

ANALISIS USER EXPERIENCE PADA WEBSITE MIND & SOUL MENGUNAKAN METODE SYSTEM USABILITY SCALE

Oleh:

Wilson Gabriel Hosea¹, Syaiful Rahman^{2*}, Arianti³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Informatika, STMIK KHARISMA Makassar

e-mail: ¹wilsongabriel_19@kharisma.ac.id, ²syaifulrahman@kharisma.ac.id,

³arianti@kharisma.ac.id

Abstrak: Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan analisis pengalaman pengguna (User Experience) pada website Mind & Soul dengan menggunakan metode System Usability Scale (SUS) berdasarkan tanggapan dari pengguna. Pengambilan data dimulai dengan menyebarkan kuesioner yang berisi 10 pernyataan yang sudah disiapkan oleh *System Usability Scale (SUS)* kepada pengguna website Mind & Soul sebagai media pengumpulan data, lalu dilanjutkan dengan mengolah data hasil kuesioner. Pembagian kuesioner kepada responden yang didapat berjumlah 32 responden. Hasil olah data ini diperoleh skor 68,4 dinyatakan *Imarginal High* dan masuk ke dalam grade D dengan rating OK. Website Mind & Soul merupakan Website yang layak digunakan oleh pengguna yang membutuhkan konsultasi online.

Kata kunci: Analisis, User Experience, Mind & Soul, Konsultasi Online, System Usability Scale

Abstract: This study aims to conduct user experience analysis on the Mind & Soul website using the System Usability Scale (SUS) method based on user responses. Data collection began by distributing a questionnaire containing 10 statements that had been prepared by the System Usability Scale (SUS) to users of the Mind & Soul website as a data collection medium, then continued by processing the questionnaire result data. The distribution of questionnaires to respondents obtained amounted to 32 respondents. The results of this data processing obtained a score of 68.4 declared *Imarginal High* and entered into grade D with an OK rating. The Mind & Soul website is a website that is suitable for use by users who need online consultation.

Keywords: Analysis, User Experience, Mind & Soul, Online Consultation, System Usability Scale

1. PENDAHULUAN

Pada Mind & Soul adalah aplikasi berbasis website yang dibentuk pada oktober 2021 dan bergerak di bidang kesehatan terutama mental, adapun link URL yang beralamat di website www.mind&soulofficial.com. Tujuan website Mind & Soul untuk konsultasi dan mencari jalan keluar pada masalah gangguan mental seperti kecemasan, kecanduan, depresi, dan sebagainya. Mind & Soul menyediakan fitur konsultasi secara online dengan konselor yang siap melayani pengunjung dengan maksimal. Banyaknya topik yang dapat dipilih dan dikonsultasikan oleh pelanggan Mind & soul sesuai dengan masalah psikologi yang sedang dialami.

* Corresponding author : Syaiful Rahman (syaifulrahman@kharisma.ac.id)

Dalam upaya memperkenalkan Mind & soul performa website harus diperhatikan agar pengunjung website dapat menggunakan website dengan nyaman. Sebuah website mempunyai peranan penting pada setiap *startup* termasuk website Mind & Soul. Oleh sebab itu ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam mendapatkan informasi tentang pengalaman pengguna seperti *Usability testing*, *Persona*, *Survey*, *Task analyzing*, dan salah satu yang digunakan oleh peneliti ada *System Usability Scale*. *Usability testing* digunakan untuk mengukur kinerja penggunaan, *persona* digunakan untuk memahami pengguna, *survey* digunakan untuk mengumpulkan informasi, *taks analyzing* digunakan untuk memecah tugas pengguna, dan *System Usability Scale* digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna.

Website Mind & Soul adalah website baru dan sebagai *User Experience* dari pengunjung yang berinteraksi di website dapat diketahui kelayakan dari website Mind & Soul. Dari pernyataan diatas, performa website Mind & Soul diperlukan analisis secara detail untuk mengetahui seperti apa performa website dan kekurangan apa saja yang dimiliki website Mind & Soul.

Terdapat penelitian terkait yang telah dilakukan, seperti penelitian sebelumnya yang berjudul *Analysis of User Experience in University Academic Portal Using System Usability Scale*[1].Sebab itu peneliti berencana menggunakan metode *System Usability Scale* untuk mengetahui kekurangan apa saja yang dimiliki website Mind & Soul. Kelebihan metode *System Usability Scale* yaitu, *easy to use*, dapat memberikan informasi yang jelas untuk meningkatkan pengalaman pengguna, terdiri dari 10 pernyataan, terbukti valid dalam menentukan apakah sistem sudah dapat digunakan dengan baik, sedangkan kekurangan *System Usability Scale* yaitu, interpretasi skor tergantung pada persepsi masing-masing pengguna dan bisa berbeda-beda yang membuat hasil yang diperoleh bersifat subjektif. Tujuan dari penelitian ini adalah dapat menganalisis website Mind & Soul dari segi kegunaan dan tingkat kepuasan pengguna dari pengalaman saat menggunakan website Mind & Soul dengan menggunakan metode SUS. Penelitian ini menunjukkan hasil evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale*. Dari hasil evaluasi didapatkan skor 68,4 dinyatakan *marginal High* dan masuk ke dalam grade D dengan rating OK.[2][3] [4]

2. METODE PENELITIAN

2.1 Teknik Pengumpulan Data

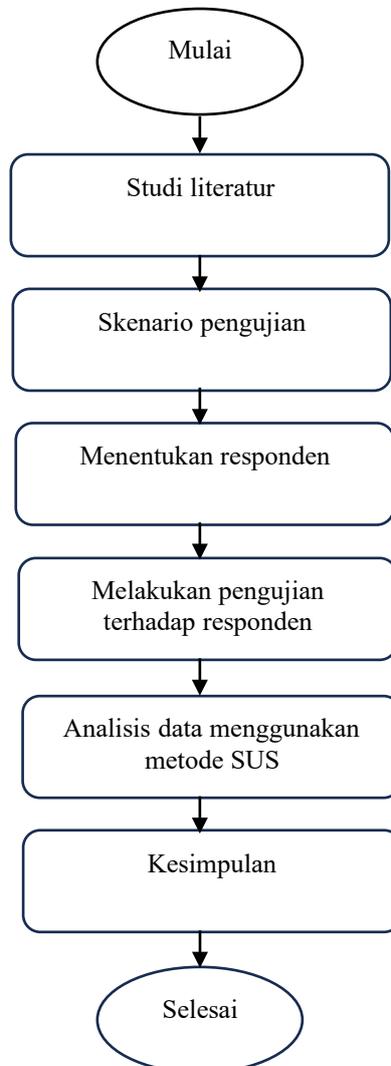
Dalam pengumpulan data untuk penelitian *System Usability Scale* penggunaan website Mind & Soul menggunakan kuesioner dan memakai skala likert. Metode Kuesioner pada metode ini yang dilakukan adalah membuat 10 pernyataan berdasarkan *System Usability Scale*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak yang menggunakan website Mind & Soul. Menurut Roscoe ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.[5]

Tabel 1. Pernyataan Metode System Usability Scale [6]

No	Pernyataan	Skala
1	Saya pikir bahwa saya akan ingin lebih sering menggunakan website	1 - 5
2	Saya menemukan bahwa website ini tidak perlu dibuat serumit ini	1 - 5
3	Saya pikir website mudah untuk digunakan	1 - 5
4	Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan website ini	1 - 5
5	Saya menemukan berbagai fungsi di website ini terintegrasi dengan baik	1 - 5
6	Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian di dalam website ini	1 - 5
7	Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari website ini dengan sangat ini dengan sangat cepat	1 - 5
8	Saya menemukan website ini sangat rumit untuk digunakan	1 - 5
9	Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan website ini	1 - 5
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan website ini	1 - 5

2.2 Tahapan Penelitian

Tahapan pelaksanaan penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Dimulai dengan tahapan persiapan yang dilakukan untuk mengumpulkan apa saja yang diperlukan dalam melakukan analisis *user experience* dan dilanjutkan dengan studi literatur yang pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan sumber-sumber teori ilmiah yang sudah dilakukan sebelumnya yang dapat dijadikan referensi untuk analisis *user experience*. Pada tahapan selanjutnya penentuan responden yaitu pengunjung yang sudah

mencoba dan menggunakan website Mind and Soul sampai masuk di ruang tunggu pada website untuk penelitian ini. Selanjutnya penyusunan kuesioner menggunakan *Google Form* untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan kelayakan website Mind & Soul terhadap user experience pengguna. Bentuk kuesioner terdiri dari 10 pernyataan sesuai aturan yang dipakai metode SUS dan dijawab oleh responden mengenai setuju atau tidaknya pernyataan.[7]

2.3 System Usability Scale

SUS atau System Usability Scale adalah metode evaluasi pengguna yang efisien dan akurat, terdiri dari sepuluh pernyataan sebagai alat ukur dalam penilaian pengguna.

Anda dapat melihat instrumen pengujian System Usability Scale di Tabel 1.

Dalam pengujian System Usability Scale, ada skala penilaian yang akan digunakan sebagai panduan selama pengujian. Skala penilaian ini adalah skala Likert yang berkisar dari 1 hingga 5, dengan 1 mengindikasikan ketidaksetujuan penguji yang sangat tinggi dan 5 menunjukkan setuju penguji yang sangat tinggi terhadap pernyataan. Anda dapat melihat rincian skala penilaian ini di Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Skala Likert

	1	2	3	4	5	
Sangat Tidak Setuju	<input type="radio"/>	Sangat Setuju				

Keterangan

- 1 = Sangat tidak setuju
- 2 = Tidak setuju
- 3 = Ragu-ragu
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Hasil perhitungan kuesioner menggunakan aturan System Usability Scale sebagai berikut:

1. Responden pertama memilih skala 4, sehingga pernyataan pertama mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangkan 1 dari hasil skala)
2. Responden kedua memilih skala 3, sehingga pernyataan kedua mendapat skor 2 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangkan hasil skala dari 5)

3. Hasil dari konversi ini kemudian dihitung totalnya untuk setiap responden dan dikalikan dengan faktor 2,5 untuk mendapatkan rentang nilai antara 0 hingga 100[8]

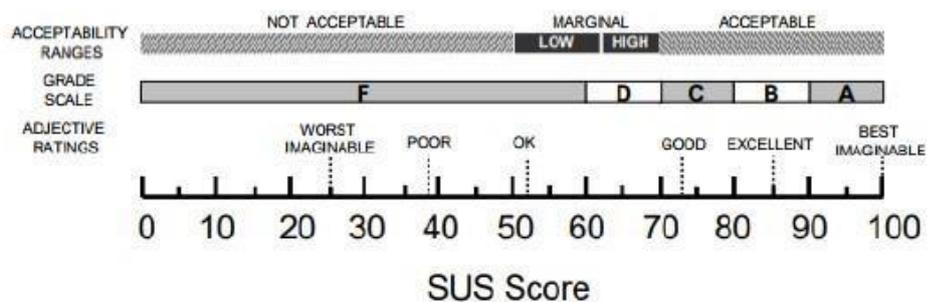
Rumus skor rata-rata System Usability Scale adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

- 1. Rata-rata \bar{x} = Nilai $\sum x / n$
- 2. Nilai $\sum x$ = Jumlah * 2,5
- 3. n = Total Responden

Setelah perhitungan selesai, skor rata-rata dihitung dengan cara menjumlahkan semua skor hasil dan membaginya dengan jumlah responden. Ini akan memberikan nilai yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan sejauh mana desain tersebut sesuai dengan preferensi pengguna.



Gambar 1. Grade Penilaian SUS[9]

Gambar 1 merupakan contoh untuk pengukuran usability dengan penilaian global terdapat tiga kategori penilaian yang mencakup Acceptability Rating pertama, Grade Scale kedua, dan Adjective Ratings ketiga, yang dirasakan oleh pengguna untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna yang positif. Dari ketiga aspek ini, dapat dilihat pada Gambar 1 bahwa Acceptability digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak, Grade Scale untuk menilai tingkat perangkat lunak, dan Adjective Rating untuk menilai rating dari perangkat lunak yang dihasilkan.[10]

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, ada sebanyak 32 orang responden dari hasil pembagian kuesioner kepada pengguna website Mind & Soul. Kuesioner terdiri dari 10 pernyataan yang telah ditetapkan berdasarkan metode *System Usability Scale* seperti pada Tabel 1.

Tabel 3. Hasil Tabulasi Skor SUS

No	Nama	Skor Skala Jawaban Responden									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Responden 1	5	5	5	2	5	4	5	4	4	4

2	Responden 2	4	3	4	2	4	2	4	2	5	1
3	Responden 3	3	5	5	2	4	1	5	1	4	3
4	Responden 4	4	2	5	1	4	2	4	1	5	1
5	Responden 5	2	2	5	2	5	1	4	1	4	1
6	Responden 6	3	2	5	3	4	3	2	1	4	2
7	Responden 7	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5
8	Responden 8	2	2	4	2	3	3	4	2	3	2
9	Responden 9	3	2	4	2	4	1	4	1	4	2
10	Responden 10	4	4	5	3	4	4	5	3	4	3
11	Responden 11	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3
12	Responden 12	2	4	4	2	4	2	4	2	4	1
13	Responden 13	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4
14	Responden 14	2	4	4	1	5	2	5	2	2	1
15	Responden 15	4	2	4	2	4	2	4	3	2	4
16	Responden 16	4	5	4	4	4	2	4	3	4	5
17	Responden 17	4	2	5	2	4	2	5	1	4	1
18	Responden 18	1	1	1	1	1	1	4	5	4	1
19	Responden 19	2	4	2	4	2	4	2	4	2	1
20	Responden 20	2	2	4	2	4	2	3	2	4	2
21	Responden 21	2	2	4	1	4	2	4	2	4	2
22	Responden 22	4	1	5	1	5	3	4	1	4	1
23	Responden 23	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4
24	Responden 24	5	3	3	3	3	1	4	1	5	1
25	Responden 25	5	1	3	5	5	2	5	1	4	3
26	Responden 26	4	1	5	2	4	4	5	1	5	1
No	Nama	Skor Skala Jawaban Responden									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
27	Responden 27	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
28	Responden 28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Responden 29	4	2	5	1	4	1	5	1	4	1
30	Responden 30	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
31	Responden 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Responden 32	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2

Keterangan:

1. Nama = Jumlah skor jawaban responden
2. Qn = Skor Skala Jawaban Responden

Data hasil kuesioner yang didapat pada skor skala jawaban responden berupa jumlah skala setiap pernyataan yang dipilih oleh responden, selanjutnya akan dilakukan perhitungan agar mendapatkan hasil dan kesimpulan. Perhitungan menggunakan metode SUS melibatkan akumulasi skor dari tiap pernyataan oleh setiap responden. Setelah menghitung total skor dari seluruh responden, langkah berikutnya adalah membagi total skor ini untuk mendapatkan nilai rata-rata penelitian dari seluruh responden.

Adapun cara menghitung hasil pengukuran *System Usability Scale*

- a. Setiap pernyataan yang urutan ganjil merupakan pernyataan bernada positif misalnya saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan, maka skala dikurangi dengan nilai 1 ($n-1$)
- b. Setiap pernyataan yang urutan genap merupakan pernyataan bernada negatif misalnya saya merasa aplikasi ini tidak mudah untuk digunakan, nilai 5 dikurangi dengan nilai skala ($5-n$)
- c. Jumlahkan hasil skala yang didapat dari setiap pernyataan. Kemudian dikalikan dengan 2,5 ($N = \text{Jumlah skor skala} \times 2,5$) lalu dicari nilai rata – rata dari hasil nilai total nilai N tersebut.

Hasil perhitungan kuesioner menggunakan aturan *System Usability Scale* sebagai berikut:

1. Responden pertama memilih skala 4, sehingga pernyataan pertama mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangi 1 dari hasil skala)
2. Responden kedua memilih skala 3, sehingga pernyataan kedua mendapat skor 2 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangi hasil skala dari 5)
3. Responden ketiga memilih skala 4, sehingga pernyataan ketiga mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangi 1 dari hasil skala)
4. Responden keempat memilih skala 2, sehingga pernyataan keempat mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangi hasil skala dari 5)
5. Responden kelima memilih skala 4, sehingga pernyataan kelima mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangi 1 dari hasil skala)
6. Responden keenam memilih skala 2, sehingga pernyataan keenam mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangi hasil skala dari 5)
7. Responden ketujuh memilih skala 4, sehingga pernyataan ketujuh mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangi 1 dari hasil skala)
8. Responden kedelapan memilih skala 2, sehingga pernyataan kedelapan mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangi hasil skala dari 5)

9. Responden kesembilan memilih skala 6, sehingga pernyataan kesembilan mendapat skor 5 yang mengindikasikan aspek positif. (Skor dihitung dengan mengurangkan 1 dari hasil skala)
10. Responden kesepuluh memilih skala 1, sehingga pernyataan kesepuluh mendapat skor 3 yang mengindikasikan aspek negatif. (Skor dihitung dengan mengurangkan hasil skala dari 5)
11. Total skor SUS yang dihitung adalah 31, kemudian hasil ini dikalikan dengan 2,5 untuk mendapatkan nilai akhir, yaitu 77,5.[11]

Setelah menerapkan perhitungan dengan metode SUS, dari 32 responden yang telah mengisi kuesioner, diperoleh hasil nilai skor SUS seperti yang tertera di bawah ini:

Tabel 4 Hasil Akhir Pernyataan SUS

No	Hasil Skor Skala Jawaban Responden										Jumlah (total skor Hitung SUS)	Nilai (Jumlah * 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
1	4	0	4	3	4	1	4	1	3	1	25	62.5
2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	31	77.5
3	2	0	4	3	3	4	4	4	3	2	29	72.5
4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35	87.5
5	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	33	82.5
6	2	3	4	2	3	2	1	4	3	3	27	67.5
7	4	0	4	0	4	2	4	4	4	0	26	65
8	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	25	62.5
No	Hasil Skor Skala Jawaban Responden										Jumlah (total skor Hitung SUS)	Nilai (Jumlah * 2,5)
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
9	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	31	77.5
10	3	1	4	2	3	1	4	2	3	2	25	62.5
11	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28	70
12	1	1	3	3	3	3	3	3	3	4	27	67.5
13	2	3	3	2	3	2	3	3	2	1	24	60
14	1	1	3	4	4	3	4	3	1	4	28	70
15	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	25	62.5
16	3	0	3	1	3	3	3	2	3	0	21	52.5
17	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	34	85
18	0	4	0	4	0	4	3	0	3	4	22	55
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	13	32.5
20	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	27	67.5

21	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	29	72.5
22	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	35	87.5
23	3	3	3	1	3	3	3	1	3	1	24	60
24	4	2	2	2	2	4	3	4	4	4	31	77.5
25	4	4	2	0	4	3	4	4	3	2	30	75
26	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	34	85
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
28	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
29	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	36	90
30	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	22	62.5
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	77.5
32	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	72.5
Jumlah Skor Rata-rata											68,4	

Rumus skor rata-rata System Usability Scale adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

1. Qn = Jumlah skor jawaban responden
2. Jumlah = Total Skor Hitung Sus
3. Nilai $\sum x$ = Jumlah * 2,5
5. n = Total Responden

Keterangan:

4. Rata-rata \bar{x} = Nilai $\sum x / n$

Berdasarkan ketentuan penilaian SUS dengan rumus $\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$, didapatkan nilai skor rata-rata yaitu 64,8 seperti yang ada pada tabel 4 maka ada tiga kategori penilaian yakni yang pertama *Acceptability Rating*, yang kedua *Grade Scale*, dan yang ketiga yaitu *Adjective Ratings* seperti yang ada pada Gambar 1.

Berdasarkan pengolahan data seperti yang pada Tabel 4 dengan menggunakan persamaan diperoleh website Mind & Soul memiliki hasil rata-rata skor SUS yakni 68,4, termasuk kategori *marginal High* yaitu aplikasi merasa sistem pengguna mudah digunakan dan cukup sederhana ada beberapa aspek dan masuk *grade D* dengan rating OK.

4. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan hasil evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan metode *System Usability Scale*. Dari hasil evaluasi didapatkan skor 68,4 dinyatakan *marginal High* dan masuk ke dalam grade D dengan rating OK. Dapat disimpulkan bahwa website Mind & Soul layak untuk digunakan sebagai website konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] "jm_informatika,+41270-96043-1-ED".
- [2] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, "SYSTEM USABILITY SCALE VS HEURISTIC EVALUATION: A REVIEW," *J. SIMETRIS*, vol. 10, no. 1, 2019.
- [3] Usability.gov, "System Usability SUS," 2018. <https://www.usability.gov/how-to-andtools/methods/system-usability-scale.html>
- [4] A. Pratama, A. Faroqi, and E. P. Mandyartha, "Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Edutic Pendidik. dan Inform.*, vol. 8, no. 1, pp. 31–38, 2021, doi: 10.21107/edutic.v8i1.12195.
- [5] L. Vinet and A. Zhedanov, "A 'missing' family of classical orthogonal polynomials," *J. Phys. A Math. Theor.*, vol. 44, no. 8, pp. 9–25, 2011, doi: 10.1088/17518113/44/8/085201.
- [6] U. Ependi, A. Putra, and F. Panjaitan, "Evaluasi tingkat kebergunaan aplikasi administrasi penduduk menggunakan teknik system usability scale," *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 1, pp. 63–76, 2019, doi: 10.26594/register.v5i1.1412.
- [7] F. Sains and D. Teknologi, "PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA."
- [8] A. Saputra, "Penerapan Usability pada Aplikasi PENTAS Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) (Usability Implementation in PENTAS Application Using the System Usability Scale (SUS) Method)."
- [9] Sitohang Michael Parningotan, "Tugas Akhir," *175.45.187.195*, p. 31124, 2019, [Online]. Available: [ftp://175.45.187.195/Titipan-Files/BAHAN WISUDA PERIODE V 18 MEI 2013/FULLTEKS/PD/lovita meika savitri \(0710710019\).pdf](ftp://175.45.187.195/Titipan-Files/BAHAN WISUDA PERIODE V 18 MEI 2013/FULLTEKS/PD/lovita meika savitri (0710710019).pdf)
- [10] "Analisis Website STIMATA Menggunakan System Usability Scale (SUS)," *J. Ilm. Komputasi*, vol. 20, no. 3, Sep. 2021, doi: 10.32409/jikstik.20.3.2776.
- [11] H. Rachmi and S. Nurwahyuni, "Pengujian Usability Lokamedia Website Menggunakan System Usability Scale," *Al-khidmah*, vol. 1, no. 2, p. 86, Dec. 2018, doi: 10.29406/al-khidmah.v1i2.1155.