



**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

**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.K.M

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

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 kehadiran 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.

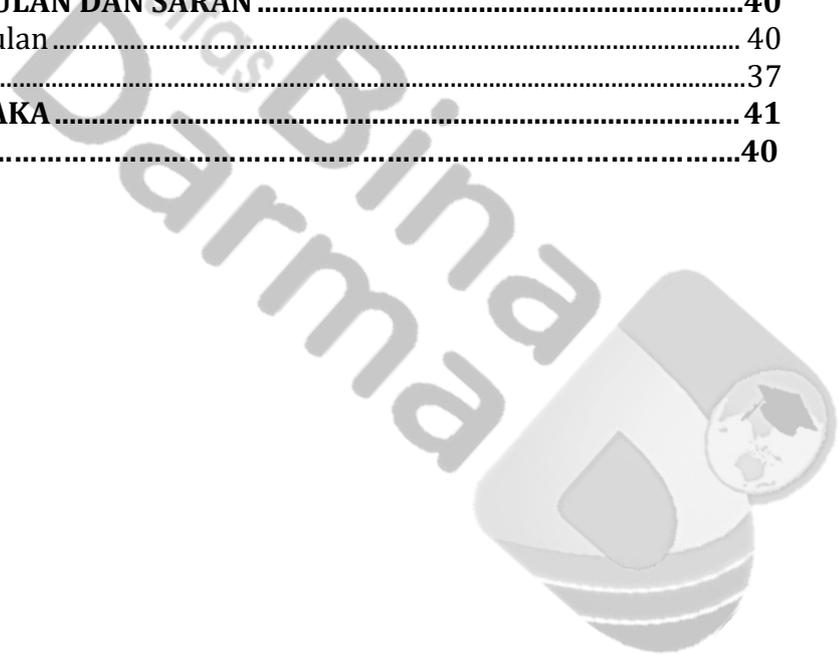
Palembang, Oktober 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
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
1.6. Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Tinjauan Umum	6
2.1.1. PT. POS INDONESIA (PERSERO)	6
2.1.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)	7
2.1.3. Struktur Organisasi	7
2.2. Landasan Teori	11
2.2.1 Evaluasi	11
2.2.2 Pengertian Usability	11
2.2.3 Aplikasi	11
2.2.4 Pospay	12
2.2.5 <i>Usability Testing</i>	18
2.2.6 Pemilihan Responden Usability Testing	18
2.2.7 Pengukuran Usability Testing	19
2.2.8 Tujuan Pengukuran Usability Testing	19
2.2.9 Teknik Pengukuran Usability Testing	20
2.2 Penelitian Sebelumnya	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Objek Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3. Metode Penelitian	22
3.4. Metode <i>Usability Testing</i>	22
3.4.1. Indikator Variabel <i>Usability Testing</i>	23
3.5. Desain Penelitian	25
3.6. Tahapan Penelitian	26
3.7. Metode Pengumpulan Data	26
3.7.1. Kuesioner	27
3.7.2. Wawancara	27
3.7.3. Studi Pustaka	27
3.8. Populasi dan Sampel	27
3.9. Cara Pengambilan dan Perlakuan Sampel	28

3.10. Instrument Penelitian	29
3.11. Cara Menghitung dan Menentukan Hasil.....	30
3.12. Cara Menentukan Hasil Akhir	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil.....	32
4.1.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	32
4.1.2 Hasil Rata-Rata Tiap Variabel.....	33
4.1.3 Hasil Akhir	33
4.2. Pembahasan.....	34
4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden 1	34
4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden 2	35
4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden 3.....	36
4.3 Pembahasan Hasil Rata-Rata Tiap Variabel.....	37
4.4 Pembahasan Hasil Akhir	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	40



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



Universitas Bina
Dharma



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan perusahaan jasa yang menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. PT. Pos Indonesia memiliki komitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi, berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh, berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan (Anastasya, 2017).

PT. Pos Indonesia (Persero) Meluncurkan beberapa aplikasi *mobile*, salah satunya Pospay yang merupakan hasil dari *re-branding* dari aplikasi Pos giro *mobile*. Aplikasi Pospay merupakan alat pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor dan kartu kredit. Pospay menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia sehingga dengan menggunakan layanan Pospay masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang Kantor Pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran yang dilakukan secara *online*. Pelayanan Pospay di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi Pospay. Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Penelitian ini akan dilakukan evaluasi yang

didasarkan pada *User Experience* pengguna aplikasi *Pospay*. Dari data awal diatas, aplikasi *Pospay* perlu di evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan kedepan. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan, cara pengukuran aplikasi menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan kuisioner.

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*, seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika mereka melihat desain, *Efficiency*, setelah mereka mempelajari tentang desain, seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut *Memorability*, setelah pengguna tidak lagi menggunakan website tersebut maka seberapa ingat mereka menemukan kembali website tersebut, *Errors*, berapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan bagaimana mereka memperbaiki kesalahan tersebut, *Satisfaction*, mencari desain yang sudah dibuat menyenangkan bagi pengguna.

Alasan menggunakan metode *usability testing* adalah, untuk mengetahui sejauh mana kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kepuasan dan efisiensi dari aplikasi *Pospay*. Hasil dari penilaian metode *usability testing* ini akan memberikan masukan untuk pengembangan website kedepan agar lebih baik lagi. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pada kinerja dari aplikasi *pospay*.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul "**EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI POSPAY MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING**" yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *Pospay* pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing*, serta bagaimana rekomendasi perbaikan atas sistem tersebut berdasarkan

hasil evaluasi *usability* yang dilakukan. Pengujian dengan metode *usability testing* ini akan diisi oleh 3 (tiga) responden 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 dan juga PT. Pos Indonesia itu sendiri.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, bagaimana menganalisa kualitas dan melakukan evaluasi aplikasi *pospay* berdasarkan metode *usability testing*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi *Pospay* pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing* yang nantinya akan memberikan masukan dalam proses pengembangan aplikasi *Pospay*.

1.4. Batasan Masalah

Penelitian ini untuk mengukur *usability testing* yaitu mudah dipelajari (*learnability*), efisien pengguna (*efficiency*), kemudahan diingat (*memoriability*), kesalahan (*error*), dan kepuasan (*satisfacation*) pada aplikasi *Pospay*.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

a. Bagi Akademis

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan hasil yang mampu memberikan masukan informasi yang terkait dengan judul penelitian kepada pembaca pada umumnya dan pada Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma

khususnya.

b. Bagi Peneliti

Menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan selama kegiatan perkuliahan terkait eksperimen penelitian aplikasi Pospay dan menambah referensi terkait dengan evaluasi *usability* aplikasi Pospay menggunakan metode *Usability Testing*.

c. Bagi Kantor Pos KPC Palembang

Mengetahui rekomendasi perbaikan dan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi Pospay melalui perspektif pengguna.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari 5 (lima) Bab untuk memberitahukan garis permasalahan yang ada secara jelas, yaitu:

BABI PENDAHULUAN

Bab pertama ini menguraikan Latar belakang penelitian, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Serta Sistematika Penulisan dalam penelitian ini.

BAB II TIJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan informasi tentang landasan teori dari studi pustaka yang didukung dan konsep-konsep yang relevan dengan permasalahan yang dikaji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan metode yang digunakan peneliti,

Baik yang berhubungan dengan teknik pengumpulan data maupun teknik analisis serta informasi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab 4 ini menjelaskan hasil dari masalah yang dibahas peneliti, juga dilengkapi dengan pendapat yang dikemukakan serta ide gagasan yang sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang berlandaskan informasi serta teori-teori yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab akhir ini penulis akan membuat kesimpulan dari pembahasan sebelumnya dan memberikan saran agar dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Kantor Pos 30000 KCP Palembang dalam pengambilan keputusan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Umum

2.1.1. PT. POS INDONESIA (PERSERO)

Sejarah mencatat keberadaan Pos Indonesia begitu panjang, Kantor pos pertama didirikan di Batavia (sekarang Jakarta) oleh Gubernur Jenderal G.W Baron van Imhoff pada tanggal 26 Agustus 1746 yang bertujuan untuk menjamin keamanan surat-surat penduduk, terutama bagi mereka yang berdagang dari kantor-kantor di luar Jawa dan yang datang dari / pergi ke Negeri Belanda. Sejak itulah pelayanan pos telah lahir mengemban peran dan fungsi pelayanan kepada publik.

Pos Indonesia kini telah mampu menunjukkan kreatifitasnya dalam pengembangan bidang perposan Indonesia dengan memanfaatkan infrastruktur jejaring yang dimilikinya yaitu mencapai sekitar 24 ribu titik layanan yang menjangkau 100% kota atau kabupaten, hampir 100% kecamatan dan 42% kelurahan atau desa, dan 940 lokasi transmigrasi terpencil di Indonesia. Seiring dengan berkembangnya informasi, komunikasi dan teknologi, jejaring Pos Indonesia sudah memiliki lebih dari 3.800 Kantorpos *online*, serta dilengkapi *electronic mobile pos* di beberapa kota besar. Semua titik merupakan rantai yang terhubung satu sama lain secara solid & terintegrasi. Sistem Kode Pos diciptakan untuk mempermudah *processing* kiriman pos dimana tiap jengkal daerah di Indonesia mampu diidentifikasi dengan akurat.

2.1.2. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero)

Adapun Visi dan Misi dari kantor yaitu sebagai berikut :

A. Visi

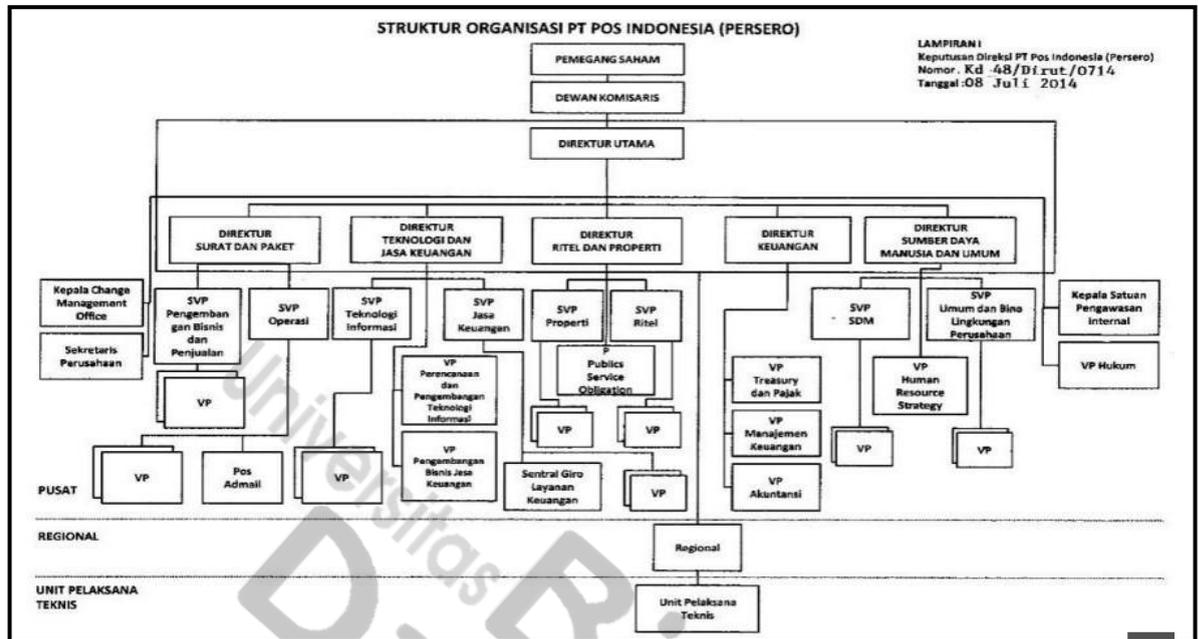
Menjadi *Postal Operator*, Penyedia Jasa Kurir, Logistik dan Keuangan Paling Kompetitif.

B. Misi

1. Memberikan produk yang relevan sesuai dengan kebutuhan pasar;
2. Memberikan jasa layanan yang prima;
3. Menjalankan proses bisnis secara efisien;
4. Membangun solusi teknologi informasi yang prima dan human capital yang andal;
5. Memperkuat sistem pengendalian internal, governance, dan manajemen risiko untuk mencapai tingkat kematangan yang memadai untuk mengamankan pencapaian tujuan Perusahaan.

2.1.3. Struktur Organisasi

Berikut Struktur Organisasi dari PT. Pos Indonesia (Persero)



Gambar 2.1 Struktur organisasi PT. POS Indonesia

Keterangan :

1. Komisaris
 - a. Melakukan pengawasan terhadap kebijakan pengurusan Persero yang dilakukan Direksi serta memberi nasihat kepada Direksi termasuk mengenai rencana pengembangan Perseroan, rencana kerja dan anggaran tahunan Persero, pelaksanaan ketentuan Anggaran Dasar dan RUPS.
 - b. Melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam anggaran dasar dan RUPS.
 - c. Melaksanakan kepentingan Perseroan dengan memperhatikan kepentingan para Pemegang Saham dan bertanggung jawab kepada RUPS.
2. Direktur Utama

Direktur Utama PT Pos Indonesia (Persero) mempunyai tugas merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan bersama dengan seluruh direksi.

a. Direktur Surat dan Paket

Direktur Surat dan Paket mempunyai tugas melaksanakan proses operasional dalam kegiatan pengelolaan, mekanisme, dan menentukan sistem untuk menjalankan proses layanan pengiriman. Selain itu tugas yang lain yaitu menyelenggarakan aktivitas pemasaran, penjualan produk, penelitian pasar, intelegen pasar, analisis pesaing, analisis mitra strategis, pengembangan produk, dan pengelolaan gemar berkirim surat.

b. Direktur Teknologi Jasa dan Keuangan.

Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan bertanggung jawab memiliki tugas mengembangkan dan mengambil langkah bisnis dari perusahaan yang dapat menghasilkan profit bagi perusahaan. Direktur Teknologi dan Jasa Keuangan memiliki bawahan SVP Pengembangan Teknologi Informasi dan SVP Jasa Keuangan yang bertugas mengembangkan teknologi bagi perusahaan dan memantau kondisi keuangan bisnis perusahaan.

c. Direktur Keuangan

Direktur Keuangan bertanggung jawab atas kondisi dan manajemen kas keuangan yang terjadi di perusahaan. Direktur Keuangan memiliki bawahan VP Akuntansi, VP Manajemen Keuangan, dan VP Treasury dan Pajak.

d. Direktur Ritel dan Properti

Direktur Ritel dan Properti bertanggung jawab atas hasil penjualan dan properti perusahaan. Direktur Ritel Properti memiliki bawahan SPV Ritel dan SPV Properti yang bertugas memantau jumlah pemasukan dan properti yang ada pada perusahaan.

e. Direktur SDM dan Umum

Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum bertanggung jawab segala sesuatu yang berhubungan dengan sumber daya manusia, baik dari kinerja, pelatihan, perkantoran dan pemberian upah. Selain

itu Direktur sumber Daya Manusia dan Umum juga memiliki tugas memonitor kinerja karyawan dan memberikan evaluasi terhadap kinerja yang telah dilakukan. Direktur Sumber Daya Manusia dan Umum memiliki bawahan SVP Sumber Daya Manusia, SVP Strategi Sumber Daya Manusia, dan SVP Umum dan Bina Lingkungan Perusahaan.

- f. Satuan Pengawasan Internal
 - a) Membantu organisasi mencapai tujuannya dengan memberikan assurance dan consulting yang independen dan objektif serta memberikan nilai tambah.
 - b) Mengevaluasi efektivitas internal control, risk management, dan governance process melalui penerapan Risk Based Audit.
 - c) Mengelola aktivitas internal audit secara efektif dan efisien (operational excellence).
 - d) Mengembangkan kompetensi Auditor dan mengintensifkan penggunaan teknologi informasi.
 - e) Meningkatkan sinergi fungsi internal audit dan eksternal audit.
- g. Kantor Regional.

Bertanggung jawab atas peralihan pendapatan bisnis dan pencapaian target kinerja operasi serta pengendalian seluruh sumber daya yang diperlukan dalam rangka mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.

- h. Unit Pelaksana Teknis/Kakp :
 - a. Melaksanakan dan mengkoordinir pelayanan loket di Kantorpos, fungsi Perbendaharaan/Treasury, pengendalian Kantor pos Cabang dan Agenpos, penanganan pengaduan pelanggan, pengelolaan *Bisnis Post Mart*, Konsinyasi dan Filateli, serta berperan sebagai Representatives perusahaan dalam kaitannya dengan instansi pemerintah di wilayahnya.
 - b. Kegiatan penjualan, mengatur aktivitas penjualan di wilayah kerjanya dan melaporkan hasilnya ke Ka Area Penjualan dan Ka Area Ritel.

i. Kantor Pos Cabang

Pemeriksa dan lokasinya berada di dalam dan di luar kota.

2.2. Landasan Teori

2.2.1 Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan. Arikunto, (2005: 1)

2.2.2 Pengertian *Usability*

Usability merupakan sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai target yang telah ditetapkan dengan efisien, efektifitas dan untuk mencapai kepuasan pengguna dalam konteks tertentu. Konteks penggunaan terdiri dari pengguna, tugas, dan peralatan (*hardware* dan *software*) (Dimuksa, dkk,16).

Usability mengacu pada kualitas pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan produk suatu sistem, termasuk aplikasi, website, software, atau perangkat. Kegunaan adalah tentang efektifitas, efisiensi, dan kepuasan keseluruhan pengguna.(*Usability.gov*,2016).

Dalam (Sarja,2016) Menurut JeffAxup (2004) *usability* adalah ukuran sebuah karakteristik yang menggambarkan seberapa efektif pengguna dalam berinteraksi dengan suatu produk. *Usability* merupakan ukuran seberapa mudah produk bisa dipelajari dengan cepat dan seberapa mudah suatu produk digunakan.

2.2.3 Aplikasi

Aplikasi adalah program yang berisikan perintah-perintah untuk melakukan pengolahan data (Jogiyanto, 2004). Sedangkan menurut Dhanta

(2009:32), aplikasi (*application*) adalah *software* yang dibuat oleh suatu perusahaan komputer untuk mengerjakan tugas-tugas tertentu, misalnya *Microsoft Word, Microsoft Excel*.

Berdasarkan kedua definisi diatas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah pemanfaatan teknologi komputer dengan membuat sistem /program agar data dapat diolah serta lebih berdaya guna secara optimal.

2.2.4 Pospay

Pospay merupakan alat pembayaran milik PT. Pos Indonesia, Pospay adalah *platform digital* berbasis rekening Giropos yang diberikan kepada pemilik rekening Giropos sehingga dapat mengakses layanan Giropos dan layanan transaksi keuangan pos lainnya secara *mobile*. Layanan Pospay melengkapi jaringan dan titik layanan (*Point of Sales*) PT Pos Indonesia (Persero) yang sudah tersedia sebelumnya, Pospay juga memudahkan seluruh transaksi dan kebutuhan pekerja migran Indonesia untuk melakukan transaksi keuangan dari luar negeri ke seluruh transaksi keuangan yang ada di dalam negeri sebagai bentuk layanan terbaik PT Pos Indonesia (Persero), Pospay memberikan layanan tanpa biaya admin bulanan maupun bunga simpanan bagi seluruh pengguna Giropos. Dan sekarang ada sekitar 58.700 titik dalam bentuk Kantorpos, Agenpos, *Mobile Postal Service*, dan lain-lain di seluruh Indonesia.



Gambar 2.2 Pospay

Pospay memberikan kemudahan dan fasilitas layanan transaksi keuangan secara mobile yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja seperti:

1. Wesel Instan : Yaitu layanan yang menggunakan waktu tempuh real time. Pembayaran dilakukan dengan PIN dan NTP yang dikirimkan langsung oleh pengirim kepada penerima dan dapat dicairkan di semua kantor pos.



Wesel Instan

Gambar 2.3 Wesel Instan

2. PLN : Pospay juga memiliki menu PLN untuk membayar listrik



PLN

Gambar 2.4 Pembayaran PLN

3. PDAM : Untuk membayar tagihan air.



Gambar 2.5 Fitur Pembayaran PDAM

4. Multifinance adalah lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang usaha peminjaman dana kepada debitur atau nasabah untuk melakukan pembelian suatu barang atau jasa. Perusahaan multifinance adalah salah satu lembaga keuangan penting yang sudah terbukti memberikan manfaat serta kontribusi kepada masyarakat baik dalam dunia usaha ataupun usaha kecil menengah. Jadi pengguna juga bisa membayar motor melalui aplikasi pospay.



Gambar 2.6 Fitur Pembayaran Multifinance

5. Pulsa dan Data : Pulsa dan data/kuota juga bisa membeli dan menjual melalui pospay.



Pulsa & Data

Gambar 2.7 Fitur Pulsa & Data

6. Telco : Dengan ini pengguna juga bisa membayar telpon.



Telco

Gambar 2.8 Fitur Pembayaran Telco

7. Belanja Online : Dengan aplikasi pospay penggunanya juga bisa berbelanja secara online melalui aplikasi ini dengan berbagai macam toko online seperti MNC SHOP, MatahariMall, Blibli.com, Tokopedia, Elevenia, dan Bukalapak.



Belanja Online

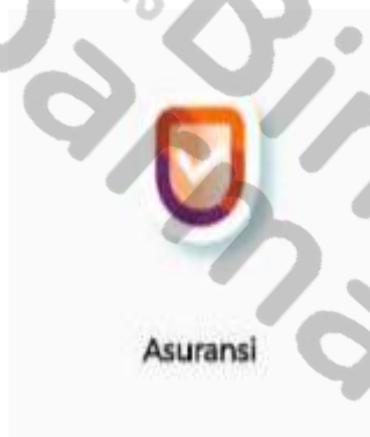
Gambar 2.9 Fitur Belanja Online

8. BPJS : Dengan pospay pengguna juga bisa membayar BPJS.



Gambar 2.10 Fitur Pembayaran BPJS

9. Pengguna bisa membayar asuransi lewat aplikasi pospay.



Gambar 2.11 Fitur Pembayaran Asuransi

10. Pengguna bisa membayar biaya penggunaan aplikasi ruangguru melalui pospay



Gambar 2.12 Fitur Pembayaran Ruang Guru

Aplikasi Pospay juga menyediakan layanan lainnya dari produk Kantor

Pos berupa Pos aja, Lacak, Filateli, dan Materai.

Layanan POS Lainnya



Gambar 2.13 Aplikasi Lainnya Dari Kantor Pos

2.2.5 Usability Testing

Menurut Nielsen, *usability* atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu antar muka (*interface*). Kata "*usability*" juga merujuk pada suatu metode untuk meningkatkan kemudahan pemakaian selama proses desain, *usability* diukur dengan lima kriteria, yaitu : *learnability, efficiency, memoriability, errors dan satisfaction*.

Tabel 2.1 Definisi Variabel

No	Variable	Dimensi
1	<i>Learnability</i>	Untuk mengetahui ukuran bagi pengguna dalam memahami, alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.
2	<i>Efficiency</i>	Menjelaskan bagaimana ukuran suatu <i>website/aplikasi</i> yang efisien yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3	<i>Memorable</i>	Menjelaskan apakah <i>website/aplikasi</i> mudah di ingat, apakah <i>website</i> mudah dipelajari dari cara menjalankannya.
4	<i>Errors</i>	Menjelaskan seberapa sering suatu <i>website/aplikasi</i> terjadi kesalahan.
5	<i>Satisfaction</i>	Menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam sistem yang dibuat

2.2.6 Pemilihan Responden Usability Testing

Didalam buku *Don't Make Me Think A Common Sense Approach To Web Usability*. Krug (2006: 146) mengatakan bahwa: "*in most cases, I tend to think*

the ideal number of users for each round of testing is three, or at most four". atau bisa diartikan dalam "kebanyakan kasus, saya cenderung berpikir jumlah pengguna yang ideal untuk setiap lingkaran pengujian tiga, atau sampai empat paling banyak".

Rusidi (2011), pemilihan responden yang akan memberikan isian terhadap kuisioner sejumlah 3 (tiga) orang dengan pemisahan yaitu satu orang pengguna aktif (terampil menggunakan internet dan sering mengakses situs *website*/aplikasi tersebut), satu orang pengguna terampil (terampil menggunakan internet dan satu orang pengguna awam.

Dari penjelasan diatas maka responden diambil yang mewakili seluruh pengguna dengan dipisahkan dalam 3 (tiga) kriteria yaitu pengguna aktif, pengguna terampil dan pengguna awam.

2.2.7 Pengukuran Usability Testing

Menurut Yumarlin (2016: 40), pengukuran *usability* dilakukan untuk menilai apakah interaksi antara pengguna dengan aplikasi dapat berjalan dengan baik. Pengukuran dilakukan mengikuti konsep *user testing*, dengan penekanan pada pengukuran dan bukan pengujian, sebagai berikut:

- 1) Menentukan tujuan dalam mengeksplorasi pertanyaan.
- 2) Memilih paradigma dan teknik pengukuran dalam *usability*.
- 3) Merancang task yang akan menjadi sarana pengukuran.
- 4) Memilih partisipan yang akan menjadi penggunaan untuk mencoba aplikasi.
- 5) Mempersiapkan kondisi pengukuran.
- 6) Merencanakan jalannya pengukuran.
- 7) Melakukan evaluasi, analisis dan penyajian data.

2.2.8 Tujuan Pengukuran Usability Testing

Menurut Yumarlin (2016: 40), pengukuran dilakukan dalam rangka mengidentifikasi permasalahan *usability* yang dapat mempengaruhi interaksi sistem (perangkat lunak) dengan pengguna pada hasil perancangan aplikasi.

Pengukuran dengan menguji cobakan perangkat lunak aplikasi kepada sejumlah partisipan (bertindak sebagai responden pengguna aplikasi) sambil melakukan observasi. Selanjutnya partisipan mengisi kuesioner untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan dalam pengoperasian aplikasi. Masukan dari partisipan digunakan sebagai umpan balik dalam melengkapi prasyarat fungsional maupun kebutuhan interaksi pengguna.

2.2.9 Teknik Pengukuran Usability Testing

Menurut Sastramiharja (2006), mengemukakan bahwa sesuai dengan tujuan pengukuran, maka paradigma pengukuran yang dipilih adalah *usability testing* dengan fokus pada pengukuran performa pengguna melalui pelaksanaan sejumlah task yang telah dipersiapkan sebelumnya. Dalam paradigma ini, pengukuran dilakukan oleh pengguna. Teknik pengukuran yang dipilih adalah *user testing*, dengan cara meminta partisipan untuk menjalankan task tertentu.

2.3 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya oleh Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Admaja Dwi Herlambang, tahun 2019. Judul penelitian "Evaluasi *Usability* Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*". Penelitian ini membahas tentang perlunya website yang dikembangkan memiliki tingkat *usability* yang baik sebab sistem tersebut harus dapat mempermudah menyelesaikan kegiatan pengadaan barang/jasa. Dalam penelitian yang dilakukan pengukuran tingkat *usability* dan penggalan masalah (evaluasi) yang muncul dengan metode *usability testing* untuk kemudian membuat rekomendasi perbaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Inggrit Larasati, tahun 2020. Judul Penelitian "Evaluasi Penggunaan *Website* Universitas Islam Negeri Syarifhidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode *Usability Testing*". Pada Penelitian ini dilakukan evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan website bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna

untuk kelangsungan dan pengembangan situs website kedepan. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Ria Andriani, tahun 2020, Judul penelitian "Evaluasi *User Experience* Dengan Pendekatan *Usability Testing* Pada Sistem Informasi *Smart Academic*". Pada penelitian ini mengenai pengukuran pengalaman pengguna dalam menggunakan informasi akademik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi dalam penyelesaian tugas dan perasaan senang yang dirasakan ketika menggunakan Portal Akademik merupakan faktor yang dapat mempengaruhi keinginan pengguna untuk menggunakan Portal Akademik.

Hal ini dapat terjadi dikarenakan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna tidak dapat dirasakan secara merata karena penggunaan Portal Akademik hanya pada waktu tertentu yaitu pada masa pengelolaan data nilai, hal ini dapat mengakibatkan ketersediaan Portal Akademik tidak dapat mempengaruhi keinginan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) 30000.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian di lakukan pada Kantor Pos Merdeka Palembang yang beralamat di Jalan Merdeka No.3, Kecamatan BukitKecil, 19 Ilir, Ilir Barat I, Palembang, Sumatra Selatan, 30132.

3.3. Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu jenis penelitian yang menggunakan rancangan penelitian berdasarkan prosedur statistik atau dengan cara lain dari kuantifikasi untuk mengukur variabel penelitiannya (Musthofa, 2004).

3.4. Metode Usability Testing

Dalam Suparmo (2007, hal.49-50) dituliskan bahwa Buur dan Suug (1999) mengemukakan langkah-langkah dalam melakukan uji ketergunaan yaitu :

1. Planning a usability test Perencanaan uji ketergunaan merupakan faktor yang penting karena faktor ini akan menentukan keberhasilan uji ketergunaan. Di dalam perencanaan ini perlu mencakup tujuan, permasalahan profil reponden, daftar soal, peralatan yang akan digunakan dan data yang harus dikumpulkan.
2. Selecting a representative sample and recruiting participants Penetapan responden merupakan element penting. Responden yang dipilih seharusnya disesuaikan dengan ciri dan kondisi responden yang akan menggunakan situs atau pun sistem.
3. Conducting the usability test Yakin terhadap pelaksanaan uji ketergantungan.

4. Debriefing the participant Debriefing dimaksudkan untuk menanyakan kepada responden tentang semua yang telah dilakukan selama pengujian.
5. Analyzing the data of the usability test Analisis data dimaksudkan sebagai pengelompokan data sesuai dengan kategori data yang telah terkumpul.
6. Reporting the results and making recommendations to improve the design and effectiveness of the product. Pembuatan laporan uji ketergunaan hendaknya memuat masalah dan usulan untuk memperbaikinya.

3.4.1. Indikator Variabel *Usability Testing*

Adapun indikator pada Variable *Usability Testing*. Dapat di lihat pada *Variable* berikut ini.

Tabel 3.1. Variabel *Usability Testing*.

No	Variable	Dimensi
1	<i>Learnability</i>	Untuk mengetahui ukuran bagi pengguna dalam memahami, alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari.
2	<i>Efficiency</i>	Menjelaskan bagaimana ukuran suatu website/aplikasi yang efisien yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3	<i>Memorable</i>	Menjelaskan apakah website/aplikasi mudah di ingat, apakah website mudah dipelajari dari cara menjalankannya.
4	<i>Errors</i>	Menjelaskan seberapa sering suatu website/aplikasi terjadi kesalahan.
5	<i>Satisfaction</i>	Menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam sistem yang dibuat

Berdasarkan Variable penelitian di atas akan dihasilkan 22 soal tes yang telah disesuaikan dengan indikator variabel pada metode *Usability Testing*. Daftar pertanyaan disajikan pada tabel di bawah ini, dan format kuesioner lengkap ada di lampiran.

Tabel 3.2. Daftar Pernyataan

Variable	Kode	Pertanyaan
<i>Learnability (A)</i>	(A1) (A2) (A3) (A4) (A5)	Penggunaan aplikasi pospay jelas dan dapat dimengerti. Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi Pospay. Aplikasi Pospay sering digunakan pada kebutuhan sehari-hari. Pada aplikasi Pospay mudah menemukan menu-menu yang sedang dicari. Saya bisa menggunakan aplikasi ini tanpa instruksi khusus.
<i>Efficiency (B)</i>	(B1) (B2) (B3) (B4) (B5)	Aplikasi pospay mudah dioperasikan. Informasi yang diberikan oleh aplikasi pospay lengkap dan mudah dipahami. Loading menu saat diklik berlangsung dengan cepat. Apakah spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang diberikan aplikasi pospay selalu <i>uptodate</i> .
<i>Memoriability (C)</i>	(C1) (C2) (C3) (C4)	Desain, simbol dan gambar mudah diingat dan dipahami. Letak menu yang ada di aplikasi pospay mudah diingat. Fitur-fitur pada aplikasi pospay mudah dimengerti. Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi pospay.
<i>Error (D)</i>	(D1) (D2) (D3)	Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay. Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay. Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay
<i>Satisfaction (E)</i>	(E1) (E2) (E3) (E4) (E5)	Aplikasi pospay mudah diakses. Apakah anda puas menggunakan aplikasi pospay. Apakah anda puas dengan informasi yang ditampilkan aplikasi pospay. Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi pospay. Apakah anda nyaman menggunakan aplikasi pospay.

3.5. Desain Penelitian

Dalam Suparmo (2009) dituliskan bahwa Buur dan Sung (1999) menemukan langkah-langkah dalam melakukan uji ketergunaan. Langkah-langkah yang dikemukakan adalah sebagai berikut :

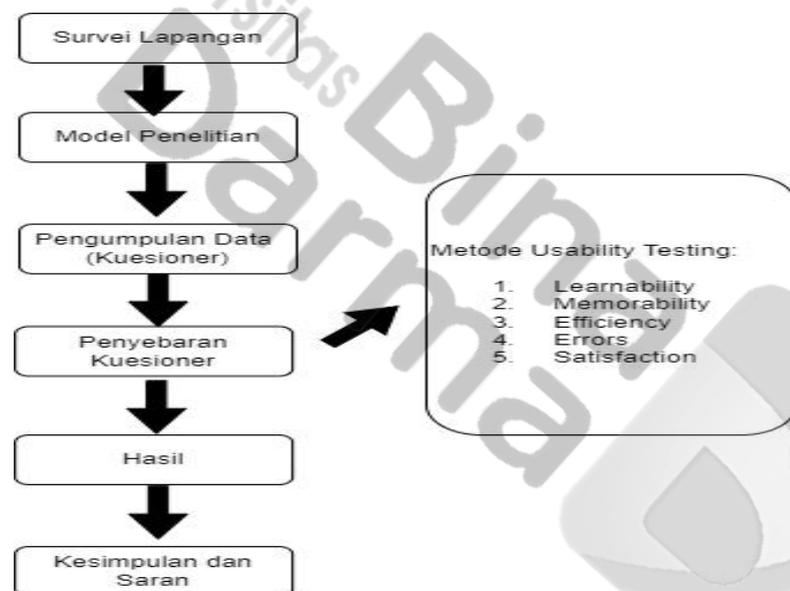
Planning A Usability Test, Selecting a representative sample and recruiting participants, Preparing the test materials and actual test environment, Conduction the usability test, Debriefing the Participant, Analyzing the data of the usability test, Reporting the result and making recommendations to improve the design and effectives of the product. (Buur dan Sung.1999).

Desain penelitian dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Memilih Objek, langkah ini adalah proses penentuan objek yang akan diteliti yaitu, aplikasi pospay.
2. Memilih responden untuk pengisian kuesioner berdasarkan tingkatan pengguna aktif, terampil dan awam.
3. Mempresentasikan tugas kepada responden langkah ini memberikan penjelasan kepada responden bahwa yang diuji bukan responden tetapi objek penelitian dan memberikan penjelasan bagaimana proses mengisi kuesioner.
4. Memberikan tugas kepada responden, yaitu memberikan tugas-tugas dalam kuesioner untuk dijawab oleh responden.
5. Pengisian kuesioner dari responden, responden memberikan jawaban untuk kuesioner yang diberikan sesuai dengan yang dialami oleh responden.
6. Analisa jawaban dari responden terhadap aplikasi pospay dari segi jawaban responden.
7. Dari evaluasi yang dilakukan akan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi pospay yang sekarang ini ada menggunakan teknik usability testing.
8. Membuat laporan dari evaluasi dan memberikan rekomendasi.

3.6. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Usability Testing*. Tahapan penelitian ini ditunjukkan pada gambar di bawah ini.



Gambar 3.1. Tahapan Penelitian

3.7. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data mentah adalah data penelitian yang diperoleh dari sumber aslinya atau langsung (tanpa perantara). Data utama dikumpulkan melalui kuesioner dan wawancara. Sedangkan data sekunder adalah data yang peneliti kumpulkan dari sumber yang ada untuk melakukan penelitian seperti penelitian kepustakaan.

3.7.1. Kuesioner

Pertanyaan dari peneliti dan tanggapan dari responden dapat ditanyakan melalui kuesioner. Kuesioner ini ditunjuk kepada pengguna aplikasi Pospay PT. Indonesia (Persero) 30000 untuk mengetahui responden tentang kepuasan dan perilaku pengguna aplikasi Pospay.

3.7.2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan langsung dengan pengguna aplikasi Pospay.

3.7.3. Studi Pustaka

Dalam melakukan penelitian ilmiah, peneliti menggunakan teknik penyusunan yang sistematis untuk memudahkan langkah-langkah yang akan diambil, peneliti melakukan studi literatur terhadap jurnal, buku atau kajian yang berkaitan dengan topik/judul yang diajukan oleh peneliti. Data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan akan digunakan untuk mengembangkan kuesioner penelitian.

3.8. Populasi dan Sampel

Dalam evaluasi yang dilakukan terhadap aplikasi Pospay menggunakan metode *Usability Testing*, diperlukan sampel dari sebuah populasi.

Sampel yang diambil dari populasi adalah pengguna yang nantinya akan dijadikan responden dalam *usability testing*. Pengguna yang akan dijadikan sampel harus mewakili dari seluruh populasi (pengguna). Didalam *Usability Testing* terhadap aplikasi pospay ini akan diambil sampel yang mewakili 3 (tiga) tingkatan pengguna yaitu:

1. Pengguna aktif : Pengguna yang terampil menggunakan internet dan sering mengakses aplikasi tersebut.
2. Pengguna terampil : Pengguna yang terampil menggunakan internet.
3. Pengguna awam : Pengguna yang terbilang baru dalam menggunakan aplikasi pospay.

Menurut Rusidi (2011), pemilihan responden yang akan memberikan

isian terhadap kuisioner sejumlah 3 (tiga) orang dengan pemisahan yaitu satu orang pengguna aktif, satu orang pengguna terampil dan satu orang pengguna awam. Dan menurut Krug (2006: 146) Didalam buku *Don't Make Me Think A Common Sense Approach To Web Usability*. Krug mengatakan bahwa: *"in most cases, I tend to think the ideal number of users for each round of testing is three, or at most four"*. atau bisa diartikan dalam "kebanyakan kasus, saya cenderung berpikir jumlah pengguna yang ideal untuk setiap lingkaran pengujian tiga, atau sampai empat paling banyak".

Jadi dalam penelitian ini diambil 3 (tiga) responden yang akan mewakili seluruh populasi pengguna , yaitu 1 (satu) orang pengguna aktif, 1 (satu) orang pengguna terampil dan 1 (satu) orang awam.

3.9. Cara Pengambilan dan Perlakuan Sampel

Penelitian ini memakai Purposive Sampling. Menurut Marzuki (2002: 52) mengatakan bahwa *"Purposive Sampling adalah sampling dimana pengambilan elemen-elemen yang dimasukkan dalam sampel dilakukan dengan sengaja, dengan catatan bahwa sampel tersebut representatif atau mewakili populasi"*.

Sampel yang akan mewakili pengguna (populasi) diambil dengan pemilihan sampel bertujuan dengan syarat mewakili 3 (tiga) level pengguna yaitu pengguna aktif, pengguna terampil, dan pengguna awam. Ketiga responden yang diambil sampel ini sudah menyetujui hal-hal sebagai berikut:

1. Mengetahui dengan jelas tujuan dan prosuder pengumpulan data untuk penelitian *Usability Testing* aplikasi pospay.
2. Mengetahui dan menyetujui untuk didokumentasi pada saat kegiatan berlangsung.
3. Menyetujui data yang dikumpulkan akan digunakan semata-mata untuk keperluan penelitian dengan tema diatas dan bahan evaluasi aplikasi pospay.

Secara rinci ketiga level pengguna tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pengguna Aktif, yaitu orang yang sudah terampil menggunakan Internet dan sering mengakses aplikasi pospay , yang memiliki ciri-ciri:

- a. Dapat menggunakan komputer
 - b. Dapat mengakses internet
 - c. Memanfaatkan Internet untuk mendapatkan informasi
 - d. Mengakses internet lebih dari 3 jam dalam sehari
 - e. Sering mengakses aplikasi pospay
2. Pengguna terampil, yaitu pengguna yang terampil menggunakan internet dan jarang mengakses aplikasi pospay yang memiliki ciri-ciri:
- a. Dapat menggunakan komputer
 - b. Dapat mengakses internet
 - c. Memanfaatkan internet untuk mendapatkan informasi
 - d. Mengakses internet lebih dari 2 jam dalam sehari
3. Pengguna awam, pengguna yang baru mengakses aplikasi pospay, yang memiliki ciri-ciri:
- a. Dapat mengakses internet.
 - b. Tidak memanfaatkan internet untuk mendapatkan informasi.
 - c. Mengakses internet lebih dari 2 jam sehari.

3.10. Instrument Penelitian

Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan skala likert yang merupakan suatu skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner, yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Setiono, n.d.). dapat disimpulkan skala likert merupakan skala penelitian yang dipakai untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini digunakan untuk melengkapi kuesioner yang mengharuskan responden menunjukkan tingkat persetujuan terhadap serangkaian pertanyaan. Biasanya pertanyaan yang dipakai untuk penelitian disebut variabel penelitian dan ditetapkan secara spesifik.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun

item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawabansetiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Berikut tabel Skala Likert :

Tabel 3.3 Tabel Skala Likert

Kode	Pilihan Jawaban	Skor/Nilai
SS	SANGAT SETUJU	5
S	SETUJU	4
N	NETRAL	3
TS	TIDAK SETUJU	2
STS	SANGAT TIDAK SETUJU	1

Tabel 3.4 Parameter Bobot Nilai

Bobot Nilai	Keterangan
0%-19.9%	Sangat Tidak Setuju
20%-39%	Tidak Setuju
40%-59%	Netral
60%-79%	Setuju
80%-100%	Sangat Setuju

3.11. Cara Menghitung dan Menentukan Hasil

Berdasarkan Skala Likert yang peneliti gunakan dalam penelitian ini, langkah yang harus dilakukan adalah mengalikan setiap jawaban dengan bobot nilai yang telah ditentukan lalu jumlahkan. Kemudian tentukan nilai indeks maksimal dan nilai indeks minimal atau kita singkat menjadi nilai Y dan X.

Setelah mendapat nilai Y dan X maka yang harus dilakukan adalah mencari total skor dari masing-masin pertanyaan pada setiap variabel usability dengan menggunakan rumus indeks untuk menentukan hasil persentase nilai. Berikut rumusnya :

$$\text{Total Skor} / Y \times 100$$

Gambar 3.2. Rumus Skala Likert
(Sumber : Sugiyono, 2007)

3.12. Cara Menentukan Hasil Akhir

Berdasarkan hasil perhitungan yang didapatkan dari variabel *usability* maka kemudian dilakukan perhitungan untuk menentukan hasil akhir. Untuk menghitung hasil akhir cara yang harus dilakukan adalah menjumlah seluruh nilai dari variabel lalu dibagi dengan kelima variabel *usability* tersebut, untuk lebih jelasnya adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\frac{HK}{JK} = N$$

Gambar 3.3 Rumus Menentukan Nilai Akhir

Keterangan :

HK = Hasil Nilai Komponen

JK = Jumlah komponen

N = Hasil Akhir

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.1.1 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil dari pertanyaan kuisisioner yang diberikan kepada responden, maka dapat dilakukan rekapitulasi dari semua jawaban pertanyaan yang dijawab oleh responden. Ketiga sampel yang diambil ini adalah pengguna 1 (satu) pengguna aktif, 1 (satu) pengguna terampil, 1 (satu) pengguna awam. Setelah terkumpulnya jawaban dari responden maka kemudian dihitung semua nilai untuk mendapat hasil dari rekapitulasi jawaban responden untuk mendapatkan nilai total rata-rata pada setiap variabel menggunakan SPSS. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.1 Tabel Total Nilai Tiap Variabel

Variabel	Total Nilai
----------	-------------

Learnability	60
Efficiency	53
Memoriability	52
Error	36
Satisfaction	57

Pada Tabel 4.1 diatas didapatkan bobot nilai tiap masing-masing variabel Learnability 60 poin, Efficiency 53 poin, Memoriability 52 poin, Error 36 poin, Satisfaction 57 poin.

4.1.2 Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

Setelah rekapitulasi jawaban dari responden sudah dikumpulkan. Langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan hasil kuisisioner tersebut. Perhitungan kuisisioner untuk mendapatkan hasil masing-masing variabel usability testing. Hasil nilai rata-rata persentase dari jawaban responden pada variabel Learnability 79,98 %, efficiency 70,66 %, memoriability 69,34 %, error 79,96 %, satisfaction 76 %. Adapun tabelnya sebagai berikut :

Tabel 4.2 Nilai Rata-rata Tiap Variabel

Variabel	Total Nilai
Learnability	79,98 %
Efficiency	70,66 %
Memoriability	69,34 %
Error	79,96 %
Satisfaction	76 %

4.1.3 Hasil Akhir

Setelah didapatkan nilai rata-rata persentase dari setiap variabel usability testing kemudian ditotalkan dan dihitung menggunakan rumus yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dari gabungan semua variabel peneliti mendapatkan nilai 75,18 % yang berarti hal ini menunjukkan bahwa

sebagian besar dari pengguna menyatakan bahwa aplikasi pospay baik bagi penggunanya . Adapun hasilnya pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Akhir Usability Testing

Indikator	Hasil akhir	Keterangan
Usability Testing	75,18 %	Baik

4.2. Pembahasan

4.2.1 Rekapitulasi Jawaban Responden 1

WAKTU PENGUJIAN

Waktu Pengujian : 10.00 wib s/d selesai

Tanggal Pengujian : 18 agustus 2022

Tempat : Kantor Pos Palembang

BIODATA RESPONDEN

Nama : Agustina Natalia Sihombing

Pekerjaan : Karyawan Kantor Pos

Umur : 34 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

NO	LEARNABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penggunaan aplikasi pospay jelas dan dapat dimengerti.	√				
2	Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi pospay.		√			
3	Aplikasi pospay sering digunakan pada kebutuhan sehari-hari.		√			
4	Pada aplikasi pospay mudah menemukan menu-menu yang sedang dicari.		√			
5	Saya bisa menggunakan aplikasi ini tanpa instuksi khusus.		√			
NO	EFFICIENCY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah dioperasikan.	√				
2	Informasi yang diberikan oleh aplikasi pospay lengkap dan mudah dipahami.		√			
3	Loading menu saat di klik berlangsung dengan cepat		√			
4	Apakah spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan.			√		
5	Informasi yang diberikan aplikasi pospay selalu uptodate.		√			
NO	MEMORIABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Desain, simbol dan gambar mudah diingat.	√				
2	Letak menu yang ada di aplikasi pospay mudah diingat		√			
3	Fitur-fitur pada aplikasi pospay mudah dimengerti.	√				
4	Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi pospay.		√			
NO	ERROR	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay.		√			
2	Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay		√			
3	Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay.		√			
NO	Satisfaction	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah diakses.		√			
2	Apakah anda puas menggunakan aplikasi pospay.		√			
3	Apakah anda puas dengan informasi yang ditampilkan aplikasi pospay.	√				
4	Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi pospay.		√			
5	Apakah anda nyaman menggunakan aplikasi pospay.		√			

Gambar 4.1 Jawaban Responden 1

4.2.2 Rekapitulasi Jawaban Responden 2

WAKTU PENGUJIAN

Waktu Pengujian : 11.00 wib s/d selesai

Tanggal Pengujian : 18 agustus 2022

Tempat : Kantor Pos Palembang

BIODATA RESPONDEN

Nama : Eka Fransiska Pratiwi
 Pekerjaan : Karyawan Kantor Pos
 Umur : 31 Tahun
 Jenis Kelamin : Perempuan

NO	LEARNABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penggunaan aplikasi pospay jelas dan dapat dimengerti.		√			
2	Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi pospay.		√			
3	Aplikasi pospay sering digunakan pada kebutuhan sehari-hari.		√			
4	Pada aplikasi pospay mudah menemukan menu-menu yang sedang dicari.			√		
5	Saya bisa menggunakan aplikasi ini tanpa instuksi khusus.		√			
NO	EFFICIENCY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah dioperasikan.			√		
2	Informasi yang diberikan oleh aplikasi pospay lengkap dan mudah dipahami.			√		
3	Loading menu saat di klik berlangsung dengan cepat.		√			
4	Apakah spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan.			√		
5	Informasi yang diberikan aplikasi pospay selalu uptodate.			√		
NO	MEMORIABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Desain, simbol dan gambar mudah diingat.		√			
2	Letak menu yang ada di aplikasi pospay mudah diingat.		√			
3	Fitur-fitur pada aplikasi pospay mudah dimengerti.		√			
4	Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi pospay.		√			
NO	ERROR	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay.			√		
2	Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay	√				
3	Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay.			√		
NO	Satisfaction	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah diakses.			√		
2	Apakah anda puas menggunakan aplikasi pospay.	√				
3	Apakah anda puas dengan informasi yang ditampilkan aplikasi pospay.			√		
4	Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi pospay.			√		
5	Apakah anda nyaman menggunakan aplikasi pospay.		√			

Gambar 4.2 Jawaban Responden 2

4.2.3 Rekapitulasi Jawaban Responden 3

WAKTU PENGUJIAN

Waktu Pengujian : 12.00 wib s/d selesai
 Tanggal Pengujian : 18 agustus 2022
 Tempat : Kantor pos

BIODATA RESPONDEN

Nama : Amir Fa'i
 Pekerjaan : Wiraswasta
 Umur : 40 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-Laki

NO	LEARNABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Penggunaan aplikasi pospay jelas dan dapat dimengerti.		√			
2	Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi pospay.		√			
3	Aplikasi pospay sering digunakan pada kebutuhan sehari-hari.			√		
4	Pada aplikasi pospay mudah menemukan menu-menu yang sedang dicari.	√				
5	Saya bisa menggunakan aplikasi ini tanpa instuksi khusus.		√			
NO	EFFICIENCY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah dioperasikan.		√			
2	Informasi yang diberikan oleh aplikasi pospay lengkap dan mudah dipahami.			√		
3	Loading menu saat di klik berlangsung dengan cepat.			√		
4	Apakah spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan.			√		
5	Informasi yang diberikan aplikasi pospay selalu uptodate.		√			
NO	MEMORIABILITY	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Desain, simbol dan gambar mudah diingat.		√			
2	Letak menu yang ada di aplikasi pospay mudah diingat.	√				
3	Fitur-fitur pada aplikasi pospay mudah dimengerti.	√				
4	Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi pospay.		√			
NO	ERROR	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay.		√			
2	Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay.	√				
3	Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay.			√		
NO	Satisfaction	JAWABAN				
		SS	S	N	TS	STS
1	Aplikasi pospay mudah diakses.		√			
2	Apakah anda puas menggunakan aplikasi pospay.			√		
3	Apakah anda puas dengan informasi yang ditampilkan aplikasi pospay.			√		
4	Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi pospay.			√		
5	Apakah anda nyaman menggunakan aplikasi pospay.	√				

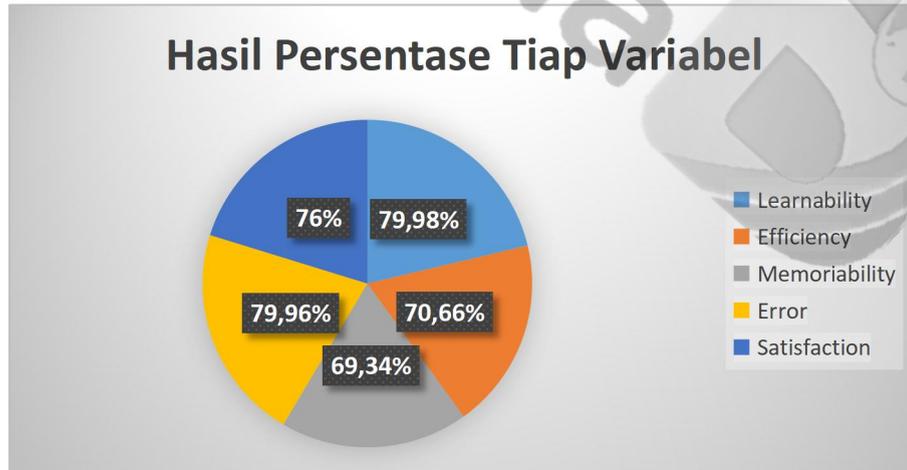
Gambar 4.3 Jawaban Responden 3

4.3 Pembahasan Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

Sebelum menentukan nilai rata-rata hasil nilai dari tiap variabel tentunya kita akan mencari nilai dari masing-masing pertanyaan yang ada pada variabel. Dalam mencari nilai pada masing-masing pertanyaan pada variabel peneliti menggunakan rumus yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

Setelah didapatkan nilai pada pertanyaan maka selanjutnya kita akan menghitung nilai mean (rata-rata) pada setiap variabel, berikut ini adalah hasil dari rata-rata tiap variabel :

1. *Learnability* dengan nilai 79.98 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemampuan yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan mudahnya aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan proses login dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas dengan yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.



Gambar 4.4 Grafik Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

Diagram nilai Rata-rata diatas merupakan nilai akhir serta hasil dari setiap variabel seperti yang telah dijelaskan pada halaman sebelumnya. Selanjutnya hasil dari tiap-tiap variabel ini dikelompokkan dan dicari nilai akhir untuk mendapatkan hasil akhir dari usability testing aplikasi Popay.

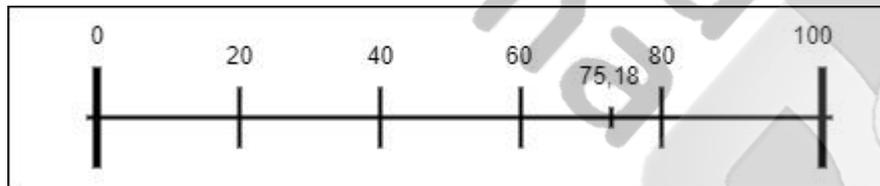
4.4 Pembahasan Hasil Akhir

Berdasarkan dari rumus yang sudah ditentukan maka ditentukan hasil dari seluruh variabel dengan cara menambahkan seluruh variabel dan kemudian dibagi dengan jumlah variabel, berikut hasil pembahasan perhitungan :

$$\frac{79,98\%+69,34\%+70,66\%+79,96\%+76\%}{5} = N$$

$$\text{Maka } \frac{375,94\%}{5} = 75,18\%$$

Maka N = 75,18%



Gambar 4.5 *Rating Scale*

Jadi dapat disimpulkan dari hasil akhir pencapaian aplikasi pospay dengan total 75,18 % yang berarti aplikasi pospay baik dalam artian mudah dalam hal menggunakannya sebagai alat pembayaran berbagai keperluan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil Pembahasan yang sudah dilakukan mengenai evaluasi aplikasi pospay dengan menggunakan metode usability testing, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. *Learnability* dengan nilai 79.98 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemampuan yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan mudahnya aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96 yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan proses login dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas dengan yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Pentingnya sosialisasi aplikasi Pospay dan penanganan terhadap komplain yang disampaikan oleh pengguna, karna semakin tinggi sosialisasi terhadap aplikasi pospay maka akan lebih banyak pengguna yang menggunakan aplikasi pospay.
2. Perlu dikembangkan fungsionalitas dalam aplikasi agar aplikasi dapat menjadi solusi kebutuhan setiap masyarakat di era digital yang semakin sibuk, serta membutuhkan proses pelayanan yang praktis

dan serba cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasya, Lusye. ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS APLIKASI POSPAY PT. POS INDONESIA DENGAN METODE MC CALL. Diss. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, 2017.
- Andriani, Ria. "Evaluasi User Experience Dengan Pendekatan Usability Testing Pada Sistem Informasi Smart Academic." *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi* 9.3 (2020): 372-386.
- Arikunto, Suharsimi, (2005). Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan. Jakarta : Bumi Aksara
- Arikunto, Suharsimi, (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta Renika Cipta
- Dimuksa, Wira, Prih Diantono Abda'u, and Jamilah Karaman. "Usability evaluation pada website stkip pgri pacitan." *Semnasteknomedia Online* 4.1 (2016): 1-3.
- Hidayat, Wahyu, A. Yani Ranius, and Usman Ependi. "Penerapan Metode Usability Testing Pada Evaluasi Situs Web Pemerintahan Kota Prabumulih." *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (2014).
- Krug, Steve, (2006), Don't Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability, New Riders, California.
- Larasati, Inggrit. "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Dengan Menggunakan Metode Usability Testing." *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems* 4.1 (2020): 68-77.
- Nielson, Jacob, *Usability 101 : introduction to usability*, diakses pada tanggal 23 Mei 2022 dari <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>
- Pos Indonesia. POSPAY. Diakses pada www.posindonesia.co.id diakses pada tanggal 12 November 2021.
- Pos Indonesia. Sejarah Pos. Diakses pada www.posindonesia.co.id diakses pada tanggal 12 November 2021.
- Sabandar, Vederico Pitsalitz, and Harry Budi Santoso. "Evaluasi Aplikasi Media Pembelajaran Statistika Dasar Menggunakan Metode Usability

Testing." *Teknika* 7.1 (2018): 50-59.

Sarja, Ni Luh Ayu Kartika Yuniastari. "Analisis Pengukuran Faktor Usability Sistem Informasi Konferensi Nasional Sistem Dan Informatika Stikom Bali." *Semnasteknomedia Online* 4.1 (2016): 1-4.

Situmorang, Theresia Karina, Hanifah Muslimah Az-Zahra, and Admaja Dwi Herlambang. "Evaluasi Usability Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode Usability Testing." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN 2548* (2019): 964X.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suparmo, (2009), Uji Ketergunaan Situs Web Jaringan Perpustakaan Asosiasi Perguruan Tinggi Katolik di Indonesia (APTIK) bagi mahasiswa Yang sedang menulis Skripsi Pada Tahun Akademik 2006/2007 di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, Tesis Magister. Universitas Indonesia. Di akses 23 Mei 2022 dari <http://repostory.usu.ac.id/handle/12345678/16089>

Wedayanti, Ni Luh Putri Ari, Ni Kadek Ayu Wirdiani, and I. Ketut Adi Purnawan. "Evaluasi Aspek usability pada aplikasi Simalu menggunakan metode usability testing." *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademika Teknologi Informasi)* (2019): 113-124.

Yumarlin, M. Z. "Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing." *Informasi Interaktif* 1.1 (2016): 34-43.

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

*Muhammad Hafid Alfarisi¹⁾, Usman Ependi²⁾

¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma ²
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Correspondence author: ¹alfarisihafid@gmail.com, ²u.ependi@binadarma.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi Pospay dan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap aplikasi tersebut. 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 Testing* memiliki 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction*. Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan sumber data primer dan sekunder. Partisipan 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*

Abstract

This study was evaluated to determine whether there are problems with the use of the Pospay application and to determine the factors that influence the application. The development of a system requires a basis, one of the basis of the development can be the result of product evaluation. The method used is usability testing. Usability Testing is a technique used to evaluate products by testing them directly on users, Usability testing is an attribute to assess how easy the interface is to use. Usability Testing has 5 (five) very important components, namely Learnability, Efficiency, Memorability, Error and Satisfaction. This data collection method is carried out using primary and secondary data sources. Participants in this study were filled by 3 levels of users, namely active users, skilled users and ordinary users. The results of this study are expected to determine the factors that encourage user satisfaction with the Pospay application and are expected to be useful and beneficial for PT. Pos Indonesia (Persero) 30000.

Keywords: Evaluation, Pospay, Usability Testing

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberi tugas oleh pemerintah Indonesia menyelenggarakan perusahaan jasa yang menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang handal serta jasa keuangan yang terpercaya. PT. Pos Indonesia memiliki komitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi, berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh, berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat, berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

PT. Pos Indonesia (Persero) Meluncurkan beberapa aplikasi mobile, salah satunya Pospay yang merupakan hasil dari re-branding dari aplikasi Pos giro mobile. Aplikasi Pospay merupakan alat pembayaran berbagai macam tagihan seperti listrik, telepon, air, kredit motor dan kartu kredit. Pospay menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia sehingga dengan menggunakan layanan Pospay masyarakat tidak lagi repot untuk membayar beberapa

tagihan di tempat yang berbeda, cukup dengan satu loket yang berada di salah satu cabang Kantor Pos maka pelanggan dapat merasakan kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi pembayaran yang dilakukan secara online. Pelayanan Pospay di masyarakat dirasa sangat membantu masyarakat dalam hal pembayaran di berbagai tagihan cukup dengan hitungan menit pembayaran sebanyak apapun bisa terselesaikan dengan mudah dan cepat.

Pada penelitian ini dilakukan evaluasi untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi Pospay. Pengembangan sebuah sistem diperlukan suatu dasar, salah satu dasar dari pengembangan tersebut bisa berupa hasil dari evaluasi produk. Penelitian ini akan dilakukan evaluasi yang didasarkan pada *User Experience* pengguna aplikasi Pospay. Dari data awal diatas, aplikasi Pospay perlu di evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan kedepan. Alat evaluasi pengukuran yang akan digunakan adalah *usability testing* atau uji ketergunaan, cara pengukuran aplikasi menggunakan metode *usability testing* dengan menggunakan kuisioner.

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 Testing* memiliki 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, seberapa mudah pengguna dapat menyelesaikan tugas-tugas dasar ketika mereka melihat desain, *Efficiency*, setelah mereka mempelajari tentang desain, seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas-tugas tersebut *Memorability*, setelah pengguna tidak lagi menggunakan *website/aplikasi* tersebut maka seberapa ingat mereka menemukan kembali *website/aplikasi* tersebut, *Errors*, berapa banyak kesalahan yang dibuat oleh pengguna, seberapa parah kesalahan ini, dan bagaimana mereka memperbaiki kesalahan tersebut, *Satisfaction*, mencari desain yang sudah dibuat menyenangkan bagi pengguna.

Alasan menggunakan metode *usability testing* adalah, untuk mengetahui

sejauh mana kemudahan dipelajari, kemudahan digunakan, kepuasan dan efisiensi dari aplikasi Pospay. Hasil dari penilaian metode *usability testing* ini akan memberikan masukan untuk pengembangan website/aplikasi kedepan agar lebih baik lagi. Selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan referensi pada kinerja dari aplikasi pospay.

Dari permasalahan yang ada, maka penulis mengambil judul “EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI POSPAY MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING*” yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana hasil evaluasi Pospay pada aspek *usability* menggunakan metode *usability testing*, serta bagaimana rekomendasi perbaikan atas sistem tersebut berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang dilakukan. Pengujian dengan metode *usability testing* ini akan diisi oleh 3 (tiga) responden 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 dan juga PT. Pos Indonesia itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara pengambilan data yang dilakukan yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Dimana di dalamnya peneliti menyebarkan kuesioner, kuesioner dirancang berdasarkan instrumen metode *usability testing* dengan 5 (lima) komponen variabel yaitu *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction*. Dalam evaluasi yang dilakukan terhadap aplikasi Pospay menggunakan metode *usability testing* dengan perhitungan menggunakan *Skala Likert*, diperlukan sampel dari sebuah populasi. Sampel yang diambil dari populasi adalah 3 responden Pengguna yang akan dijadikan sampel harus mewakili dari seluruh populasi (pengguna). Didalam *usability testing* terhadap aplikasi pospay ini akan diambil sampel yang mewakili 3 (tiga) tingkatan pengguna yaitu:

Pengguna aktif, pengguna terampil dan pengguna awam. Pada penelitian ini kuisioner disebar kepada pengguna aplikasi pospay.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemilihan responden ini didasarkan pada isian pertanyaan dan identitas responden. Secara rinci ketiga level pengguna tersebut di ambil dari 3 level pengguna. Responden mengisi kuisioner berdasarkan variabel *usability testing* yaitu: *Learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction*. Berikut daftar pertanyaan pada tabel 1 :

Tabel 1 Pertanyaan Tiap Variabel

VARIABEL	JAWABAN				
	SS	S	N	TS	STS
LEARNABILITY					
1. Penggunaan aplikasi pospay jelas dan dapat dimengerti					
2. Saya dapat dengan mudah mempelajari penggunaan aplikasi Pospay.					
3. Aplikasi Pospay sering digunakan pada kebutuhan sehari-hari.					
4. Pada aplikasi Pospay mudah menemukan menu-menu yang sedang dicari.					
5. Saya bisa menggunakan aplikasi ini tanpa instruksi khusus.					
EFFICIENCY					
	SS	S	N	TS	STS
1. Aplikasi pospay mudah dioperasikan.					
2. Informasi yang diberikan oleh aplikasi pospay lengkap dan mudah dipahami.					
3. Loading menu saat diklik berlangsung dengan cepat.					
4. Apakah spesifikasi produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan.					
5. Informasi yang diberikan aplikasi pospay selalu uptodate.					
MEMORABILITY					
	SS	S	N	TS	STS
1. Desain, simbol dan gambar mudah diingat dan dipahami.					
2. Letak menu yang ada di aplikasi pospay mudah diingat.					
3. Fitur-fitur pada aplikasi pospay mudah dimengerti.					
4. Saya dapat dengan mudah mengetahui dan mengingat arah navigasi dan fitur pada aplikasi pospay.					
ERROR					
	SS	S	N	TS	STS
1. Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay.					
2. Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay.					
3. Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay					
SATISFACTION					
	SS	S	N	TS	STS
1. Aplikasi pospay mudah diakses.					
2. Apakah anda puas menggunakan aplikasi pospay.					

3. Apakah anda puas dengan informasi yang ditampilkan aplikasi pospay.					
4. Apakah anda puas dengan tampilan aplikasi pospay.					
5. Apakah anda nyaman menggunakan aplikasi pospay.					

Keterangan :

SS : Sangat Setuju (5)
S : Setuju (4)
N : Netral (3)
TS : Tidak Setuju (2)
STS : Sangat Tidak Setuju (1)

1. Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden

Berdasarkan hasil dari pertanyaan kuisisioner yang diberikan kepada responden, maka dapat dilakukan rekapitulasi dari semua jawaban pertanyaan yang dijawab oleh responden. Ketiga sampel yang diambil ini adalah pengguna 1 (satu) pengguna aktif, 1 (satu) pengguna terampil, 1 (satu) pengguna awam. Setelah terkumpulnya jawaban dari responden maka kemudian dihitung semua nilai untuk mendapat hasil dari rekapitulasi jawaban responden untuk mendapatkan nilai total rata-rata pada setiap variabel. Untuk lebih jelas bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2 Tabel Total Nilai Tiap Variabel

Variabel	Total Nilai
<i>Learnability</i>	60
<i>Efficiency</i>	53
<i>Memoriability</i>	52
<i>Error</i>	36
<i>Satisfaction</i>	57

Pada Tabel 3.2 diatas didapatkan bobot nilai tiap masing-masing variabel *Learnability* 60 poin, *efficiency* 53 poin, *memoriability* 52 poin, *error* 36 poin, *satisfaction* 57 poin.

2. Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

Setelah rekapitulasi jawaban dari responden sudah dikumpulkan. Langkah

selanjutnya adalah melakukan perhitungan hasil kuisioner tersebut. Perhitungan kuisioner untuk mendapatkan hasil masing-masing variabel *usability testing*. Hasil nilai rata-rata persentase dari jawaban responden pada variabel *Learnability* 79,98 %, *efficiency* 70,66 %, *memoriability* 69,34 %, *error* 79,96 %, *satisfaction* 76 %. Adapun tabelnya sebagai berikut :

Tabel 3.3 Nilai Rata-rata Tiap Variabel

Variabel	Total Nilai
<i>Learnability</i>	79,98 %
<i>Efficiency</i>	70,66 %
<i>Memoriability</i>	69,34 %
<i>Error</i>	79,96 %
<i>Satisfaction</i>	76 %

3. Hasil Akhir

Setelah didapatkan nilai rata-rata persentase dari setiap variabel *usability testing* kemudian ditotalkan dan dihitung menggunakan rumus yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dari gabungan semua variabel peneliti mendapatkan nilai 75,18 % yang berarti hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar dari pengguna menyatakan bahwa aplikasi pospay baik bagi penggunanya . Adapun hasilnya pada tabel sebagai berikut :

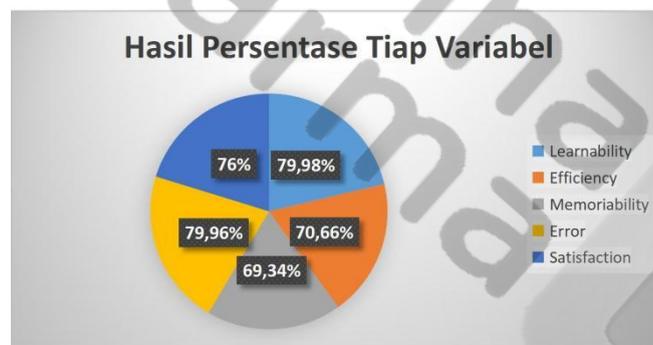
Tabel 3.4 Hasil Akhir Usability Testing

Indikator	Hasil akhir	Keterangan
<i>Usability Testing</i>	75,18 %	Baik

4. Pembahasan Rata-Rata Tiap Variabel

Setelah menentukan nilai rata-rata hasil nilai dari tiap variabel tentunya kita akan mencari nilai dari masing-masing pertanyaan yang ada pada variabel.. Setelah didapatkan nilai pada pertanyaan maka selanjutnya kita akan menghitung nilai mean (rata-rata) pada setiap variabel, berikut ini adalah hasil dari rata-rata tiap variabel :

1. *Learnability* dengan nilai 79.98 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemampuan yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan mudahnya aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96 yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan proses login dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas dengan yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.



Gambar 1 Diagram Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

Diagram nilai Rata-rata diatas merupakan nilai akhir serta hasil dari setiap variabel seperti yang telah dijelaskan pada halman sebelumnya. Selanjutnya hasil dari tiap-tiap variabel ini dikelompokkan dan dicari nilai akhir untuk mendapatkan hasil akhir dari *usability testing* aplikasi Popay.

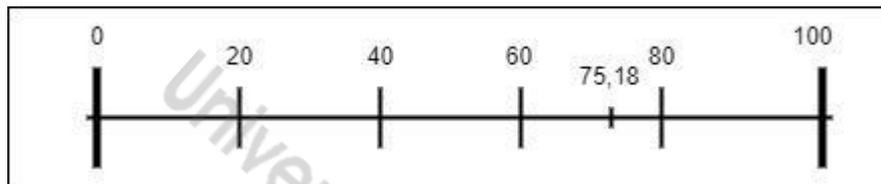
5. Pembahasan Hasil Akhir

Berdasarkan dari rumus yang sudah ditentukan maka ditentukan hasil dari seluruh variabel dengan cara menambahkan seluruh variabel dan kemudian dibagi dengan jumlah variabel, berikut hasil pembahasan perhitungan :

$$\frac{79,98\% + 69,34\% + 70,66\% + 79,96\% + 76\%}{5} = N$$

$$\text{Maka } \frac{375,94\%}{5} = 75,18\%$$

Maka N adalah 75,18%



Gambar 2 Rating Scale

Jadi dapat disimpulkan dari hasil akhir pencapaian aplikasi pospay dengan total 75,18 % yang berarti aplikasi pospay baik dalam artian mudah dalam hal menggunakannya sebagai alat pembayaran berbagai keperluan.

SIMPULAN

Dari hasil Pembahasan yang sudah dilakukan mengenai evaluasi aplikasi pospay dengan menggunakan metode *usability testing*, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. *Learnability* dengan nilai 79.98 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan kemampuan yang dapat menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan mudahnya aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96% yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dengan proses login dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas dengan yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.

REFERENSI

- Anastasya, L. (2017). *ANALISIS PENINGKATAN KUALITAS APLIKASI POSPAY PT. POS INDONESIA DENGAN METODE MC CALL* (Doctoral dissertation, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta).
- Yumarlin, M. Z. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra Dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 1(1), 34-43.
- Saputra, E., Mazalisa, Z., & Andriyani, R. (2014). Usability Testing Untuk Mengukur Penggunaan Website Inspektorat Kota Palembang. *Jurnal mahasiswa Teknik Informatika*.
- Febrianti, D. A., Wijoyo, S. H., & Az-Zahra, H. M. (2020). Evaluasi Usability Web UniPin dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Arman, A., Efendy, Z., Candra, J. E., & Karnady, V. (2021). Analisis Aplikasi E-Learning STMIK Indonesia Padang Sebagai Media Pembelajaran Jarak Jauh Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Metode Usability. *Rang Teknik Journal*, 4(1), 134-142.
- Yadi, Y. (2018). Analisa usability pada website traveloka. *JURNAL ILMIAH BETRIK: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, 9(03), 172-180



Template,
**Artikel Jurnal Teknologi
Informatika dan Komputer
Lembaga Penelitian dan
Pengabdian kepada Masyarakat**

Universitas Mohammad Husni Thamrin

Ruang LPPM, Lantai 2 Kampus A Universitas
Mohammad Husni Thamrin Jln. Raya Pondok Gede,
No 23-25 Kramatjati, Jakarta Timur 13550
<http://journal.thamrin.ac.id/index.php/jtik/>

LAMPIRAN

**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER
NOMOR : 138/SK/FIK-SI/Univ-BD/III/2022
TENTANG**

**PEMBIMBING PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BINA DARMA**

- Menimbang** :
- Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata 1 (S-1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma;
 - Bahwa untuk kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk dan menugaskan Pembimbing Skripsi bagi setiap mahasiswa;
 - Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999;
 - Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 1993;
 - Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 112/D/O/2002;
 - Statuta Universitas Bina Darma;
 - Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor : 165/SK/UNIV-BD/XI/2008 tanggal 03 Nopember 2008.

MEMUTUSKAN

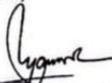
- Menetapkan
PERTAMA** :
- Menunjuk dan menugaskan saudara-saudara
- Usman Ependi, M.Kom
 -

berturut-turut sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping dalam menyusun Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Muhammad Hafid Alfalisi
Nim : 181410072
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Penelitian : Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

- KEDUA** : keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan sampai dengan yang bersangkutan menyelesaikan skripsi dan tugas akhir;
- KETIGA** : keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 28 Maret 2022
Dekan,


Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

- Tembusan disampaikan kepada Yth.
- Pembimbing Utama dan Pendamping;
 - Ketua Program Studi;
 - Mahasiswa yang bersangkutan.

	FORMULIR Berita Acara Ujian Seminar Proposal Penelitian	Nomor Dok : FRM/TA/04
		Nomor Revisi : 04
		Tgl. Berlaku : 1 Jan 2019
		Klausur ISO :

FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN

Fakultas Ilmu Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Bina Darma

Nama : Muhammad Hafid Alfarisi
NIM : 181410072
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Catatan Perbaikan:

Pilih metode Heuristic Evaluation dengan *Expert*, *Middle Low* atau *Usability Testing*.

Tim Penguji:

Ketua : Usman Ependi, M.Kom

Anggota Penguji : Dr. Yesi Novaria Kunang, ST., M.Kom

Anggota Penguji : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom

Palembang, 4 Juli 2022

Ketua Prog. Studi Sistem Informasi,



No. Revisi : 04

Tanggal : 1/01/2019

	FORMULIR Permohonan Pengajuan Judul TA/Skripsi	Nomor Dok	FRM/TA/04/05
		Nomor Revisi	04
		Tgl. Berlaku	1 Februari 2020
		Klasifikasi	7.5

Palembang, 6 Januari 2022

Perihal : Permohonan Judul & Pembimbing
TA/Skripsi

Kepada Yth.
Ketua Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Bina Darma
Di –
Palembang

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Muhammad Hafid Alfarisi
Nim : 181410072
Semester : 7
Program Studi : Sistem Informasi

Sehubungan dengan akan berakhirnya studi saya, maka dengan ini bermaksud mengajukan permohonan judul dan pembimbing tugas akhir. Adapun judul yang saya ajukan sebagai berikut.

1. Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristic Evaluation
2. Analisis dan Evaluasi Aspek Usability Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Usability Testing
3. Analisa Kepuasan Pengguna Aplikasi Pospay Menggunakan Metode EUCS

Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,



(Suyanto, M.M., M.Kom)

Hormat saya,



(Muhammad Hafid Alfarisi)

Pembimbing Skripsi/Tugas Akhir : Usman Ependi, M.Kom

Syarat Pengajuan Judul :

- Formulir di isi lengkap dengan melampirkan jurnal atau paper
- + Fotocopy lembar PA yang sudah diacc oleh Pembimbing Akademik untuk mengajukan Skripsi (Khusus Program Studi Sistem Informasi)
- + Formulir Nota Dinas (Khusus Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
- + Fotocopy KRS yang tercantum Skripsi
- + Berkas dimasukkan dalam Map Plastik Transparan warna (Fak. Ilmu Komputer = Merah), (Fak. Ekonomi dan Bisnis = Kuning), (Fak. Psikologi dan Fak. Komunikasi = Biru) (Fak. Teknik = Hijau), (Fak. Ilmu Keguruan, Ilmu Pendidikan dan Bahasa = Merah Maroon), (Fak. Vokasi = Orange muda)



UNIVERSITAS BINA DARMA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SK. Menteri Pendidikan Nasional Indonesia No. 112/D/O/2013
Jalan Jenderal Ahmad Yani NO. 12 Palembang 30264
Phone (0711) 515679 Fax. (0711) 515583
Website: www.binadarma.ac.id E-mail : bidar@binadarma.ac.id

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

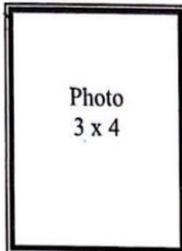
Nama : Muhammad Hafid Alfarisi
NIM : 181410072
Jurusan : Sistem Informasi
Lokasi TA : Kantor POS Palembang 30000
Dosen Pembimbing : Usman Ependi, M.Kom

NO	TANGGAL	KETERANGAN	PARAF
1.	15 Juli 2022	Perubahan judul/merubah judul rekomendasi dari penguji	
2.	30 Juli	Masuk Bab 1-3 Penulisan format Latar belakang	
3.	16 agustus 2022	Acc bab 1-3	
4.	23 agustus 2022	Pembahasan, tambah referensi	
5.	28 agustus 2022	Lanjut pembuatan jurnal	
6.	16 September 2022	Acc seminar hasil	

SURAT KETERANGAN LULUS
UJIAN SEMINAR PROPOSAL PENELITIAN SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BINA DARMA



Nomor Dok. : FRM/TA/09
Tanggal : 1 Mei 2006 Rev. 00



Nama : **Muhammad Hafid Alfarisi**
NIM/NIRM : **181410072**
Judul : **Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristic Evaluation**
Pembimbing Utama : **1. Usman Ependi, M.kom**

Telah mengikuti Ujian Seminar Proposal Penelitian Skripsi Program Studi Sistem Informasi Strata Satu Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma pada :

Hari/Tanggal : **Senin, 28 Maret 2022**
Penguji : **1. Usman Ependi, M.Kom.**
2. Dr. Yesi Novaria Kunang, S.T., M.Kom.
3. Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.

dan dinyatakan dinyatakan **LAYAK** untuk dilanjutkan ke tahap penelitian. Dengan ini mohon kiranya agar dapat memberikan SK Pembimbing Penelitian guna melanjutkan penelitian sampai Ujian Komprehensif kepada mahasiswa tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya Kami mengucapkan terima kasih.

Palembang, 13 September 2022
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer

Lulus score nilai : **LULUS 83 (B)**

Zaid Amin, M.kom., Ph.d.

NB.

1. Perbaiki Skripsi dilakukan paling lambat 1 minggu
2. Wajib ikut ujian Program

NB:

Syarat pembuatan SK Pembimbing:

1. Lulus Seminar, dibuktikan dengan Surat keterangan lulus seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli)
2. Formulir perbaikan seminar yang telah di ACC penguji dan Kaprogstudi (Asli)
3. Surat pengajuan judul dan pembimbing Tugas Akhir yang telah di ACC pembimbing dan Kaprogstudi (Fotocopy)
4. Rekap nilai yang telah di ACC/cek oleh PPM (fotocopy)
5. Fotocopy Kwitansi BPP Terbaru, Seminar dan Kwitansi Bimbingan Skripsi
6. Foto copy surat balasan dari Perusahaan

	FORMULIR Berita Acara Ujian Seminar Proposal Penelitian	Nomor Dok : FRM/TA/04
		Nomor Revisi : 04
		Tgl. Berlaku : 1 Jan 2019
		Klausur ISO :

FORMULIR PERBAIKAN PROPOSAL PENELITIAN

Fakultas Ilmu Komputer
Program Studi Sistem Informasi
Universitas Bina Darma

Nama : Muhammad Hafid Alfarisi
NIM : 181410072
Program Studi : Sistem Informasi
Judul : Evaluasi *User Experience* Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode *Heuristic Evaluation*

Catatan Perbaikan:

Pilih metode Heuristic Evaluation dengan *Expert*, *Middle Low* atau *Usability Testing*.

Tim Penguji:

Ketua : Usman Ependi, M.Kom

Anggota Penguji : Dr. Yesi Novaria Kunang, ST., M.Kom

Anggota Penguji : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom

Palembang, 4 Juli 2022

Ketua Prog. Studi Sistem Informasi,



No. Revisi : 04

Tanggal : 1/01/2019

**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER
NOMOR : 138/SK/FIK-SI/Univ-BD/III/2022
TENTANG**

**PEMBIMBING PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS BINA DARMA**

- Menimbang** :
- Bahwa mahasiswa semester akhir diharuskan melaksanakan penelitian dan menyusun skripsi sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Strata I (S-1) Fakultas Ilmu Komputer Universitas Bina Darma;
 - Bahwa untuk kelancaran dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi dimaksud, dipandang perlu untuk menunjuk dan menugaskan Pembimbing Skripsi bagi setiap mahasiswa;
 - Bahwa untuk memenuhi butir-butir di atas perlu diterbitkan Surat Keputusan sebagai landasan hukumnya.
- Mengingat** :
- Undang-undang Nomor 20 tahun 2003;
 - Peraturan Pemerintah Nomor 60 tahun 1999;
 - Akte Pendirian Yayasan Nomor 95 tanggal 28 Desember 1993;
 - Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor : 112/D/O/2002;
 - Statuta Universitas Bina Darma;
 - Surat Keputusan Rektor Universitas Bina Darma Nomor : 165/SK/UNIV-BD/XI/2008 tanggal 03 Nopember 2008.

MEMUTUSKAN

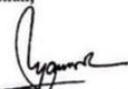
- Menetapkan** :
- PERTAMA** :
- Menunjuk dan menugaskan saudara-saudara
 1. Usman Ependi, M.Kom
 - 2.

berturut-turut sebagai Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping dalam menyusun Skripsi mahasiswa di bawah ini :

Nama : Muhammad Hafid Alfarisi
Nim : 181410072
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Penelitian : Evaluasi User Experience Pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Heuristic Evaluation

- KEDUA** : keputusan ini berlaku mulai tanggal ditetapkan sampai dengan yang bersangkutan menyelesaikan skripsi dan tugas akhir;
- KETIGA** : keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Palembang
pada tanggal 28 Maret 2022
Dekan,


Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T., Ph.D.

Tembusan disampaikan kepada Yth.
1. Pembimbing Utama dan Pendamping;
2. Ketua Program Studi;
3. Mahasiswa yang bersangkutan.



PT. POS INDONESIA (Persero)
Kantor Pos Palembang 30000
Jl. Merdeka no 3 Palembang 30132
Telp : 0711 - 311156 – Fax : 0711 - 310755

Palembang, 07 Februari 2022

Nomor : 462/Kppg/Umum/Sdm/0222
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Kepada :
Yth. Dekan Universitas Bina
Darma
Di Palembang

Menunjuk surat saudara nomor : 007/S.Peng/FV/UBD/I/2022 perihal
Permohonan Izin Penelitian dengan data Mahasiswa sebagai berikut :

No	Nama	Nim	Program Studi
1	Masasion Leonardo Sihombing	181410029	Sistem Informasi
2	Muhammad Hafid Alfarisi	181410072	Sistem Informasi

**iberikan izin penelitian di Kantor Pos merdeka terhitung tanggal 3
Februari s/d 4 Maret 2022 dengan ketentuan :**

1. Mengikuti peraturan yang ada di Kantor Pos Palembang 30000
2. Membuat prangko prisma pada akhir penelitian
3. Menginstall Aplikasi Pospay

Demikian disampaikan, terima kasih.



Account Executive

Agustina Natalia Sihombing
Nippos 990427894



