

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kemudahan dari aplikasi PLN *mobile* di Kota Jambi. Untuk mengukur tingkat kemudahan pengguna aplikasi PLN *mobile* di Kota Jambi maka dalam penelitian ini menggunakan metode *system usability scale* (SUS) dimana hasil penelitian dalam bentuk skor SUS.

Metode SUS adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kemudahan dari sebuah aplikasi. Sampel pada penelitian ini adalah pengguna PLN *mobile* yang ada di Kota Jambi. Penyebaran *questioner system usability scale* (SUS) pada penelitian ini secara langsung kelapangan yang dibagikan kepada 50 orang responden.

Hasil yang didapatkan saat penelitian dengan menyebarkan *questioner* yaitu berupa skor SUS adalah 57,75 untuk hasil *persentil rank* 20% yang berada di *grade D* yang artinya kurang memuaskan pengguna, nilai *adjective* dengan berdasarkan skor SUS 57,75 maka skala *adjective* tergolong OK/cukup yang berarti aplikasi sudah layak, *acceptability* skor tersebut mempunyai arti sudah terima secara *marginal*/sementara, namun masih butuh peningkatan seperti melengkapi isi fitur yang mana dibutuhkan pengguna. *Net Promoter Score* (NPS) responden dalam penelitian ini diketahui bersifat *passive* yang mana artinya pengguna cukup puas saat penggunaan aplikasi PLN *mobile* Kota Jambi.