



**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI POSPAY  
MENGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING***

**SKRIPSI**

**MUHAMMAD HAFID ALFARISI**

**181410072**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2022**

# HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN

### Evaluasi Usability Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Usability Testing

MUHAMMAD HAFID ALFARISI

181410072

Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi

Palembang, 29 September 2022  
Fakultas Ilmu Komputer Universitas  
Bina Darma  
Dekan,

Pembimbing



Usman Ependi, M.Kom



Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI., M.KM

## HALAMAN PERSETUJUAN

### HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul " Evaluasi Usability Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Usability Testing" Oleh "Muhammad Hafid Alfarisi", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 29 September 2022.

#### Komisi Penguji

1. Ketua : Usman Ependi, M.Kom. (.....)
2. Anggota : Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom. (.....)
3. Anggota : Deni Erlansya, M.M., M.Kom. (.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Ilmu Komputer  


Zaid Amin, M.Kom., Ph.D.

## HALAMAN PERNYATAAN

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Hafid Alfarisi

NIM : 181410072

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di perguruan lain
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan, penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing.
3. Didalam Skripsi ini tidak terdapat karya dan pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan.
4. Saya bersedia Skripsi yang saya hasilkan ini dicek keasliannya menggunakan Plagiarisme checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan bersungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, November 2022

Yang membuat pernyataan



Muhammad Hafid Alfarisi

NIM. 181410072

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### Motto

*"What Isn't my destiny will never be my destiny, and what is destined for me will be my destiny"*

*-Umar bin Khattab*

### Persembahan

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan segala karunia, rahmat, serta hidayahnya sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu.
2. Kedua orang tua saya yang sangat berjasa dalam perkuliahan sehingga saya bisa bertahan dan menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, dan karena dukungan tiada henti-hentinya dari mereka dalam segala bentuk dukungan, baik itu semangat, nasihat, masukan, ataupun doa. Terimakasih atas pengorbanan serta jerih payahny selama ini.
3. Dosen pembimbing, bapak Usaman Ependi yang telah membimbing.
4. Untuk teman-teman seperjuangan saya terkhusus kepada grup kawan kantin, SI B dan PSM yang namanya tidak bisa saya sebut satu persatu.
5. Dan terakhir untuk orang yang paling berjasa di hidup saya yang sudah menguatkan dan memberikan dukungan penuh atas apa yang sudah dilalui selama ini, yaitu diri saya sendiri, hehe :p

## ABSTRAK

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi Pospay dan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap aplikasi pospay. Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Metode yang digunakan adalah *usability testing*. *Usability testing* adalah teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna, *Usability testing* merupakan suatu atribut untuk menilai seberapa mudah interface digunakan. *Usability* memiliki 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors* dan *Satisfaction*. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Partisipan dari penelitian ini diisi oleh 3 level pengguna yaitu pengguna aktif, pengguna terampil dan pengguna awam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengetahui faktor yang mendorong kepuasan pengguna terhadap aplikasi pospay dan diharapkan nantinya dapat berguna dan bermanfaat bagi PT. Pos Indonesia (Persero) 30000.

**Kata Kunci:** Evaluasi, Pospay, *Usability Testing*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah S.W.T karena berkat rahmat dan karunia- Nya jualah, Skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana komputer sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah. Dalam skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.M.SI, M.K.M selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Zaid Amin, M.Kom., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Usman Ependi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah membimbing saya dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Orang Tua dan saudara saya yang sudah mendukung saya hingga ketitik ini. Saya sangat berterima kasih terhadap semua dukungan baik materil maupun moril yang benar – benar tidak ternilai harganya.
6. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah memberkan ilmunya kepada penulis selama masa perkuliahan.

Palembang, Oktober 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	3
a. Bagi Akademis.....	3
b. Bagi Peneliti.....	4
c. Bagi Kantor Pos KPC Palembang.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1. Tinjauan Umum.....	6
2.1.1. PT. POS INDONESIA (PERSERO).....	6
2.1.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero).....	6
2.1.3. Struktur Organisasi.....	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1 Evaluasi.....	10
2.2.2 Pengertian <i>Usability</i> .....	10
2.2.3 Aplikasi.....	11
2.2.4 Pospay.....	11
2.2.5 <i>Usability Testing</i> .....	17
2.2.6 Pemilihan Responden <i>Usability Testing</i> .....	17
2.2.7 Pengukuran <i>Usability Testing</i> .....	18
2.2.8 Tujuan Pengukuran <i>Usability Testing</i> .....	18
2.2.9 Teknik Pengukuran <i>Usability Testing</i> .....	19
2.3 Penelitian Sebelumnya.....	19
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1. Objek Penelitian .....	21
3.2. Lokasi Penelitian.....	21
3.3. Metode Penelitian.....	21
3.4. Metode <i>Usability Testing</i> .....	21
3.4.1. Indikator Variabel <i>Usability Testing</i> .....	22
3.5. Desain Penelitian.....	24
3.6. Tahapan Penelitian.....	25
3.7. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.7.1. Kuesioner.....	25
3.7.2. Wawancara.....	26
3.7.3. Studi Pustaka.....	26
3.8. Populasi dan Sampel.....	26
3.9. Cara Pengambilan dan Perlakuan Sampel.....	27
3.10. Instrument Penelitian.....	28
3.11. Cara Menghitung dan Menentukan Hasil.....	29
3.12. Cara Menentukan Hasil Akhir.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>31</b>
4.1 Hasil.....	31
4.1.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	31
4.1.2 Hasil Rata-Rata Tiap Variabel.....	32

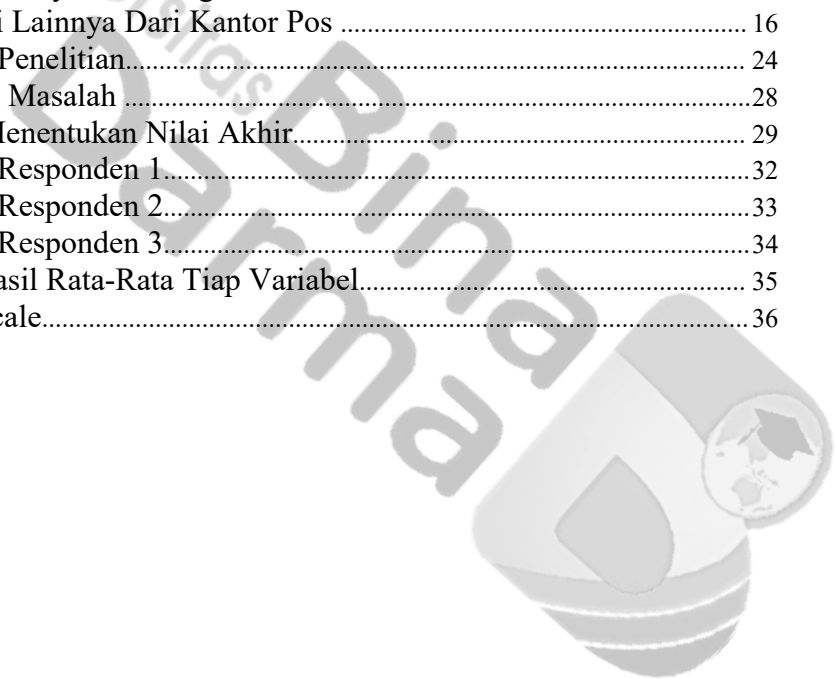


4.2. Pembahasan.....	33
4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden 1.....	33
4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden 2.....	34
4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden 3.....	35
4.3 Pembahasan Hasil Rata-Rata Tiap Variabel.....	36
4.4 Pembahasan Hasil Akhir.....	37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>38</b>
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>39</b>



## Daftar Gambar

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia.....	7
Gambar 2.2 Tampilan Beranda Aplikasi Pospay.....	12
Gambar 2.3 Wesel Instan.....	12
Gambar 2.4 Fitur Pembayaran PLN.....	13
Gambar 2.5 Fitur Pembayaran PDAM.....	13
Gambar 2.6 Fitur Pembayaran Multifinance.....	14
Gambar 2.7 Fitur Pulsa & Data.....	14
Gambar 2.8 Fitur Pembayaran Telco.....	14
Gambar 2.9 Fitur Pembayaran Belanja Online.....	15
Gambar 2.10 Fitur Pembayaran BPJS .....	15
Gambar 2.11 Fitur Pembayaran Asuransi.....	15
Gambar 2.12 Fitur Pembayaran Ruang Guru.....	16
Gambar 2.13 Aplikasi Lainnya Dari Kantor Pos .....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Rumusan Masalah .....	28
Gambar 3.3 Rumus Menentukan Nilai Akhir.....	29
Gambar 4.1 Jawaban Responden 1.....	32
Gambar 4.2 Jawaban Responden 2.....	33
Gambar 4.3 Jawaban Responden 3.....	34
Gambar 4.4 Grafik Hasil Rata-Rata Tiap Variabel.....	35
Gambar 4.5 Rating Scale.....	36



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Variabel.....	16
Tabel 3.1 Variabel <i>Usability Testing</i> .....	21
Tabel 3.2 Daftar Pernyataan.....	21
Tabel 3.3 Tabel Skala Likert.....	27
Tabel 3.4 Parameter Bobot Nilai.....	28
Tabel 4.1 Tabel Total Nilai Tiap Variabel.....	30
Tabel 4.2 Nilai Rata-Rata Tiap Variabel.....	31
Tabel 4.3 Hasil Akhir <i>Usability Testing</i> .....	31

