaian penggunaan kedua metode melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR) masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap, yaitu belum tersedianya sintesis literatur yang memberikan gambaran komprehensif mengenai perbedaan, persamaan, serta konteks penggunaan metode SUS dan EUCS dalam evaluasi sistem informasi. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut melalui analisis sistematis terhadap artikel-artikel ilmiah yang relevan.[9].

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, dan mensintesis penelitian yang membahas penerapan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi. Kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada penyajian analisis komparatif yang tidak hanya membahas karakteristik masing-masing metode, tetapi juga membandingkan keunggulan, keterbatasan, kecenderungan penggunaan, serta kesesuaian penerapan kedua metode pada berbagai konteks sistem informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi yang lebih komprehensif bagi peneliti maupun praktisi dalam menentukan metode evaluasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik sistem yang dievaluasi..

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini disusun berdasarkan tiga Research Question (RQ) yang berfokus pada karakteristik penggunaan metode SUS, karakteristik penggunaan metode EUCS, serta analisis komparatif kedua metode dalam evaluasi sistem informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah berupa sintesis literatur yang komprehensif serta menjadi referensi bagi peneliti dan praktisi dalam menentukan metode evaluasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik sistem informasi.[10]. Pendekatan SLR dipilih karena mampu memberikan proses kajian yang sistematis, transparan, dan terstruktur sehingga hasil yang diperoleh tidak hanya menggambarkan temuan dari satu penelitian, tetapi juga menyajikan sintesis dari berbagai penelitian yang relevan. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya membahas karakteristik masing-masing metode, tetapi juga menganalisis persamaan, perbedaan, kelebihan, keterbatasan, serta kecenderungan penggunaan SUS dan EUCS pada berbagai objek penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pemilihan metode evaluasi yang sesuai dengan kebutuhan penelitian maupun karakteristik sistem informasi yang akan dievaluasi[11].

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Selain mengidentifikasi perbedaan fokus evaluasi dari kedua metode tersebut, penelitian ini juga berupaya memberikan gambaran mengenai kondisi atau konteks penggunaan masing-masing metode pada berbagai jenis sistem informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti, akademisi, maupun praktisi dalam menentukan metode evaluasi yang sesuai dengan tujuan penelitian dan karakteristik sistem yang akan dianalisis. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai evaluasi sistem informasi, tetapi juga menjadi dasar dalam mendukung pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pemilihan metode evaluasi sistem informasi secara lebih tepat dan terarah.

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

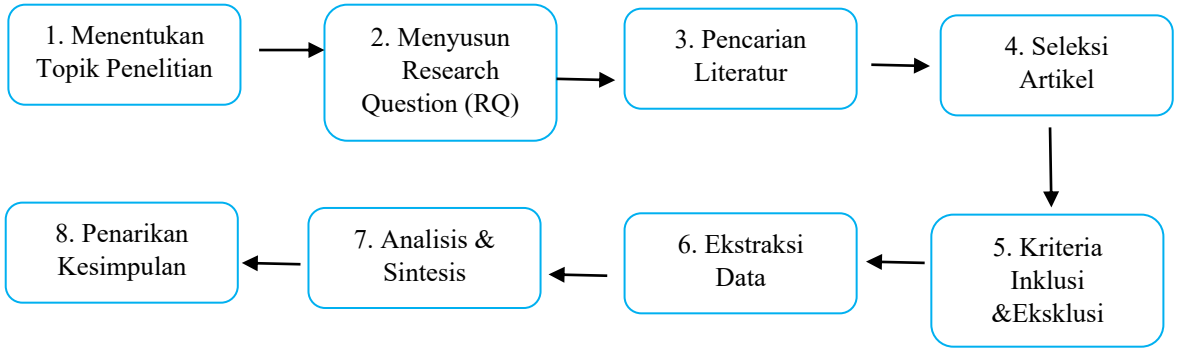
2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) sebagai pendekatan utama dalam menganalisis dan membandingkan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) pada evaluasi sistem informasi[12]. Systematic Literature Review merupakan metode penelitian yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan untuk mengidentifikasi, menyeleksi, mengevaluasi, serta mensintesis berbagai penelitian yang relevan terhadap suatu topik tertentu[13]. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai perkembangan penelitian, karakteristik metode, serta kecenderungan penerapan metode evaluasi yang telah digunakan pada berbagai objek penelitian. Berbeda dengan tinjauan pustaka konvensional, SLR memiliki tahapan yang jelas mulai dari perumusan pertanyaan penelitian, proses pencarian literatur, seleksi artikel berdasarkan kriteria tertentu, hingga analisis hasil penelitian secara sistematis. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan sintesis informasi yang objektif dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam membandingkan karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan metode SUS dan EUCS pada berbagai penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya[14].

2.2 Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar proses pengumpulan, pemilihan, serta analisis literatur dapat dilakukan secara terstruktur dan menghasilkan temuan yang dapat dipertanggungjawabkan[15]. Setiap tahapan penelitian dirancang untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki keterkaitan dengan tujuan penelitian serta memenuhi kriteria yang telah ditentukan. Proses penelitian diawali dengan penentuan topik penelitian dan perumusan pertanyaan penelitian (Research Question), kemudian dilanjutkan dengan pencarian literatur pada berbagai basis data ilmiah, proses seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, ekstraksi data dari artikel yang terpilih, analisis serta sintesis hasil penelitian, hingga penarikan kesimpulan[11]. Rangkaian tahapan penelitian tersebut disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian Systematic Literature Review (SLR)

Berdasarkan Gambar 1, penelitian diawali dengan menentukan topik penelitian yang akan dikaji, yaitu perbandingan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi. Tahapan berikutnya adalah menyusun Research Question sebagai pedoman dalam proses pencarian dan analisis literatur. Selanjutnya dilakukan pencarian artikel ilmiah melalui beberapa basis data yang relevan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Artikel yang diperoleh kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga hanya artikel yang sesuai dengan tujuan penelitian yang digunakan pada tahap berikutnya. Data dari artikel yang telah lolos proses seleksi kemudian diekstraksi, dianalisis, dan disintesis untuk memperoleh informasi mengenai karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan masing-masing metode. Tahap terakhir adalah menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan rekomendasi mengenai penggunaan metode evaluasi yang sesuai.

Tahapan penelitian mengacu pada prinsip Systematic Literature Review (SLR) yang dilaksanakan secara sistematis dan terdokumentasi. Setiap tahapan dilakukan secara berurutan, mulai dari perumusan topik penelitian, penyusunan Research Question (RQ), pencarian literatur, proses seleksi artikel berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, ekstraksi data, analisis hasil penelitian, hingga penyusunan sintesis literatur dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini diterapkan untuk meningkatkan transparansi proses penelitian sehingga setiap tahapan dapat ditelusuri dan dipertanggungjawabkan.

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

2.3 Research Question (RQ)

Penelitian ini disusun berdasarkan beberapa Research Question (RQ) yang berfungsi sebagai pedoman dalam proses pencarian, pemilihan, serta analisis literatur yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyusunan Research Question bertujuan untuk menjaga fokus kajian sehingga proses identifikasi dan sintesis literatur dapat dilakukan secara sistematis serta menghasilkan pembahasan yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian. Dengan adanya Research Question yang jelas, proses pengumpulan data tidak hanya berorientasi pada jumlah artikel yang diperoleh, tetapi juga mempertimbangkan keterkaitan setiap artikel terhadap tujuan penelitian. Adapun Research Question yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Research Question Penelitian

Kode	Research Question
RQ1	Bagaimana karakteristik penggunaan metode System Usability Scale (SUS) dalam evaluasi sistem informasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan?
RQ2	Bagaimana karakteristik penggunaan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan?
RQ3	Bagaimana perbandingan karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR)?

Ketiga Research Question tersebut menjadi dasar dalam menentukan strategi pencarian literatur, proses seleksi artikel, serta tahapan analisis data pada penelitian ini. RQ1 difokuskan untuk mengidentifikasi karakteristik penggunaan metode SUS, sedangkan RQ2 digunakan untuk mengkaji karakteristik penggunaan metode EUCS pada berbagai penelitian terdahulu. Selanjutnya, RQ3 digunakan sebagai dasar dalam melakukan analisis komparatif terhadap kedua metode sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai keunggulan, keterbatasan, serta kesesuaian penggunaan masing-masing metode dalam evaluasi sistem informasi.

2.4 Strategi Pencarian Literatur

Strategi pencarian literatur dilakukan secara sistematis untuk memperoleh artikel ilmiah yang relevan dengan topik penelitian, yaitu perbandingan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi. Tahapan pencarian literatur dirancang agar proses identifikasi artikel dapat dilakukan secara objektif, transparan, dan dapat direplikasi oleh peneliti lain.Proses pencarian dilakukan pada beberapa basis data ilmiah yang memiliki reputasi baik dan banyak digunakan dalam penelitian bidang sistem informasi, yaitu Google Scholar, Scopus, IEEE Xplore, ScienceDirect, SpringerLink, dan ACM Digital Library. Pemilihan basis data tersebut bertujuan untuk memperoleh cakupan literatur yang luas sehingga hasil sintesis dapat menggambarkan perkembangan penelitian mengenai penggunaan metode SUS dan EUCS secara komprehensif[11].

Pencarian artikel dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci (keywords) yang disusun berdasarkan Research Question (RQ) yang telah dirumuskan sebelumnya. Kata kunci tersebut dikombinasikan menggunakan operator Boolean AND dan OR untuk meningkatkan relevansi hasil pencarian. Adapun kata kunci utama yang digunakan meliputi System Usability Scale, SUS, End User Computing Satisfaction, EUCS, Usability Evaluation, Information System, dan User Satisfaction. Salah satu contoh search string yang digunakan adalah sebagai berikut:("System Usability Scale" OR SUS) AND ("End User Computing Satisfaction" OR EUCS) AND ("Information System") AND ("Usability Evaluation" OR "User Satisfaction")

Selain menggunakan kata kunci tersebut, proses pencarian juga dibatasi pada artikel yang diterbitkan dalam rentang tahun yang telah ditentukan, tersedia dalam bentuk full text, serta dipublikasikan pada jurnal atau prosiding ilmiah yang relevan dengan bidang sistem informasi dan teknologi informasi. Pembatasan tersebut dilakukan agar literatur yang diperoleh memiliki kualitas yang baik serta sesuai dengan perkembangan penelitian terkini.Seluruh artikel yang diperoleh dari proses pencarian kemudian dikompilasi dan dilakukan penghapusan data yang terduplikasi (duplicate removal). Selanjutnya artikel diseleksi berdasarkan judul, abstrak, dan isi lengkap sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Artikel yang memenuhi seluruh kriteria akan digunakan pada tahap ekstraksi data dan analisis sehingga menghasilkan sintesis literatur yang sesuai dengan tujuan penelitian

Proses pencarian literatur dilakukan secara bertahap pada setiap basis data menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Seluruh artikel yang diperoleh kemudian dikompilasi dan diperiksa untuk menghilangkan artikel yang terduplikasi (duplicate removal). Selanjutnya dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak.

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

Artikel yang memenuhi kriteria awal dilanjutkan ke tahap evaluasi full text untuk memastikan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian.[11].

2.5 Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Penelitian ini menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi untuk memastikan bahwa artikel yang digunakan dalam proses Systematic Literature Review (SLR) memiliki relevansi dengan tujuan penelitian. Kriteria tersebut digunakan sebagai pedoman dalam proses seleksi artikel sehingga hanya penelitian yang sesuai dengan topik perbandingan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi yang dianalisis lebih lanjut. Penerapan kriteria ini juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas sintesis literatur dengan mengurangi kemungkinan terpilihnya artikel yang tidak relevan atau tidak memenuhi standar penelitian**.**

Tabel 2. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Topik Penelitian	Membahas metode SUS, EUCS, atau keduanya dalam evaluasi sistem informasi	Tidak membahas SUS maupun EUCS
Jenis Publikasi	Artikel jurnal dan prosiding ilmiah	Skripsi, tesis, disertasi, buku, blog, dan artikel non-ilmiah
Bahasa	Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris	Bahasa selain Indonesia dan Inggris
Tahun Publikasi	2021–2026	Sebelum tahun 2021
Akses Artikel	Full text tersedia	Hanya abstrak atau tidak dapat diakses
Kesesuaian Penelitian	Menyajikan penerapan atau analisis metode SUS atau EUCS	Tidak berhubungan dengan evaluasi sistem informasi

Berdasarkan Tabel 2, proses seleksi artikel dilakukan secara bertahap dengan mengacu pada seluruh kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Seleksi diawali melalui pemeriksaan judul dan abstrak untuk mengidentifikasi kesesuaian topik penelitian. Selanjutnya, artikel yang memenuhi tahap awal dievaluasi berdasarkan isi lengkap (full text) guna memastikan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian. Artikel yang tidak memenuhi salah satu kriteria eksklusi dieliminasi dari proses seleksi, sedangkan artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi digunakan pada tahap ekstraksi data dan analisis. Melalui proses tersebut, diharapkan artikel yang terpilih memiliki kualitas yang baik, relevan, serta mampu memberikan informasi yang mendukung perbandingan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi.

Penerapan kriteria inklusi dan eksklusi bertujuan untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki kualitas serta relevansi yang memadai terhadap fokus penelitian. Dengan demikian, proses sintesis literatur dilakukan berdasarkan artikel yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian sehingga hasil analisis menjadi lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.6 Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan terhadap artikel-artikel yang telah lolos proses seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Data yang diperoleh dari setiap artikel kemudian diekstraksi untuk mengidentifikasi informasi penting yang berkaitan dengan tujuan penelitian, seperti identitas artikel, objek penelitian, metode evaluasi yang digunakan, hasil penelitian, serta temuan utama mengenai penerapan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS).

Selanjutnya, data yang telah diekstraksi dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui proses sintesis literatur. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan hasil penelitian berdasarkan Research Question (RQ) yang telah dirumuskan sebelumnya. RQ1 digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik penggunaan metode SUS pada berbagai penelitian sistem informasi. RQ2 digunakan untuk menganalisis karakteristik penggunaan metode EUCS, sedangkan RQ3 digunakan untuk membandingkan karakteristik, keunggulan, keterbatasan, serta kecenderungan penggunaan kedua metode tersebut berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan.

Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian berdasarkan karakteristik metode yang digunakan, objek penelitian, hasil evaluasi, serta temuan utama dari setiap artikel. Selanjutnya dilakukan proses sintesis untuk mengidentifikasi persamaan, perbedaan, keunggulan, keterbatasan, dan kecenderungan penggunaan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam berbagai konteks evaluasi sistem informasi.

Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang didukung oleh tabel perbandingan dan rangkuman hasil penelitian sehingga memudahkan proses interpretasi data. Pendekatan ini diharapkan

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

mampu menghasilkan sintesis literatur yang sistematis, objektif, dan komprehensif sehingga dapat memberikan gambaran mengenai metode evaluasi yang paling sesuai berdasarkan karakteristik sistem informasi dan tujuan penelitian yang akan dilakukan.

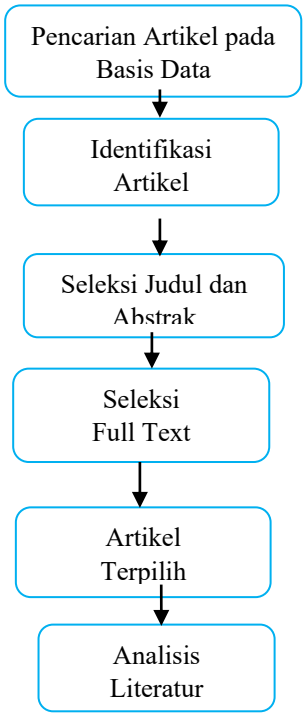
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pencarian Literatur

Setelah tahapan pencarian literatur, seleksi artikel, serta analisis data dilakukan sesuai dengan metode penelitian yang telah dijelaskan pada Bab II, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Proses pencarian dilakukan melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, IEEE Xplore, ScienceDirect, SpringerLink, dan ACM Digital Library. Pencarian artikel menggunakan kombinasi kata kunci yang berkaitan dengan System Usability Scale (SUS), End User Computing Satisfaction (EUCS), evaluasi sistem informasi, information system, usability evaluation, dan user satisfaction. Penggunaan beberapa basis data tersebut bertujuan untuk memperoleh literatur yang relevan serta mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan kedua metode dalam berbagai penelitian sistem informasi.

Artikel yang diperoleh dari proses pencarian selanjutnya melalui tahapan seleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan pada Bab II. Proses seleksi dilakukan secara bertahap, dimulai dari pemeriksaan judul, abstrak, hingga isi lengkap (full text) setiap artikel. Tahapan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh artikel yang digunakan memiliki keterkaitan dengan tujuan penelitian, yaitu membandingkan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi.

Berdasarkan proses pencarian dan seleksi tersebut, diperoleh artikel yang berasal dari berbagai objek penelitian, seperti sistem informasi akademik, sistem informasi rumah sakit, aplikasi berbasis web, aplikasi mobile, sistem informasi pelayanan publik, serta platform pembelajaran daring. Keberagaman objek penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai penerapan metode SUS dan EUCS pada berbagai konteks sistem informasi. Karakteristik artikel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3 sebagai dasar dalam proses analisis dan pembahasan pada subbab berikutnya.



Gambar 2. Proses Pencarian dan Seleksi Literatur

Berdasarkan Gambar 2, proses pencarian literatur diawali dengan penelusuran artikel pada beberapa basis data ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Artikel yang diperoleh kemudian diidentifikasi untuk menghilangkan data yang terduplikasi (duplicate removal) sebelum dilakukan proses seleksi berdasarkan judul dan abstrak. Selanjutnya, artikel yang memenuhi kriteria awal dievaluasi kembali melalui pembacaan isi lengkap

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

(full text) sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan pada Bab II. Artikel yang lolos seluruh tahapan seleksi ditetapkan sebagai artikel terpilih dan digunakan sebagai sumber utama dalam proses analisis literatur. Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki relevansi dengan tujuan penelitian, sehingga hasil pembahasan yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai perbandingan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi.

Hasil proses seleksi menunjukkan bahwa artikel yang terpilih telah memenuhi seluruh kriteria inklusi dan tidak termasuk dalam kriteria eksklusi yang telah ditetapkan. Artikel-artikel tersebut kemudian digunakan sebagai sumber utama dalam proses sintesis literatur karena memiliki relevansi yang tinggi dengan tujuan penelitian, yaitu membandingkan karakteristik penerapan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi.

3.2 Karakteristik Artikel Terpilih

Berdasarkan proses pencarian dan seleksi literatur yang telah dilakukan pada beberapa basis data ilmiah, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi sesuai dengan tujuan penelitian. Artikel-artikel tersebut membahas penerapan metode System Usability Scale (SUS), End User Computing Satisfaction (EUCS), maupun kombinasi kedua metode dalam mengevaluasi berbagai jenis sistem informasi. Objek penelitian yang dianalisis meliputi aplikasi pembelajaran daring, aplikasi mobile banking, serta media sosial. Keberagaman objek penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai penerapan metode evaluasi pada berbagai konteks sistem informasi sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam membandingkan karakteristik, keunggulan, serta keterbatasan masing-masing metode.Karakteristik artikel yang dianalisis meliputi identitas penulis, tahun publikasi, objek penelitian, metode evaluasi yang digunakan, jumlah responden, serta hasil utama penelitian. Ringkasan karakteristik artikel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 3 [11][8][9][16][7][17][18][12][6].

Tabel 3. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

No	Penulis	Tahun	Objek Penelitian	Metode	Responden	Hasil Utama
1	Pratama Angga Buana dkk.	2024	TikTok dan Instagram Reels	EUCS +SLR	58	Kedua aplikasi memperoleh tingkat kepuasan tinggi. Dimensi content dan accuracy menjadi faktor paling dominan.
2	Reynaldi Holtrop dkk.	2025	Aplikasi Livin by Mandiri	EUCS	102	Variabel content dan accuracy tidak berpengaruh signifikan, sedangkan dimensi EUCS lainnya berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3	Muhammad Kahfi MS & Eliyah A. Manapa Sampetoding	2025	Aplikasi Duolingo	SUS + EUCS	404	Skor SUS 78,86 (Grade B+) dan seluruhdimensi EUCS memperoleh kategori sangat baik.
4	Ilsa Margiana Herawati & Dimas Azahra	2024	Website JaSuDa.nET	SUS	25	Skor SUS 60,6 (Adjective Rating OK). Website dapat diterima pengguna namun masih memerlukan perbaikan.
5	Yusuf Unggul Budiman	2025	Aplikasi Linkterasi	SUS	17	Skor SUS 72,94 (Grade C, Adjective Rating Okay). Aplikasi cukup baik digunakan namun perlu peningkatan navigasi dan konsistensi fitur.
7	Imannudin Akbar	2024	Website SMKN 13 Bandung	SUS	34	Skor SUS 71,29. Website termasuk

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

No	Penulis	Tahun	Objek Penelitian	Metode	Responden	Hasil Utama
						acceptable dan cukup usable, tetapi masih memerlukan pengembangan.
8	Desak Made Dwi Utami Putra dkk.	2024	E-Modul Basis Data	SUS	32	Skor SUS 80,7 (Grade B, Excellent). E-Modul dinilai layak digunakan dalam pembelajaran.
9	Sekar Arum Wulandari & Muhammad Luthfi Hamzah	2024	Website RilisBerita	SUS	100	Skor SUS 68 (Grade D, Adjective Rating OK). Website cukup baik dan dapat diterima, namun masih memerlukan perbaikan.
10	Novrian Pratama, Rifka Anrahvi, dan Stevani	2024	Website Evaluation	SUS	70	Penelitian memperoleh skor SUS sebesar 82, termasuk kategori Excellent dan Accepted, sehingga website dinilai memiliki tingkat usability yang sangat baik serta layak digunakan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa metode SUS masih menjadi pendekatan yang paling banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi karena memiliki instrumen yang sederhana, mudah diterapkan, dan menghasilkan skor yang mudah diinterpretasikan. Sebaliknya, penggunaan metode EUCS cenderung dipilih ketika penelitian berfokus pada analisis kepuasan pengguna secara lebih mendalam melalui beberapa dimensi evaluasi. Perbedaan kecenderungan tersebut menunjukkan bahwa pemilihan metode evaluasi tidak hanya dipengaruhi oleh jenis sistem informasi yang dianalisis, tetapi juga oleh tujuan penelitian yang ingin dicapai.

Berdasarkan Tabel 3, artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) telah diterapkan pada berbagai jenis sistem informasi, seperti aplikasi pembelajaran, aplikasi mobile banking, media sosial, website layanan informasi, website pendidikan, serta e-modul pembelajaran. Keberagaman objek penelitian tersebut menunjukkan bahwa kedua metode memiliki ruang lingkup penerapan yang luas dalam mengevaluasi kualitas sistem informasi dari perspektif pengguna.

Dari sepuluh artikel yang dianalisis, tujuh artikel menggunakan metode System Usability Scale (SUS) sebagai metode utama dalam mengukur tingkat usability, dua artikel menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS) untuk mengevaluasi kepuasan pengguna, sedangkan satu artikel mengombinasikan metode SUS dan EUCS sehingga mampu mengukur aspek kemudahan penggunaan sekaligus tingkat kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa metode SUS masih menjadi metode yang paling banyak digunakan dalam penelitian evaluasi sistem informasi karena instrumennya sederhana, mudah diterapkan, dan mampu memberikan interpretasi hasil yang cepat melalui skor usability.

Berdasarkan hasil penelitian yang dianalisis, metode SUS menghasilkan skor usability yang bervariasi, mulai dari 60,6 hingga 82. Sebagian besar sistem memperoleh kategori acceptable hingga excellent, yang menunjukkan bahwa sistem informasi yang dievaluasi secara umum telah memenuhi tingkat kemudahan penggunaan yang baik meskipun beberapa penelitian masih memberikan rekomendasi perbaikan terhadap aspek antarmuka maupun pengalaman pengguna. Sementara itu, penelitian yang menggunakan metode EUCS menunjukkan bahwa dimensi content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness menjadi indikator utama dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Selain itu, hasil analisis pada penelitian yang mengombinasikan metode SUS dan EUCS menunjukkan bahwa kedua metode saling melengkapi dalam proses evaluasi sistem informasi. Metode SUS memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan sistem melalui skor usability, sedangkan metode EUCS mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna secara lebih rinci. Oleh karena itu, kombinasi kedua metode dinilai mampu memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif dibandingkan penggunaan salah satu metode secara terpisah.

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

3.3 Analisis Perbandingan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS)

Hasil analisis terhadap sepuluh artikel menunjukkan bahwa metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki karakteristik, tujuan, serta keunggulan yang berbeda dalam mengevaluasi sistem informasi. Meskipun keduanya sama-sama digunakan untuk mengukur kualitas sistem berdasarkan perspektif pengguna, fokus pengukuran yang dilakukan oleh masing-masing metode tidaklah sama[14].

Metode System Usability Scale (SUS) lebih berorientasi pada pengukuran tingkat usability atau kemudahan penggunaan suatu sistem. Instrumen SUS terdiri atas sepuluh pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert sehingga menghasilkan skor antara 0 sampai 100. Berdasarkan artikel-artikel yang dianalisis, metode SUS telah diterapkan pada berbagai objek penelitian, seperti website pendidikan, aplikasi pembelajaran, website layanan informasi, serta e-modul pembelajaran. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa sebagian besar sistem memperoleh skor pada kategori acceptable hingga excellent, seperti Website Direktori Akademik dengan skor SUS 82, E-Modul Basis Data dengan skor 80,7, serta aplikasi Duolingo yang memperoleh skor 78,86. Temuan tersebut menunjukkan bahwa metode SUS mampu memberikan gambaran yang sederhana namun efektif mengenai tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem.

Berbeda dengan SUS, metode End User Computing Satisfaction (EUCS) berfokus pada tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi melalui lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Penggunaan metode EUCS memungkinkan peneliti mengetahui aspek mana yang telah memenuhi harapan pengguna maupun aspek yang masih memerlukan perbaikan. Pada penelitian mengenai aplikasi Livin by Mandiri, misalnya, ditemukan bahwa dimensi content dan accuracy belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi lainnya memberikan pengaruh positif. Sementara itu, penelitian pada TikTok dan Instagram Reels menunjukkan bahwa dimensi content dan accuracy menjadi faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Selain digunakan secara terpisah, salah satu artikel juga mengombinasikan metode SUS dan EUCS dalam mengevaluasi aplikasi Duolingo. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan kedua metode secara bersamaan mampu memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Metode SUS memberikan informasi mengenai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan EUCS memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi evaluasi. Dengan demikian, kombinasi kedua metode mampu menghasilkan informasi yang lebih lengkap dibandingkan penggunaan salah satu metode saja.

Berdasarkan hasil perbandingan tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode SUS lebih sesuai digunakan apabila tujuan penelitian adalah mengukur tingkat usability atau kemudahan penggunaan sistem secara cepat dan sederhana. Sebaliknya, metode EUCS lebih tepat digunakan apabila penelitian bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi secara lebih rinci. Oleh karena itu, pemilihan metode evaluasi sebaiknya disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik sistem yang dievaluasi, serta jenis informasi yang ingin diperoleh dari hasil evaluasi.

Berdasarkan hasil sintesis terhadap seluruh artikel yang dianalisis, terlihat bahwa metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki peran yang saling melengkapi dalam evaluasi sistem informasi. SUS memberikan gambaran mengenai tingkat kemudahan penggunaan sistem secara kuantitatif melalui skor usability, sedangkan EUCS memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi evaluasi. Oleh karena itu, pemilihan metode evaluasi sebaiknya mempertimbangkan tujuan penelitian, karakteristik sistem, serta informasi yang ingin diperoleh.

Tabel 4. Perbandingan Karakteristik Metode SUS dan EUCS

Aspek	System Usability Scale (SUS)	End User Computing Satisfaction (EUCS)
Tujuan	Mengukur tingkat usability sistem	Mengukur tingkat kepuasan pengguna
Fokus Evaluasi	Kemudahan penggunaan sistem	Kepuasan pengguna terhadap sistem
Instrumen	10 pertanyaan SUS	5 dimensi (Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timeliness)
Hasil	Skor 0–100	Nilai setiap dimensi kepuasan
Kelebihan	Cepat, sederhana, mudah diinterpretasikan	Analisis lebih rinci terhadap kepuasan pengguna
Kekurangan	Tidak menunjukkan penyebab ketidakpuasan pengguna	mengolahan data lebih rinci dan membutuhkan analisis tiap dimensi
Cocok Digunakan	Evaluasi usability website, aplikasi, atau sistem informasi	Analisis kepuasan pengguna terhadap sistem informasi

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

JURNAL MEDIA INFORMATIKA [JUMIN]
Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

Hasil perbandingan menunjukkan bahwa tidak terdapat satu metode yang dapat dianggap paling unggul untuk seluruh kondisi. Efektivitas penggunaan metode bergantung pada konteks penelitian dan tujuan evaluasi. Apabila penelitian berorientasi pada pengukuran kemudahan penggunaan, maka metode SUS merupakan pilihan yang tepat. Sebaliknya, apabila penelitian bertujuan mengevaluasi kepuasan pengguna secara lebih rinci, maka metode EUCS lebih sesuai digunakan. Pada beberapa kondisi, kombinasi kedua metode dapat memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif.

Berdasarkan Tabel 4, terlihat bahwa metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) memiliki perbedaan pada tujuan, fokus evaluasi, instrumen pengukuran, serta hasil yang diperoleh. Metode SUS lebih menitikberatkan pada pengukuran tingkat usability atau kemudahan penggunaan suatu sistem melalui sepuluh butir pertanyaan yang menghasilkan skor antara 0 hingga 100. Skor tersebut kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori tertentu sehingga memudahkan peneliti dalam menilai tingkat kelayakan penggunaan suatu sistem.

Sementara itu, metode EUCS lebih berorientasi pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan bagian sistem yang perlu ditingkatkan.

Hasil analisis terhadap artikel-artikel yang telah ditinjau menunjukkan bahwa metode SUS lebih banyak digunakan dalam penelitian evaluasi website maupun aplikasi karena proses pengukuran relatif sederhana, waktu analisis lebih singkat, serta hasilnya mudah dipahami. Sebaliknya, metode EUCS lebih sesuai digunakan apabila tujuan penelitian tidak hanya mengukur kualitas penggunaan sistem, tetapi juga menganalisis tingkat kepuasan pengguna berdasarkan berbagai dimensi evaluasi.

Selain digunakan secara terpisah, kombinasi metode SUS dan EUCS juga memberikan hasil evaluasi yang lebih komprehensif. Penggunaan kedua metode secara bersamaan memungkinkan peneliti memperoleh informasi mengenai tingkat kemudahan penggunaan sekaligus faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Oleh karena itu, pemilihan metode evaluasi sebaiknya disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik sistem yang dievaluasi, serta kebutuhan informasi yang ingin diperoleh.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) dalam mengevaluasi sistem informasi melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Berdasarkan hasil analisis terhadap sepuluh artikel yang memenuhi kriteria inklusi, diperoleh gambaran bahwa kedua metode memiliki karakteristik, tujuan, dan ruang lingkup penggunaan yang berbeda, meskipun sama-sama berorientasi pada evaluasi dari perspektif pengguna. Metode SUS lebih berfokus pada pengukuran tingkat usability atau kemudahan penggunaan sistem melalui sepuluh butir pertanyaan yang menghasilkan skor dalam rentang 0–100. Hasil evaluasi menggunakan SUS relatif mudah dipahami dan diinterpretasikan sehingga metode ini banyak digunakan untuk menilai kualitas antarmuka berbagai jenis sistem informasi, seperti website, aplikasi pembelajaran, maupun aplikasi berbasis web. Sebaliknya, metode EUCS lebih menekankan pada pengukuran tingkat kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi utama, yaitu content, accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian yang menggunakan metode SUS memperoleh kategori acceptable hingga excellent, sehingga menunjukkan bahwa metode tersebut efektif untuk mengidentifikasi tingkat kemudahan penggunaan suatu sistem. Sementara itu, penelitian yang menggunakan metode EUCS mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna melalui analisis setiap dimensi yang diukur. Selain itu, penelitian yang mengombinasikan metode SUS dan EUCS menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif karena mampu menilai aspek usability sekaligus tingkat kepuasan pengguna dalam satu proses evaluasi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat satu metode yang sepenuhnya lebih baik dibandingkan metode lainnya. Pemilihan metode evaluasi harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, karakteristik sistem informasi yang dievaluasi, serta jenis informasi yang ingin diperoleh. Apabila penelitian berfokus pada kemudahan penggunaan sistem, maka metode SUS lebih sesuai untuk digunakan. Sebaliknya, apabila penelitian bertujuan mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna secara lebih rinci, maka metode EUCS merupakan pilihan yang lebih tepat. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas cakupan literatur yang dianalisis serta mengombinasikan metode SUS dan EUCS dengan metode evaluasi lainnya agar hasil evaluasi sistem informasi menjadi lebih komprehensif dan mampu memberikan rekomendasi pengembangan sistem yang lebih optimal.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi berupa sintesis literatur yang memperjelas karakteristik, keunggulan, dan keterbatasan metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing

This is an open access article under the C C–BY-SA licens

Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

Satisfaction (EUCS) dalam evaluasi sistem informasi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti maupun praktisi dalam menentukan metode evaluasi yang paling sesuai berdasarkan tujuan penelitian dan karakteristik sistem yang akan dievaluasi.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Ibnu Sina yang telah memberikan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing atas arahan dan masukan yang diberikan selama proses penyusunan artikel, serta kepada seluruh penulis artikel ilmiah yang menjadi sumber referensi dalam penelitian ini sehingga penelitian dapat diselesaikan dengan baik.

REFERENCES

[1] M. L. Nuryana, T. Ibrahim, dan O. Arifudin, "Implementasi dan trasnformasi sistem informasi di era digital," *J. Tahsinia*, vol. 5, no. 9, hal. 1325–1337, 2024.

[2] Nuriani Nuriani dan Rayyan Firdaus, "Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Karyawan di Indonesia," *J. Ris. Akunt.*, vol. 2, no. 4, hal. 105–116, 2024, doi: 10.54066/jura-itb.v2i4.2615.

[3] R. Rismawati dan O. Arifudin, "Peran Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Pendidikan," *J. Tahsinia*, vol. 5, no. 7, hal. 1099–1122, 2024.

[4] Feishal Azriel Arya Putra, Bibit Waluyo, Risqi Faturohman, Wahyu Dwi Purwoprasetyo, dan Ito Setiawan, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode System Usability Scale terhadap Kepuasan Pengguna Website Kemahasiswaan Universitas Amikom Purwokerto," *Uranus J. Ilm. Tek. Elektro, Sains dan Inform.*, vol. 3, no. 1, hal. 121–130, 2025, doi: 10.61132/uranus.v3i1.673.

[5] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, dan T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," *Simkom*, vol. 8, no. 2, hal. 208–220, 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.

[6] N. Pratama, R. Anrahvi, dan Stevani, "Application of the System Usability Scale (SUS) Method in Measuring Student Satisfaction with the Academic Directory Website," *Indones. J. Bus. Econ. Manag.*, vol. 3, hal. 74–80, 2024.

[7] Y. U. Budiman, "Evaluasi Usability Aplikasi Linkterasi Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus.*, vol. 4, no. 3, hal. 5983–5988, 2025, doi: 10.31004/riggs.v4i3.2812.

[8] R. Holtrop, S. Wijoyo, … D. N.-T. I. dan I., dan undefined 2025, "Analisis Faktor-Faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Livin by Mandiri Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus Mahasiswa di DKI," *J-Ptiik.Ub.Ac.Id*, vol. 9, no. 4, hal. 2548–964, 2025, [Daring]. Tersedia pada: https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/14715

[9] M. K. MS, "Evaluasi Kualitas Pengalaman Pengguna Aplikasi Duolingo Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan End User Computing Satisfaction (EUCS) = Evaluation of the Quality of Duolingo Application User Experience Using the System Usability Scale (SUS) a," *Media Infotama*, vol. 21, no. 1, hal. 194–201, 2025.

[10] M. L. Oktaroza dan A. Setiawan, "Efektivitas Dan Usability User Interface Dalam Aplikasi Modern: Tinjauan Sistematis Melalui Studi Literatur Review," *J. Manaj. Terap. dan Keuang.*, vol. 14, no. 2, hal. 475–486, 2025, doi: 10.22437/jmk.v14i2.43273.

[11] P. Angga Buana *et al.*, "Pendekatan Systematic Literature Review Dan Eucs : Mengukur Kepuasan Pengguna Tiktok Dan Instagram," *Indexia*, vol. 6, no. 2, hal. 92–101, 2024, [Daring]. Tersedia pada: https://journal.umg.ac.id/index.php/indexia/article/view/9252

[12] S. A. Wulandari dan M. L. Hamzah, "Analisis Tingkat Usability Situs Website RilisBerita dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," vol. 7, 2024.

[13] M. R. Maulana, E. D. Wahyuni, T. Informatika, F. Teknik, dan U. M. Malang, "Evaluasi Metodologi Waterfall Dan Agile :," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.*, vol. 13, no. 1, hal. 1287–1294, 2025, [Daring]. Tersedia pada: http://dx.doi.org/10.23960/jitet.v13i1.5900

[14] V. No, D. Hal, dan A. P. Rachmawati, "Evaluasi Usability Sistem Informasi Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, hal. 9–15, 2025.

[15] N. Nurhayati, A. Apriyanto, J. Ahsan, dan N. Hidayah, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.

[16] I. M. Herawati dan D. Azahra, "JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika) Journal homepage: https://jurnal.stkippgritulungagung.ac.id/index.php/jipi EVALUASI USABILITY WEBSITE JASUDA.NET MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)," vol. 9, no. 2, hal. 994–1000, 2024, [Daring]. Tersedia pada: https://doi.org/10.29100/jipi.v9i2.4328

This is an open access article under the C C–BY-SA licens
Terakreditasi SINTA 5 SK :72/E/KPT/2024 Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**

Volume 7 Nomor 4 Agustus 2026, Page 533-544
ISSN 2808-005X (media online)
Available Online at http://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/jumin

[17] I. Akbar, "Penerapan System Usability Scale dalam Pengukuran Kebergunaan Website SMKN 13 Bandung," *Intern. (Information Syst. Journal)*, vol. 7, no. 1, hal. 1–7, 2024, doi: 10.32627/internal.v7i1.865.

[18] D. M. D. U. Putra, A. S. Kusuma, A. G. Willdahlia, dan N. K. N. N. Pande, "Evaluasi Usability E-Modul Basis Data Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Glob. Educ.*, vol. 5, no. 2, hal. 1800–1809, 2024, doi: 10.55681/jige.v5i2.2764.

This is an open access article under the C C–BY-SA licens **Hok Wee,** Copyright © 2026, **JUMIN**, Page 544

Submitted: **03/06/2026**; Accepted: **28/06/2026**; Published: **30/08/2026**