

## Evaluasi *Usability* pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode *Usability Testing*

Muhammad Hafid Alfarisi<sup>1\*)</sup>, Usman Ependi<sup>2)</sup>

<sup>1)2)</sup> Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Correspondence author : [alfarisihafid@gmail.com](mailto:alfarisihafid@gmail.com), Palembang, Indonesia

DOI: <https://doi.org/10.37012/jtik.v8i2.1151>

### Abstrak

Penelitian ini merupakan 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. Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut: *Learnability* dengan nilai 79.98 %, *Efficiency* dengan 70.66 %, *Memorability* dengan nilai 69.34 %, *Error* dengan nilai 79.96%. *Satisfaction* dengan nilai 76 %. Hasil akhir pencapaian evaluasi aplikasi pospay dengan total 75,18 % yang berarti aplikasi pospay baik dalam artian mudah dalam hal menggunakannya sebagai alat pembayaran berbagai keperluan. 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 research is an evaluation to find out whether there are problems with using the Pospay application and to find out the factors that influence the application. The development of a system requires a basis, one of the basics of this 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. The participants in this study consisted of 3 levels of users, namely active users, skilled users and ordinary users. The conclusions that can be drawn are as follows: Learnability with a value of 79.98%, Efficiency with a value of 70.66%, Memorability with a value of 69.34%, Error with a value of 79.96%. Satisfaction with a value of 76%. The final result of achieving the evaluation of the pospay application is a total of 75.18% which means that the pospay application is good in the sense that it is easy to use it as a means of payment for various purposes. The results of this study are expected to be able to find out the factors that drive 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 jasa 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. PT. Pos Indonesia berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman, dan menghargai kontribusi. PT. Pos Indonesia 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 adalah 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 *System Online Payment Point* (SOPP) dan di terapkan di seluruh kantor cabang PT. Pos Indonesia. 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 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 melakukan evaluasi yang didasarkan pada *User Experience* pengguna aplikasi Pospay. Aplikasi Pospay perlu dievaluasi secara detail untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi user atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi. Hal tersebut 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 kuisisioner.

*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*, bagaimana 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

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara pengambilan data yang dilakukan yaitu menggunakan teknik observasi, wawancara dan studi pustaka. Peneliti menyebarkan kuesioner yang dirancang berdasarkan instrumen metode *usability testing* dengan 5 (lima) komponen variabel yaitu *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction*. Evaluasi yang dilakukan terhadap aplikasi Pospay menggunakan metode *usability testing* dengan perhitungan menggunakan *Skala Likert*. Dalam evaluasi diperlukan sampel dari sebuah populasi. Sampel harus mewakili 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 kuisisioner disebar kepada pengguna aplikasi pospay.

Penilaian responden 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
<b>LEARNABILITY</b>					
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.					
<b>EFFICIENCY</b>					
1. Aplikasi pospay mudah dioperasikan.	SS	S	N	TS	STS
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.					
<b>MEMORABILITY</b>					
1. Desain, simbol dan gambar mudah diingat dan dipahami.	SS	S	N	TS	STS
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.					
<b>ERROR</b>					
1. Apakah anda mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi pospay.	SS	S	N	TS	STS
2. Apakah anda kesulitan saat mendaftar/membuat akun pospay.					
3. Apakah anda kesulitan saat melakukan login akun pospay					
<b>SATISFACTION</b>					
1. Aplikasi pospay mudah diakses.	SS	S	N	TS	STS
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)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari pertanyaan kuisioner 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 2 diatas didapatkan bobot nilai tiap masing-masing variabel *Learnability* 60 poin, *efficiency* 53 poin, *memoriability* 52 poin, *error* 36 poin, *satisfaction* 57 poin.

Setelah rekapitulasi jawaban dari responden 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 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 %

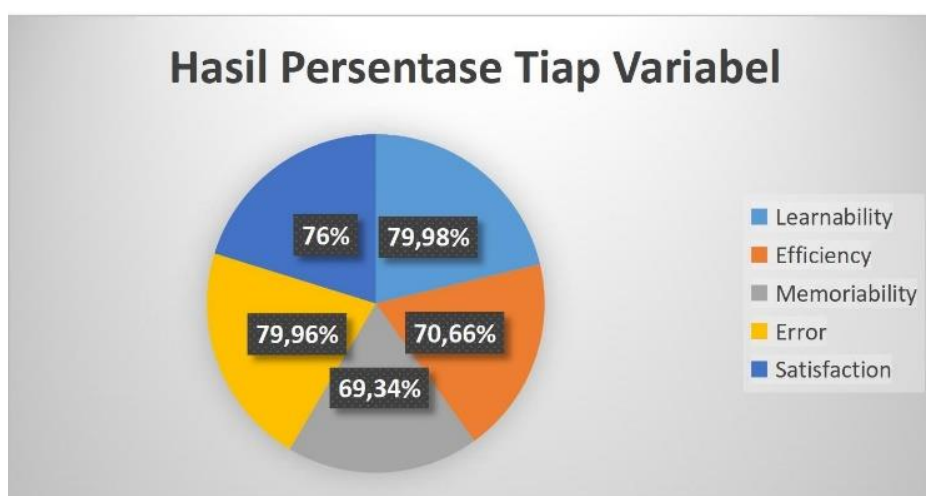
Setelah didapatkan nilai rata-rata persentase dari setiap variabel *usability testing* kemudian ditotalkan dan dihitung menggunakan rumus, maka dari gabungan semua variabel peneliti mendapatkan nilai 75,18 % yang berarti bahwa sebagian besar dari pengguna menyatakan bahwa aplikasi pospay baik bagi penggunaannya.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

**Tabel 4.** Hasil Akhir Usability Testing

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

Setelah menentukan nilai rata-rata hasil nilai dari tiap variabel akan dicari nilai dari masing-masing pertanyaan yang ada pada variabel. Setelah didapatkan nilai pada pertanyaan maka selanjutnya akan dihitung 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 dari aspek kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dari aspek kemampuan menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dari aspek kemudahan penggunaan aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dari aspek kebenaran proses dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas terhadap antar muka yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.



**Gambar 1.** Diagram Hasil Rata-Rata Tiap Variabel

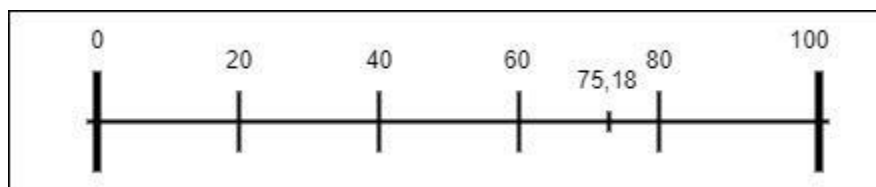
Diagram nilai Rata-rata diatas merupakan nilai akhir serta hasil dari setiap variabel seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Selanjutnya hasil dari tiap-tiap variabel ini dikelompokkan dan dicari nilai akhir untuk mendapatkan hasil akhir dari *usability testing* aplikasi Popay.

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

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

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.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

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 dari aspek kemudahan aplikasi Pospay
2. *Efficiency* dengan 70.66 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dari aspek kemampuan menyajikan informasi dengan cepat.
3. *Memoriability* dengan nilai 69.34 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dari aspek kemudahan penggunaan aplikasi Pospay .
4. *Error* dengan nilai 79.96% yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik kebenaran proses dan pembuatan akun pospay.
5. *Satisfaction* dengan nilai 76 % yang berarti sebagian besar responden menyatakan baik dan puas terhadap antar muka yang ditampilkan pada aplikasi Pospay.

Hasil akhir pencapaian evaluasi aplikasi pospay dengan total 75,18 % yang berarti aplikasi pospay baik dalam artian mudah dalam hal menggunakannya sebagai alat pembayaran berbagai keperluan.



---

## REFERENSI

- Anastasya, L. (2017). *Analisis Peningkatan Kualitas Aplikasi Pospay PT. Pos Indonesia dengan Metode Mc Call*. Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional Veteran.
- Arman, A., Efendy, Z., Chandra, 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*, 134-142.
- E., S., 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*.
- Yadi, Y. (2018). Analisa Usability pada Website Traveloka. *Jurnal Ilmiah Betrik: Besemah Teknologi Informasi dan Komputer*, 172-180.
- Yumarlin, M. Z. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Informasi Interaktif*, 34-43.