

**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI *MOBILE*
ACC.ONE MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY*
*SCALE (SUS) DAN USABILITY TESTING***

Tugas Akhir

Diajukan untuk memenuhi persyaratan mencapai derajat Sarjana Sistem Informasi



Veni Manik

NPM: 171709501

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

**EVALUASI *USABILITY* PADA APLIKASI *MOBILE*
ACC.ONE MENGGUNAKAN *SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)* DAN
*USABILITY TESTING***

yang disusun oleh

VENI MANIK

171709501

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 05 Januari 2021

Dosen Pembimbing 1 : Clara Hetty Primasari, S.T.,M.Cs

Tim Penguji

Penguji 1 : Aloysius Bagas Pradipta Irianto, S.Kom., M.Eng.

Penguji 2 : Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M.

Keterangan

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Yogyakarta, 05 Januari 2021
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Fakultas Teknologi Industri

Dekan

Ttd

Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc

LEMBAR PENYATAAN **Orisinalitas & Publikasi Ilmiah**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Veni Manik
NPM : 171709501
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile
ACC.ONE Menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability testing*

Menyatakan dengan ini:

1. Skripsi ini adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya orang lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta, berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, mendistribusikan, serta menampilkan untuk kepentingan akademis, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum yang mengikuti atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Skripsi ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Januari 2021
Yang menyatakan,

Veni Manik
171709501

LEMBAR PENYATAAN
Persetujuan dari Instansi Asal Penelitian

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : Aloysius Toga Setiawan
Jabatan : IT Software Specialist Lead
Departemen : IT Techno Digital Enabler

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : Veni Manik
NPM : 171709501
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile
ACC.ONE Menggunakan *System Usability Scale (SUS)* dan *Usability testing*

Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan, dan telah diaplikasikan pada sistem terkait.

1. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
2. Memberikan kepada perusahaan berupa Hak Bebas Royalti non eksklusif (*Non-Exclusive-Royalty-Free Right*) atas Penelitian ini, dan berhak menyimpan, mengelola dalam pangkalan data, tanpa perlu meminta izin selama tetap mencantumkan nama penulis.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 Januari 2021
Yang menyatakan,

Aloysius Toga Setiawan
IT Software Specialist Lead

PRAKATA

Segala syukur dan puji kepada Tuhan Yang Maha Esa, oleh karena anugerah-Nya yang tidak berkesudahan, dan kemurahan serta kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile ACC.ONE Menggunakan Evaluasi Usability Pada Aplikasi Mobile ACC.ONE Menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability testing*”. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat agar dapat mencapai gelar Sarjana Komputer di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena segala keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Penulis juga menyadari penulisan skripsi ini tidak bisa terselesaikan tanpa pihak-pihak yang mendukung baik secara moril dan juga materil. Maka, penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, karna-Nya lah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dia berikan kekuatan jasmani dan rohani yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Kedua orangtua, ayah tersayang L. Manik dan ibu tercinta R. Napitupulu yang telah memberikan segala hal yang terbaik untuk anak ketiganya ini, selain itu juga, selalu mendukung dan mendoakan dari dekat ataupun dari jauh. Segala usaha dikerahkan untuk mencukupi segala kebutuhan pendidikan saya.
3. Kakak-kakak dan adik-adik yang selalu membantu segala hal dan memberikan semangat serta selalu berusaha untuk menghibur.
4. Bapak Dr. A. Teguh Siswantoro, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

5. Bapak Yohanes Priadi Wibisono, S.T.,M.M., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
6. Ibu Clara Hetty Primasari, ST., M.Cs., selaku Dosen Pembimbing Akademik, Magang dan Skripsi, yang selalu membimbing penulis dengan sangat baik.
7. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang selalu bersedia membantu penulis dan sudah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
8. Lurike Permata Sari br.Surbakti, selaku sahabat yang selalu mendukung penulis dan setia mendengarkan segala keresahan penulis, selain itu juga yang selalu siap siaga menjaga penulis saat sedang tidak enak badan.
9. Theresia Nana Luna Maya dan Maria Martias Efany selaku sahabat yang selalu bersedia membantu dan selalu ada untuk penulis.
10. Kak Toga, Kak Gadhang, Kak Maya, Kak Kevin, selaku pembimbing magang di ACC sekaligus kakak senior yang selalu sigap membantu penulis menyelesaikan skripsi.
11. Fauzi Setiono dan Novia Anggraeni, yang selalu bersedia membantu penulis kapan pun dan di mana pun, serta selalu memberikan semangat kepada penulis dan membuat hari-hari penulis sangat menyenangkan.
12. Martina Novitalina Gloria, selaku sahabat dan kakak yang selalu menjaga penulis ditanah rantau.
13. Teman-teman AWC (Gref, Mega, Ifa, Clara, Elbina), selaku sahabat dan rekan di kampus yang selalu ada saat senang maupun susah, yang selalu mengingatkan dan menyemangati penulis.
14. Gref Venty Pangaribuan, Tifani Asri Rahayu, dan Sandra Dewi Buntoro, selaku rekan seperjuangan skripsi yang selalu membantu dan memberikan semangat kepada penulis.
15. Teman-teman mikroba (Limia, Dika, Ivan, Yudha) yang selalu setia mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan semangat kepada penulis.
16. Seluruh teman-teman di Program Studi Sistem Informasi yang selalu mengisi hari-hari penulis menjadi menyenangkan.

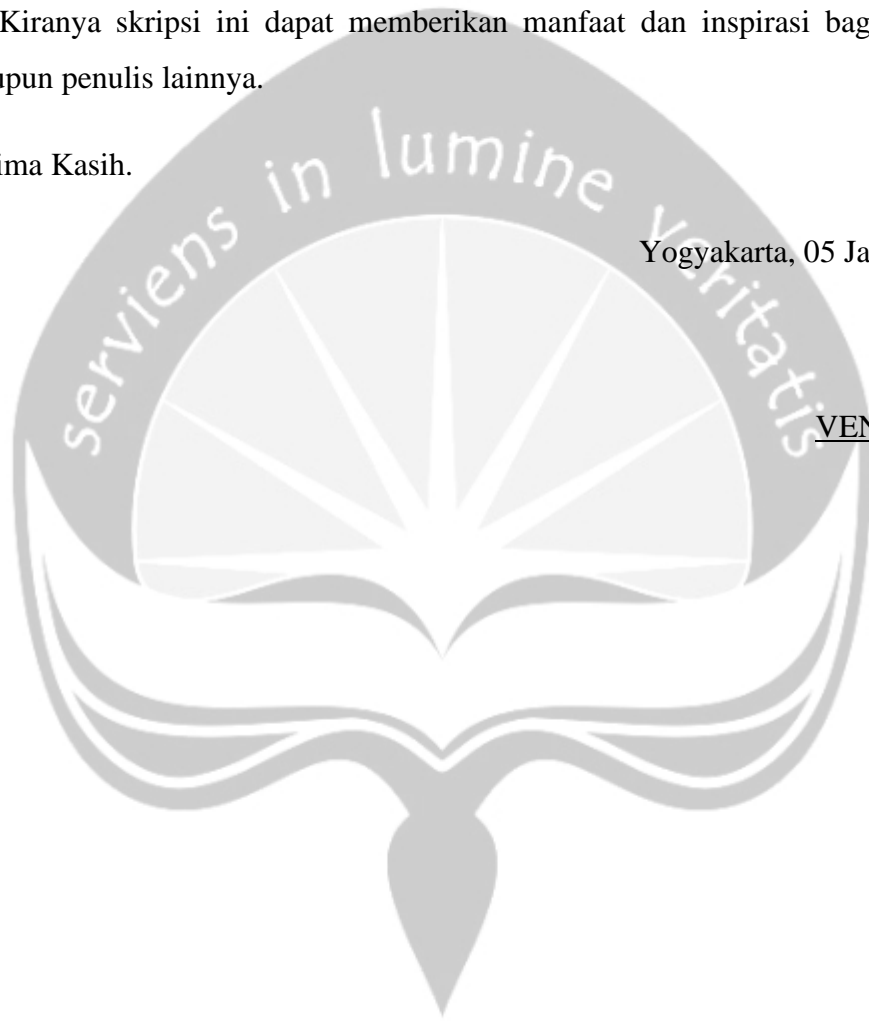
17. Dan seluruh teman, sahabat penulis yang tidak bisa disebutkan satu-satu yang selalu memberikan semangat, doa dan menemani keseharian penulis. Tuhan memberkati kita semua.
18. Serta seluruh rekan kerja ACC yang sangat baik dan sedia membantu penulis untuk menajalankan proses penelitian.

Kiranya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca maupun penulis lainnya.

Terima Kasih.

Yogyakarta, 05 Januari 2021

VENI MANIK



ABSTRAK

Perusahaan pembiayaan saat ini semakin banyak berkembang dan semakin mencoba menunjukkan keunggulan masing-masing untuk menarik perhatian pelanggan, salah satu keunggulan yang cukup familiar adalah penggunaan teknologi dan sistem kredit dalam melakukan proses pembiayaan. Sistem kredit banyak membuat masyarakat tertarik karena pembayaran kredit dapat dipenuhi oleh pelanggan dengan mudah, syarat yang diberikan juga tidak terlalu rumit dan sulit. Selain itu, teknologi sangat mendukung dalam hal memudahkan proses pembiayaan.

Aplikasi *acc.one* dari Perusahaan Astra Credit Company merupakan aplikasi solusi pembiayaan yang menawarkan pengalaman pelanggan yang mulus dan layanan pembiayaan yang menyeluruh. Namun aplikasi ini terdapat beberapa masalah yang dapat diketahui dari ulasan pengguna di *play store* seperti aplikasi tidak dapat dibuka atau eror, saat *login email* dan *password* selalu salah, aplikasi tiba-tiba eror, dll. Sehingga dilakukan pengujian aplikasi untuk mengetahui tingkat *usability* aplikasi dengan penyebaran kuesioner *system usability scale* dan pengujian skenario *usability testing* untuk mengetahui bagaimana pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi.

Hasil yang diperoleh tingkat *usability* aplikasi dengan tingkat kemudahan sebesar 73,33% yang masuk dalam kategori buruk, tingkat kecepatan pengguna sebesar 0,0467 *goals/sec* yang termasuk kategori normal, tingkat kesalahan pengguna sebesar 0,1230 total *defect* yang masuk dalam kategori kecil, dan tingkat kepuasan pengguna menggunakan kuesioner SUS memperoleh rerata SUS sebesar 54,45945946 yang artinya tingkat kepuasan pengguna rendah terhadap aplikasi berdasarkan penentuan nilai sus yaitu *Acceptability* atau tingkat penerimaan penggunaan masuk dalam kategori marginal low, *Grade Scale* atau tingkat grade skala masuk dalam kategori F dan *Adjective Rating* masuk dalam kategori OK. Selain itu, pada SUS skor *percentile rank* masuk kedalam *grade D*.

Kata Kunci : evaluasi, *usability*, aplikasi *acc.one*, *system usability scale*, *usability testing*

ABSTRACT

The current finance companies are expanding more and more trying to show their own to attract customers, one of the advantages familiar enough to be the use of technology and credit systems in financing processes. Credit systems have much to appeal to, since credit payments can be easily met by customers, conditions are neither too complex nor too difficult. In addition, technology has been very supportive in facilitating the financing process.

Acc.one application of astra credit company is an application for a financing solution that offers smooth customer experience and a comprehensive financing service. But this application contains several problems that can be known from user reviews at the play store such as cannot be opened or error, when email logs and passwords are always wrong, the error applications are suddenly wrong, and so on. So that application testing is carried out to determine the level of usability of the application by distributing a system usability scale questionnaire and testing usability testing scenarios to find out how the user experience when using the application.

The results obtained are the level of usability with a success rate of 73.33% which is in the bad category, the time based efficiency of the user is 0.0467 goals / sec which is included in the normal category, the user error rate is 0.1230 total defect, which is included in the small category, and the level of user satisfaction using SUS scenario gets average 54.45945946 which means that the level of user satisfaction is low on the application based on the determination of the sus value such as Acceptability or the acceptance rate of use falls into the category "marginal low", Grade Scale or grade scale falls into the category "F" and Adjective Rating fall into to category "OK". Besides on SUS score percentile rank fall into to grade D.

Keyword: Evaluation, Usability, ACC.one application, Usability Scale system, Usability Testing

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	xliii
LEMBAR PENYATAAN.....	xliv
LEMBAR PENYATAAN.....	xlv
PRAKATA.....	xlvi
ABSTRAK	xlix
ABSTRACT.....	1
DAFTAR ISI.....	li
DAFTAR GAMBAR	liii
DAFTAR TABEL.....	liv
DAFTAR LAMPIRAN.....	lv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Bagan Keterkaitan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Studi Sebelumnya.....	7
2.2 Dasar Teori	11
2.2.1 Evaluasi	11
2.2.2 <i>Usability</i>	12
2.2.3 <i>Usability Testing</i>	13
2.2.4 <i>System Usability Scale (SUS)</i>	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Waktu Penelitian.....	19
3.2 Subyek Penelitian	19
3.3 Metode Penelitian	19
3.4 Tahapan Penelitian.....	20

3.4.1	Studi Literatur.....	22
3.4.2	Persiapan.....	22
3.4.2.1	Evaluasi <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	22
3.4.2.2	<i>Usability Testing</i>	24
3.4.3	Pengumpulan Data.....	26
3.4.3.1	Penyebaran Kuesioner.....	26
3.4.3.2	Pengujian Skenario.....	26
3.4.4	Pengolahan Data.....	27
3.4.4.1	Olah Data Kuesioner.....	27
3.4.4.2	Olah Data Hasil Pengujian.....	27
3.4.5	Analisis Data.....	28
3.4.5.1	Analisis Data SUS.....	28
3.4.5.2	Analisis Data Hasil Pengujian.....	28
3.4.6	Kesimpulan.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1	<i>Usability Testing</i>	29
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	29
4.1.2	Olah Data Hasil Pengujian.....	29
4.1.3	Analisis Data Hasil Pengujian.....	34
4.2	Evaluasi dengan <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	36
4.2.1	Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.2.2	Olah Data Kuesioner SUS.....	39
4.2.3	Analisis Data SUS.....	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....		44
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SUS score.....	18
Gambar 3.1 Tahapan penelitian.....	21
Gambar 4.1 Hasil score sus aplikasi acc.one.....	42



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Bagan keterkaitan.....	5
Tabel 2.1 Study sebelumnya.....	8
Tabel 2.2 Penelitian yang sedang dilakukan.....	11
Tabel 2.3 Kuesioner SUS.....	16
Tabel 2.1 Data <i>success rate</i>	30
Tabel 4.2 Data waktu pengujian <i>expert</i>	31
Tabel 4.3 Perhitungan <i>time based efficiency expert</i>	31
Tabel 4.4 Data waktu pengujian pengguna.....	32
Tabel 4.5 Perhitungan <i>time based efficiency</i> pengguna.....	32
Tabel 4.6 Hipotesis kesalahan pengguna.....	33
Tabel 4.7 Data <i>error rate</i>	34
Tabel 4.8 Hasil Penyebaran Kuesioner SUS.....	36
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.11 Hasil Retata Skor SUS.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Hasil Ivegativelv keberhasilan pengguna.....	49
Lampiran 1.2 Hasil penyebaran kuesioner SUS di <i>google form</i>	55
Lampiran 1.3 Hasil konversi penyebaran kuesioner SUS.....	58
Lampiran 1.4 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas.....	59
Lampiran 1.5 Hasil Perhitungan nilai rerata SUS.....	59
Lampiran 1.6 Transkrip wawancara dengan admin acc.one.....	60



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebelum zaman berkembang seperti sekarang ini, masyarakat tidak terlalu ambil pusing perihal alat transportasi. Seiring berjalannya waktu, masyarakat membutuhkan alat transportasi yang lebih modern seperti saat ini. Alat transportasi tersebut digunakan untuk melakukan kegiatan sehari-hari agar tidak membuang waktu banyak pada saat perjalanan. Tetapi tidak seluruh masyarakat dapat langsung memiliki alat transportasi tersebut terutama untuk transportasi beroda empat. Hal tersebut dikarenakan harga kendaraan beroda empat cukup memerlukan banyak biaya. Namun semakin berkembangnya zaman, banyak perusahaan bidang pembiayaan kendaraan yang berusaha untuk meningkatkan penjualan dengan berbagai upaya yang dapat membuat pelanggan tertarik. Upaya tersebut salah satunya adalah dengan menggunakan sistem pembayaran kredit dalam proses pembelian alat transportasi [1].

Sistem kredit banyak membuat masyarakat tertarik karena pembayaran kredit dapat dipenuhi oleh pelanggan dengan mudah, syarat yang diberikan juga tidak terlalu rumit dan sulit. Sehingga sekarang, perusahaan pembiayaan akan saling bersaing untuk memberikan fasilitas yang terbaik dalam pembuatan sistem pembayaran kredit untuk pelanggan dan memberikan keunggulan yang lebih terlihat daripada perusahaan pesaing. Perusahaan atau lembaga pembiayaan merupakan badan usaha yang berkaitan dengan keuangan tetapi bukan bank. Perusahaan memberikan fasilitas pinjaman biaya atau barang dan jasa sesuai kemampuan dan kebutuhan debitur. Banyaknya perusahaan pembiayaan yang berdiri saat ini, memaksa tiap perusahaan untuk lebih berkerja keras lagi agar dapat memunculkan keunggulan yang saat ini sangat dibutuhkan dan sudah mulai banyak digunakan. Seperti, mempermudah debitur dalam mencari fasilitas yang ada didalam perusahaan dengan mudah dan kapan saja. Keunggulan tersebut adalah penggunaan IT dengan mengembangkan *mobile application*.

Aplikasi *mobile (Mobile Application)* acc.one merupakan aplikasi yang dikembangkan oleh perusahaan Astra Credit Company (ACC). Perusahaan ACC merupakan perusahaan pembiayaan pertama dari perusahaan Astra Sedaya Finance. Aplikasi *mobile* ini digunakan untuk solusi pembiayaan yang menawarkan pengalaman pelanggan yang mulus dan layanan pembiayaan yang menyeluruh. Aplikasi ini bertujuan untuk memberikan fasilitas pinjaman untuk *upgrade* asuransi, pembayaran DP ke ACC, penjualan mobil bekas acc trade, mengoptimalkan penjualan MGU, dan meningkatkan jumlah *leads* yang masuk.

Aplikasi ACC.ONE ini diluncurkan oleh perusahaan pada tanggal 8 Februari 2019 di Hotel The Westin Jakarta[2]. Sehingga saat ini pengguna dapat menggunakan aplikasi ini dengan mengunduhnya di *play store*. Aplikasi ini dilengkapi banyak fitur yang dapat digunakan pengguna. Aplikasi acc.one dalam *play store* memiliki *rating* 3.6 dan sudah terdapat 3000 lebih ulasan dari pengguna, namun setelah dilakukan observasi melalui ulasan pengguna pada *play store* terdapat beberapa keluhan dari pengguna sekitar 200 ulasan yang mengatakan berkendala pada saat menggunakan aplikasi sehingga pengguna tidak dapat menggunakan aplikasi tersebut sesuai dengan yang dia butuhkan. Contoh beberapa ulasan yang dikeluhkan antara lain kode *otp* yang tidak kunjung masuk dan salah masuk ke nomor yang tidak dikenali pengguna, aplikasi tidak dapat dibuka atau eror, saat *login email* dan *password* selalu salah, aplikasi tiba-tiba eror, nomor kontrak yang di daftarkan tidak masuk, nomor kontrak yang terdaftar tetapi di tampilan *not found*, pusat bantuan tidak dapat digunakan, dll. Oleh karena masalah tersebut, pengguna merasa tidak nyaman dan tidak puas menggunakan aplikasi. Penggunaan aplikasi yang memberikan kepuasan dan kemudahan saat menggunakan aplikasi untuk pengguna salah satunya adalah dengan memperhatikan tingkat *usability* aplikasi.

Usability merupakan atribut dari suatu kualitas yang menentukan seberapa mudah antarmuka yang digunakan pengguna[3]. *Usability* didefinisikan oleh Nielsen dalam pengukuran 5 kualitas komponen. Komponen tersebut antara lain *learnability* yang dapat diartikan kemudahan pengguna dalam menggunakan

aplikasi saat pertama kali, *efficiency* yang dapat diartikan seberapa cepat tujuan dapat dicapai oleh pengguna, *memorability* yang dapat diartikan seberapa mudah aplikasi digunakan kembali saat pengguna sudah lama tidak menggunakan aplikasi, *error* artinya pengguna melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi dan terakhir adalah *satisfaction* yang artinya kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi [4].

Usability dapat diukur dengan menganalisis pendapat dari pengguna akhir aplikasi dan menggunakan persepsi dari *expert* atau ahli yang sudah berpengalaman pada bidang *usability* untuk memperkuat hasil analisis. Oleh karena itu, evaluasi yang relevan dengan cara pengukuran *usability* tersebut dapat menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing*. SUS merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi beberapa produk dan layanan, seperti *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), situs web dan aplikasi *mobile* [4]. Sedangkan *usability testing* adalah cara yang sangat bagus dan tepat untuk mengetahui pengalaman pengguna secara nyata dengan melihat proses yang dilakukan pengguna ketika mereka menggunakan aplikasi[5]. *Usability testing* dilakukan untuk upaya penggalan masalah yang akan diketahui saat pengguna menggunakan aplikasi. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, pengguna dapat mengetahui tingkat *usability* aplikasi tersebut dengan perspektif pengguna akhir aplikasi yang mengandalkan pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi.

1.2 Perumusan Masalah

Pada latar belakang yang sudah dipaparkan sebelumnya, dirumuskan masalah yang ada dalam aplikasi ACC.ONE yaitu aplikasi ACC.ONE mendapat keluhan dari beberapa pengguna di *play store*. Beberapa keluhan pengguna mengenai aplikasi acc.one yang membuat pengguna kesulitan dan kurang nyaman dalam menggunakan aplikasi. Contohnya yaitu aplikasi tiba-tiba eror, no kontrak yang sudah terdaftar di layar tampilan *not found*, pusat bantuan tidak dapat digunakan,

dll. Pengguna merasa tidak nyaman karena aplikasi tidak berjalan sebagaimana mestinya, sehingga perlu ditinjau kembali tingkat *usability* aplikasi ACC.ONE.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini memiliki pertanyaan penelitian yaitu bagaimana cara menganalisis keluhan pengguna agar pengguna merasa lebih mudah dan nyaman saat menggunakan aplikasi acc.one?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keluhan pengguna dengan melakukan *usability testing* dan *system usability scale* untuk mengetahui kelemahan pada aplikasi acc.one sehingga dapat mempermudah pihak acc dalam memperbaiki aplikasi tersebut.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini, antara lain:

- Metode yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale (SUS)*.
- Dalam penelitian hanya membahas tentang tingkat *usability* aplikasi acc.one melalui data yang diperoleh selama penelitian bukan dari kondisi dan situasi *customer* yang sebenarnya dan secara langsung.
- Penelitian ini hanya mengandalkan data yang sudah didapat dan tidak melakukan konfirmasi ulang kepada *customer*.
- Penelitian ini hanya meneliti aplikasi acc.one berbasis *mobile*.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian pada aplikasi ini bermanfaat untuk mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi *mobile* acc.one yang dapat digunakan sebagai acuan tambahan dalam mempertimbangkan peningkatan *usability* pada aplikasi yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki agar sesuai dengan kebutuhan pengguna.

1.7 Bagan Keterkaitan

EVALUASI USABILITY PADA APLIKASI ACC.ONE				
Latar Belakang	Masalah Penelitian	Pernyataan Penelitian	Tujuan Penelitian	Manfaat Penelitian
<p>Pentingnya memperhatikan usability aplikasi yang digunakan pengguna untuk memberikan suatu kepuasan kepada pengguna dengan menyediakan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhannya.</p> <p>Dengan memperhatikan usability aplikasi untuk pengguna dapat membuat pengguna merasa cukup dalam menggunakan aplikasi ini saja dan tidak perlu mencoba aplikasi lain.</p> <p>Hal yang membuat pengguna beralih ke aplikasi lain dapat dikarenakan aplikasi yang tidak memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, dapat juga karena aplikasi sering berkendala, aplikasi memiliki tampilan yang tidak mudah untuk digunakan pengguna, dan lain-lain.</p>	<p>Terdapat beberapa keluhan pengguna mengenai aplikasi acc.one yang membuat pengguna kesulitan dan kurang puas dalam menggunakan aplikasi.</p>	<p>Bagaimana cara menganalisis keluhan pengguna agar pengguna merasa lebih mudah dan puas saat menggunakan aplikasi acc.one?</p>	<p>Untuk menganalisis keluhan pengguna dengan melakukan usability testing dan system usability scale untuk mengetahui kelemahan pada aplikasi acc.one sehingga dapat mempermudah pihak acc dalam memperbaiki aplikasi tersebut</p>	<p>Hasil dari penelitian dapat dimanfaatkan oleh perusahaan untuk acuan tambahan dalam upaya peningkatan usability aplikasi yang perlu diperbaiki agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.</p>

Tabel 1.1 Bagan keterkaitan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Studi Sebelumnya

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda, dan Admaja Dwi Herlambang yang membahas perihal *usability* pada suatu aplikasi *mobile*. Penulis melakukan penelitian evaluasi *usability* pada aplikasi Go-Jek. Penelitian ini menggunakan *System Usability Scale* (SUS) dan *Usability Testing* sebagai metodenya. Penelitian ini dilakukan untuk menggali masalah dan mengetahui tingkat *usability* pada aplikasi ini. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini menunjukkan terdapat lima permasalahan *usability* dan tingkat *usability* antara lain tingkat kemudahan sebesar 100%, tingkat kecepatan 0,01 *goals/sec*, tingkat kesalahan sebesar 0,1 total *defect* dan tingkat kepuasan sebesar 60% - 70% [6].

Pada penelitian Irfanda Mahardika Hidayat Kusumawardhana, Niken Hendrakusma Wardani, dan Andi Reza Perdanakusuma yang membahas tentang evaluasi *usability* pada aplikasi BNI *mobile Banking*. Penulis menemukan permasalahan yang dihadapi pengguna saat menggunakan aplikasi seperti bukti transaksi yang sulit ditemukan, nominal uang tidak ada pemisah titik dan menu layanan ditempatkan pada jenis layanan yang tidak sesuai. Metode *Usability Testing* dan *System Usability Scale* (SUS) adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian penulis melakukan 2 kali pengujian untuk dapat membandingkan hasil pengukuran awal dan hasil pengukuran baru. Hasil pengukuran awal mendapatkan nilai dengan *grade scale* D. Setelah itu merekomendasikan beberapa perbaikan dan merancang perbaikan tersebut ke aplikasi, kemudian melakukan pengujian lagi dan mendapatkan hasil yang meningkat yaitu nilai dengan *grade scale* B. sehingga kesimpulannya adalah antarmuka aplikasi saat ini lebih baik daripada antar muka sebelumnya [4].

Usman Ependi, Febriyanti Panjaitan dan Hutrianto melakukan penelitian evaluasi antarmuka perangkat lunak. Penelitian yang dilakukan dengan tujuan

untuk mengetahui apakah perangkat lunak sudah termasuk layak, untuk digunakan pengguna atau tidak. Metode *System Usability Scale* (SUS) adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil pengujian yang sudah dilakukan oleh penulis menggunakan *instrument/*pernyataan SUS memperoleh skor penilaian dari responden sebesar 83. Sehingga dapat dikatakan nilai 83 termasuk dalam *grade A* dan *B* dengan *rating excellent* yang artinya antarmuka bisa diterima (*acceptable*) oleh pengguna [7].

Menurut Danar Wahyu Ramadhan, Bambang Soedijono dan Eko Pramono pada penelitian tentang pengujian *usability* pada suatu *website*, dilakukan untuk mengukur tingkat *usability* pada *website*. Setelah dilakukan pengujian akan diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan *usability* pada *website* tersebut. Hasil dari pengujian pada penelitian ini menunjukkan tingkat *usability* pada *website* tersebut masih tergolong layak digunakan oleh pengguna. Meskipun begitu, penulis tetap memberikan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan *usability* pada *website* agar menjadi lebih baik lagi [8].

Penelitian oleh Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra dan Admaja Dwi Herlambang membahas tentang evaluasi *usability* pada aplikasi m-KantorPos. Penulis mengevaluasi aplikasi dengan mengukur tingkat *usability* dan menggali permasalahan untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi. Hasil pengujian pada penelitian ini adalah tingkat kemudahan sebesar 75,00%, tingkat kecepatan sebesar 0,04 *goals/sec*, tingkat kesalahan sebesar 0,11 total *defect* dan tingkat kepuasan sebesar 50,00% - 60,00% [5].

Tabel 2.1 Study Sebelumnya

NO	Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda,	2018	Untuk mengukur tingkat <i>usability</i> dan menggali	<i>Usability Testing</i> dan <i>System Usability</i>	Terdapat lima permasalahan <i>usability</i> dan tingkat <i>usability</i> antara lain tingkat kemudahan sebesar

	Admaja Dwi Herlambang		permasalahan aplikasi Go- Jek.	<i>Scale</i> (SUS)	100%, tingkat kecepatan 0,01 <i>goals/sec</i> , tingkat kesalahan sebesar 0,1 total <i>defect</i> dan tingkat kepuasan sebesar 60% - 70%.
2	Irfanda Mahardhika Hidayat Kusumawar dhana, Niken Hendrakus ma Wardani, Andi Reza Perdanakus uma	2019	mengevaluasi <i>usability</i> pada aplikasi BNI <i>Mobile</i> , untuk meningkatkan nilai <i>usability</i> pada aplikasi BNI <i>Mobile</i> <i>Banking</i> .	<i>Usability</i> <i>Testing</i> dan <i>System</i> <i>Usability</i> <i>Scale</i>	Peneliti melakukan 2 kali pengujian untuk dapat membandingkan hasil pengukuran awal dan hasil pengukuran baru. Hasil pengukuran awal mendapatkan nilai dengan <i>grade scale</i> D. Setelah peneliti merekomendasikan beberapa perbaikan dan merancang perbaikan tersebut ke aplikasi, kemudian melakukan pengujian lagi dan mendapatkan hasil yang meningkat yaitu nilai dengan <i>grade scale</i> B. sehingga kesimpulannya adalah antarmuka aplikasi saat ini lebih baik daripada antar muka sebelumnya.
3	Usman	2017	Untuk	<i>System</i>	Hasil pengujian

	Ependi, Febriyanti Panjaita, Hutrianto		mengetahui apakah perangkat lunak sudah termasuk layak, untuk digunakan pengguna atau tidak.	<i>Usability Scale</i>	menggunakan instrument/ Pernyataan SUS mendapatkan skor nilai 83 termasuk dalam <i>grade A dan B</i> dengan <i>rating excellent</i> yang artinya antarmuka bisa diterima (<i>acceptable</i>) oleh pengguna.
4	Danar Wahyu Ramadhan, Bambang Soedijono, Eko Pramono	2019	untuk mengukur tingkat <i>usability</i> pada suatu <i>website</i> dan setelah dilakukan pengujian akan diberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan <i>usability website</i> .	<i>System Usability Scale</i>	Hasil dari pengujian penelitian ini menunjukkan tingkat <i>usability</i> pada <i>website</i> masih layak dan cukup baik untuk digunakan oleh pengguna. Tetapi, peneliti tetap memberikan rekomendasi untuk memperbaiki <i>website</i> guna meningkatkan <i>usability</i> pada <i>website</i> .
5	Theresia Karina Situmorang, Hanifah Muslimah Az-Zahra, Admaja Dwi	2019	Untuk mengukur tingkat <i>usability</i> dan menggali permasalahan	<i>Usability Testing dan System Usability Scale</i>	Tingkat kemudahan sebesar 75,00%, tingkat kecepatan sebesar 0,04 <i>goals/sec</i> , tingkat kesalahan sebesar 0,11 total <i>defect</i> dan tingkat

	Herlambang		aplikasi m- KantorPos agar menghasilkan rekomendasi perbaikan aplikasi.	(SUS)	kepuasan sebesar 50,00% - 60,00%.
--	------------	--	---	-------	-----------------------------------

Dari studi sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam melakukan suatu penelitian pada aplikasi *mobile acc.one*. Dibawah ini pada tabel 2.2 yang merupakan sedikit penjabaran dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Tabel 2.2 Penelitian yang sedang dilakukan

No	Penulis	Tahun	Tujuan	Metode
1	Veni Manik	2021	Untuk menganalisis keluhan pengguna dengan melakukan usability testing dan system usability scale untuk mengetahui kelemahan pada aplikasi acc.one sehingga dapat mempermudah pihak acc dalam memperbaiki aplikasi tersebut.	<i>Usability testing</i> dan <i>System Usability Scale</i>

2.2 Dasar Teori

2.2.1 Evaluasi

Evaluasi adalah memberikan nilai yang diperoleh dari penilaian kegiatan yang sudah dilakukan. Nilai yang diberikan dilihat atas dasar kualitas dari sesuatu hal yang sudah dilakukan, dapat disebut dengan evaluasi. Selain itu, evaluasi adalah proses untuk mencari, merencanakan, memperoleh serta menyediakan informasi guna mendapatkan pilihan lain untuk dijadikan keputusan agar menjadi

suatu hal yang lebih baik lagi [9]. Evaluasi dibahas dalam suatu penelitian biasanya digunakan karena peneliti ingin mengukur suatu objek, dan dari hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan untuk perbaikan untuk yang sedang diteliti.

2.2.2 Usability

Usability (kegunaan) merupakan bagian dari *Human Computer Interaction* (HCI). HCI adalah ilmu tentang komputer di mana kita mempelajari cara membuat antarmuka layar komputer dalam aplikasi supaya pengguna nyaman saat menggunakan aplikasi. *Usable* merupakan asal kata dari *usability* yang memiliki arti baik saat digunakan. Suatu hal digunakan dengan baik jika tidak mengalami kegagalan atau *error* saat digunakan serta memberikan kepuasan pada pengguna saat menggunakannya[10]. Sedangkan *Usability* menurut ISO 9241:11 (1998) adalah pengguna dapat menggunakan produk tertentu sejauh mana. Hal tersebut memiliki tujuan untuk memenuhi konteks seperti efektivitas, efisiensi dan kepuasan pengguna. Menurut Nielsen *Usability* adalah penilaian terhadap kemudahan pengguna ketika menggunakan suatu produk entah itu antarmuka atau fungsi tertentu dengan menggunakan ukuran kualitas [3].

Menurut Nielsen ada lima ukuran utama dalam mengukur tingkat *usability* yaitu [3]:

- a. *Learnability* diartikan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi saat pertama kali.
- b. *Efficiency* diartikan seberapa cepat tujuan dapat dicapai oleh pengguna.
- c. *Memorability* diartikan seberapa mudah aplikasi digunakan kembali saat pengguna sudah lama tidak menggunakan aplikasi.
- d. *Error* artinya pengguna melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi.
- e. *Satisfaction* artinya kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi.

2.2.3 Usability Testing

Usability Testing adalah cara yang tepat untuk mengetahui pengalaman pengguna secara nyata dengan melihat proses yang dilakukan pengguna ketika mereka menggunakan aplikasi. *Usability testing* merupakan metode untuk mengevaluasi aplikasi atau sistem dengan cara pengujian aplikasi kepada pengguna [5].

Dalam *Usability testing*, pengguna akan menyelesaikan tugas-tugas yang diberi oleh penguji. Penguji akan mengamati pengguna apakah berhasil dalam menyelesaikan tugas tersebut, kemudian penguji mengidentifikasi waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan tugas, selain itu juga penguji meminta pengguna berpendapat mengenai aplikasi yang baru saja ia gunakan dan menganalisis kinerja dari aplikasi[11]. Jumlah pengguna yang dibutuhkan dalam pengujian tergantung pada skala proyek, apakah besar atau kecil. Jika proyek tersebut dikategorikan kedalam proyek kecil maka dibutuhkan minimal 5 pengguna, sedangkan untuk proyek besar dibutuhkan 15 pengguna. Pengujian *usability testing* dapat dilakukan dimana saja di tempat peserta sedang berada[12]. Terdapat langkah-langkah dalam melakukan *usability testing* yaitu:

- Menentukan tujuan yang akan dicapai.
- Mempersiapkan aplikasi yang akan diuji.
- Menentukan responden yang akan diuji.
- Membuat tugas-tugas untuk diujikan kepada responden.
- Mengamati proses pengujian yang sedang berlangsung.
- Membuat rangkuman dari hasil uji coba yang telah dilakukan.

Usability testing secara umum digunakan untuk menggambarkan proses atau aktivitas apapun yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan pengguna terhadap antarmuka aplikasi. *Usability testing* terdapat 3 kategori yang berbeda antara lain [12][6]:

- Expert-based testing: pengujian ini dilakukan dengan mengharuskan pakar antarmuka yang terlibat dalam menggunakan sejumlah metode terstruktur yang berbeda untuk menemukan kekurangan pada antarmuka.

- Automated testing: pengujian otomatis dilakukan menggunakan perangkat lunak. Perangkat lunak tersebut menerapkan seperangkat pedoman ke suatu antarmuka dan kemudian membandingkan pedoman dengan antarmuka.
- User-based testing: pengujian yang melibatkan perwakilan pengguna untuk menyelesaikan serangkaian tugas.

Pengolahan data yang didapatkan saat pengujian skenario *usability* digunakan untuk menghitung data tersebut agar menghasilkan hasil perhitungan tingkat *usability* pada komponen *learnability*, *efficiency*, *errors* dengan persamaan sebagai berikut [5]:

- Persamaan *Success Rate*

Perhitungan persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat kemudahan, membutuhkan jumlah kesuksesan penuh (S), kesuksesan parsial (PS), dan total tugas yang diberikan (*total task*). Komponen yang dihitung dengan *success rate* yaitu besaran presentase tugas yang diselesaikan pengguna dengan benar. Berikut ini merupakan persamaan untuk menghitung *success rate*.

$$\mathbf{Success\ Rate} = \frac{(S + (PS \times 0,5))}{\mathbf{Total\ Task}} \times 100\% \quad (1)$$

Keterangan :

S : Jumlah Kesuksesan Penuh

PS : Jumlah Kesuksesan Parsial

Total Task : Total tugas yang diberikan oleh pengguna

- Persamaan *Time Based Efficiency*

Perhitungan persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat kecepatan pengguna menggunakan aplikasi saat menyelesaikan tugas. Komponen yang dihitung dengan *time based efficiency* yaitu besaran presentase tugas yang diselesaikan pengguna dengan benar. Berikut ini merupakan persamaan untuk menghitung *time based efficiency*.

$$\text{Time Based Efficiency} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij}}{t_{ij}}}{NR} \quad (2)$$

Keterangan :

R : Jumlah responden

N : Jumlah total tugas

n_{ij} : Hasil tugas I oleh pengguna j dan jika pengguna berhasil menyelesaikan tugas maka $n_{ij}=1$ dan sebaliknya.

t_{ij} : Waktu yang dihabiskan oleh pengguna j untuk menyelesaikan tugas i.

- Persamaan *Error Rate*

Perhitungan persamaan ini digunakan untuk menghitung tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna saat pengujian. Komponen yang dihitung dengan *error rate* diartikan sebagai sebuah tindakan yang tidak sesuai atau kesalahan yang dilakukan pengguna saat menyelesaikan tugas. Berikut ini merupakan persamaan untuk menghitung *error rate*.

$$\text{Error Rate} = \frac{\text{Total Defects}}{\text{Total Opportunities}} \quad (3)$$

Keterangan :

Total *Defects* : Total kesalahan yang dilakukan pengguna

Total *Opportunities* : Total peluang melakukan kesalahan, total ini dihasilkan dari kesempatan kesalahan x jumlah peserta.

2.2.4 *System Usability Scale (SUS)*

System Usability Scale (SUS) merupakan metode yang digunakan untuk menilai suatu produk dengan mengukur tingkat *usability*. SUS sampai saat ini cukup populer dan sering kali digunakan atau dipilih sebagai metode dalam suatu penelitian *usability* produk. Awalnya SUS dibuat oleh seorang bernama John Brooke pada tahun 1986, di mana SUS ini memungkinkan untuk mengevaluasi berbagai macam produk dan layanan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, perangkat seluler, situs web dan aplikasi *mobile* [13].

SUS menggunakan kuesioner sederhana dengan 10 pernyataan untuk menilai suatu produk. Dengan jumlah pernyataan yang tidak terlalu banyak maka dalam menyelesaikan pernyataan SUS waktunya cukup singkat. Pernyataan SUS pada nomor ganjil terdapat pernyataan dengan kalimat positif sedangkan pada nomor genap terdapat pernyataan dengan kalimat negatif. Dalam menjawab pernyataan SUS digunakan skala *likert* yaitu dari sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju, dan sangat tidak setuju [4]. Skala *likers* memiliki dua bentuk pernyataan yaitu pernyataan positif untuk mengukur skala positif dengan skor skala 5,4,3,2,1 dan pernyataan negative untuk mengukur skala negative dengan skor skala 1,2,3,4,5 [14][15].

Tabel 2.3 Kuesioner SUS [7]

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

Penelitian pengukuran *usability* menggunakan metode SUS banyak digunakan karena memiliki karakteristik yang berbeda dari kuisisioner lain, yaitu sudah tervalidasi dan teruji reliabilitasnya walaupun dengan nilai sampel kecil [16]. *System Usability Scale* (SUS) dengan mempertimbangkan waktu, biaya, dan sempel yang kecil tetap memberikan hasil yang memadai. Hasil dari perhitungan

metode SUS akan dikonversi menjadi angka 1-100. Angka tersebut yang akan dijadikan sebagai penentuan apakah produk tersebut layak atau tidak untuk digunakan [8][17]. Penilaian SUS sebagai berikut:

- Untuk pernyataan pada nomor ganjil dapat dihitung dengan cara : nilai dari responden dikurang 1.
- Untuk pernyataan pada nomor genap dapat dihitung dengan cara : nilai 5 dikurang dengan nilai dari responden.
- Nilai responden tersebut dijumlahkan, kemudian dikalikan hasilnya dengan nilai 2.5 [8].

Penilaian SUS diatas untuk memperjelas proses perhitungannya, dapat dilihat pada persamaan dibawah ini [17] [18]:

- Persamaan Skor Responden

$$\begin{aligned} \text{Skor } R = & ((P1 - 1) + (5 - P2) + (P3 - 1) + (5 - P4) \\ & + (P5 - 1) + (5 - P6) + (P7 - 1) \\ & + (5 - P8) + (P9 - 1) + (5 - P10)) * 2,5 \end{aligned} \quad (4)$$

Keterangan:

Skor R : Skor yang diperoleh dari tiap responden

P1...P10 : Nilai *Likers* tiap Pernyataan dari responden

- Persamaan Skor rerata SUS

$$\text{Skor Rerata SUS} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n} \quad (5)$$

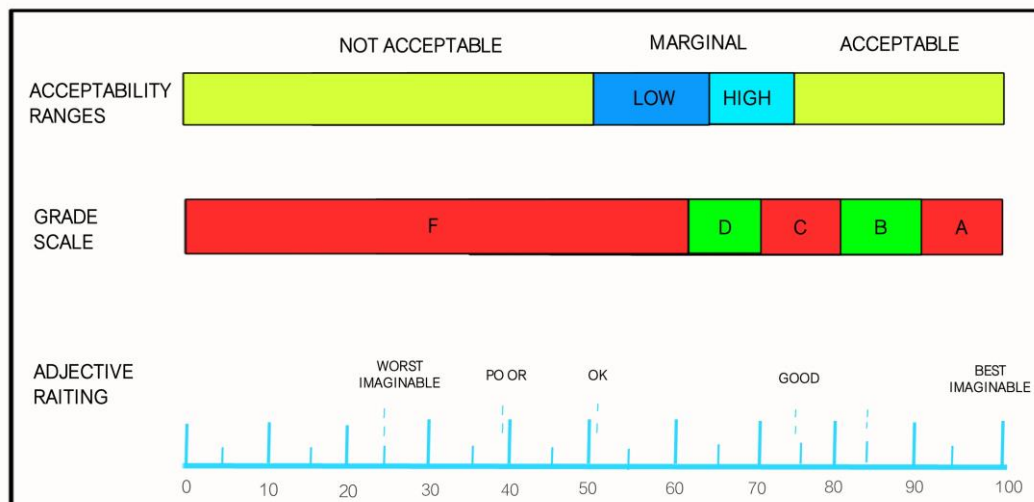
Keterangan:

x_i : Jumlah skor tiap responden

n : Jumlah responden

Tiga sudut pandang *System Usability Scale (SUS)* dalam menentukan hasil perhitungan penilaian [7]: *acceptability*, *grade scale*, dan *adjective rating*.

- *Acceptability* terdiri dari 3 tingkatan yaitu *not acceptable*, *marginal* (rendah dan tinggi), dan *acceptable*. *Acceptability* digunakan untuk melihat tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi.
- *Grade scale* terdiri A, B, C, D dan F yang berguna untuk menentukan tingkatan (*grade*) aplikasi.
- *Adjective rating* adalah tingkatan *worst imaginable*, *poor*, *ok*, *good* dan *best imaginable*. *Adjective rating* digunakan untuk menentukan *rating* dari aplikasi.



Gambar 2.1 SUS score[7]

Selain itu, ada juga sudut pandang yang lain untuk penentuan hasil penilaian SUS yaitu dengan cara *SUS score percentile rank*. *SUS score percentile rank* memiliki ketentuan penentuan penilaian pada *SUS score percentile rank* yaitu [7]:

- skor $\geq 80,3$: *Grade A*
- skor ≥ 74 dan $< 80,3$: *Grade B*
- skor ≥ 68 dan < 74 : *Grade C*
- skor ≥ 51 dan < 68 : *Grade D*
- skor ≤ 51 : *Grade F*

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Amelia, “ANALISIS PEMBIAYAAN BERMASALAH (NON PERFORMING FINANCING) PADA ASTRA CREDIT COMPANIES (ACC) CABANG PONTIANAK,” *LPPM STIE Indones. Pontianak*, vol. 09, no. 01, 2019.
- [2] P. RELEASE, “ACC Luncurkan acc.one, Aplikasi Mobile Terlengkap untuk Pembiayaan,” <https://www.acc.co.id/>, 2019. .
- [3] J. Nielsen, “Usability 101: Introduction to Usability,” *Nielsen Norman Group*, 2012.
- [4] I. M. H. Kusumawardhana, N. H. Wardani, A. Reza, and Perdanakusuma, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 8, pp. 7708–7716, 2019.
- [5] T. K. Situmorang, H. M. Az-Zahra, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Usability Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode Usability Testing,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 5, pp. 4349–4356, 2019.
- [6] M. I. Farouqi, I. Aknuranda, and A. D. Herlambang, “Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 9, pp. 3110–3117, 2018.
- [7] U. Ependi, T. B. Kurniawan, and F. Panjaitan, “SYSTEM USABILITY SCALE VS HEURISTIC EVALUATION: A REVIEW,” *J. SIMETRIS*, vol. 10, no. 1, pp. 65–74, 2019.
- [8] D. W. Ramadhan, B. Soedijono, and E. Pramono, “PENGUJIAN

USABILITY WEBSITE TIME EXCELINDO MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE (SUS) (STUDI KASUS: WEBSITE TIME EXCELINDO),” *JUPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.,* vol. 04, no. 02, pp. 139–147, 2019.

- [9] A. Rahmadina, I. Aknuranda, and N. H. Wardani, “Evaluasi Usability Aplikasi E-TPT Berbasis Mobile Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang Utara dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 7, pp. 6396–6403, 2019.
- [10] D. R. Rahadi, “Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android,” *J. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 661–671, 2014.
- [11] “Usability Testing,” *U.S. General Services Administration \ Technology Transformation Services*. [Online]. Available: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/usability-testing.html>.
- [12] J. Lazar, J. H. Feng, and H. Hochheiser, “Research Methods in Human-Computer Interaction,” in *Wiley Global Education UK*, 2009, pp. 251–263.
- [13] A. R. Firdaus, N. H. Wardani, and L. Fanani, “Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Usability pada System Autoworksypada PT. Prima Berkat Gemilang dengan menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS),” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 6, pp. 5799–5807, 2019.
- [14] V. H. Pranatawijaya, Widiatry, R. Priskila, and P. B. A. A. Putra, “Pengembangan Aplikasi Kuesioner Survey Berbasis Web Menggunakan Skala Likert dan Guttman,” *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 2, pp. 128–137, 2019.
- [15] A. Febtriko and I. Puspitasari, “MENGUKUR KREATIFITAS DAN KUALITAS PEMOGRAMAN PADA SISWA SMK KOTA

PEKANBARU JURUSAN TEKNIK KOMPUTER JARINGAN DENGAN SIMULASI ROBOT,” *RABIT J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 3, no. 1, 2018.

- [16] J. Brooke, “SUS: A Retrospective,” *J. Usability Stud.*, pp. 29–40, 2013.
- [17] B. Pudjoatmodjo and R. Wijaya, “TES KEGUNAAN (USABILTY TESTING) PADA APLIKASI KEPEGAWAIAN DENGAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILTY SCALE (STUDI KASUS : DINAS PERTANIAN KABUPATEN BANDUNG),” *Semin. Nas. Teknol. Inf. dan Multimed. 2016*, 2016.
- [18] Kharis, P. I. Santosa, and W. W. Winarno, “EVALUASI USABILITY PADA SISTEM INFORMASI PASAR KERJA MENGGUNAKAN SYSTEM USABLITY SCALE (SUS),” in *Prosiding SNST ke-10*, 2019, pp. 240–245.
- [19] B. Rummel, “Quick UX Assessment? Start with the System Usability Scale,” *SAP User Experience Community*. [Online]. Available: <https://experience.sap.com/skillup/quick-ux-assessment-start-with-the-system-usability-scale/>.
- [20] N. Ishartono, “Tutorial Uji Validitas Pearson/Product Moment Menggunakan Microsoft Excel,” *youtube*, 2020. [Online]. Available: <https://youtu.be/xP8CE0m-JGg>.
- [21] F. Yusup, “UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS INSTRUMEN PENELITIAN KUANTITATIF,” *J. Tarb. J. Ilm. Kependidikan*, vol. 7, no. 1, pp. 17–23, 2018.
- [22] J. Sauro, “HOW TO MEASURE LEARNABILITY,” 2013. [Online]. Available: <https://measuringu.com/measure-learnability/>.
- [23] J. Sauro and E. Kindlund, “Making Sense of Usability Metrics: Usability

and Six Sigma,” in *UPA Conference 2005*, 2005.

- [24] F. F. Laksana and Suyoto, “PENGUKURAN KUALITAS UX WEBSITE MENGGUNAKAN SUS,” *CESS (Journal Comput. Eng. Syst. Sci.*, vol. 4, no. 2, pp. 130–136, 2019.



LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Hasil 48id an48or keberhasilan pengguna

Peserta 1 : Theresia Nana

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		
	2	User berhasil login ke dalam aplikasi	✓		
	3	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil bekas)	✓		
	4	User dapat memilih mobil sesuai yang ditentukan	✓		
	5	User dapat menentukan tenor	✓		
	6	User dapat menyelesaikan pengajuan unit mobil bekas	✓		
	7	User bertanya kepada observator	3		
Tugas 2	1	User mampu menemukan fitur status pengajuan	✓		
	2	User dapat membuka detail pengajuan sesuai dengan yang sudah ditentukan	✓		
	3	User mampu mengetahui ada atau tidak no registrasi dan jika ada mampu menyebutkan no registrasi dari detail mobil yang dipilih	✓		
	4	User bertanya kepada observator	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil baru)	✓		
	2	User dapat memilih mobil sesuai dengan ketentuan	✓		
	3	User dapat melakukan simulasi sesuai ketentuan	✓		
	4	User dapat menyelesaikan pengajuan baru	✓		
	5	User bertanya kepada observator	1		

Peserta 2 : Maria Martias

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
			✗		
Tugas 1	1	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		
	2	User berhasil login ke dalam aplikasi	✓		
	3	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil bekas)	✓		
	4	User dapat memilih mobil sesuai yang ditentukan	✓		
	5	User dapat menentukan tenor	✓		
	6	User dapat menyelesaikan pengajuan unit mobil bekas	✓		
	7	User bertanya kepada observator	2		
Tugas 2	1	User mampu menemukan fitur status pengajuan	✓		
	2	User dapat membuka detail pengajuan sesuai dengan yang sudah ditentukan	✓		
	3	User mampu mengetahui ada atau tidak no registrasi dan jika ada mampu menyebutkan no registrasi dari detail mobil yang dipilih	✓		
	4	User bertanya kepada observator	1		
Tugas 3	1	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil baru)	✓		
	2	User dapat memilih mobil sesuai dengan ketentuan	✓		
	3	User dapat melakukan simulasi sesuai ketentuan	✓		
	4	User dapat menyelesaikan pengajuan baru	✓		
	5	User bertanya kepada observator	0		

Peserta 3: Fauzi

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		
	2	User berhasil login ke dalam aplikasi	✓		
	3	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil bekas)	✓		
	4	User dapat memilih mobil sesuai yang ditentukan	✓		
	5	User dapat menentukan tenor	✓		
	6	User dapat menyelesaikan pengajuan unit mobil bekas	✓		
	7	User bertanya kepada observator	0		
Tugas 2	1	User mampu menemukan fitur status pengajuan	✓		
	2	User dapat membuka detail pengajuan sesuai dengan yang sudah ditentukan	✗	Penyesuaian aplikais yang baru digunakan, sehinggal terkadang bingung akan menekan yang mana.	Sudah cukup bagus, hanya saja butuh penyesuaian terhadap aplikasi.
	3	User mampu mengetahui ada atau tidak no registrasi dan jika ada mampu menyebutkan no registrasi dari detail mobil yang dipilih	✓		
	4	User bertanya kepada observator	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan fitur cari			

		mobil (mobil baru)			
	2	User dapat memilih mobil sesuai dengan ketentuan	✓		
	3	User dapat melakukan simulasi sesuai ketentuan	✓		
	4	User dapat menyelesaikan pengajuan baru	✓		
	5	User bertanya kepada observator	0		

Peserta 4: Novia

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✓		
	2	User berhasil login ke dalam aplikasi	✓		
	3	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil bekas)	✗	Masuk ke mobil baru	Sudah cukup bagus, hanya saja butuh penyesuaian terhadap aplikasi.
	4	User dapat memilih mobil sesuai yang ditentukan	✓		
	5	User dapat menentukan tenor	✓		
	6	User dapat menyelesaikan pengajuan unit mobil bekas	✓		
	7	User bertanya kepada observator	1		
Tugas 2	1	User mampu menemukan fitur status pengajuan	✓		
	2	User dapat membuka detail	✓		

		pengajuan sesuai dengan yang sudah ditentukan			
	3	User mampu mengetahui ada atau tidak no registrasi dan jika ada mampu menyebutkan no registrasi dari detail mobil yang dipilih	✓		
	4	User bertanya kepada observator	0		
Tugas 3	1	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil baru)	✓		
	2	User dapat memilih mobil sesuai dengan ketentuan	✓		
	3	User dapat melakukan simulasi sesuai ketentuan	✗	Baru memakai aplikasi ini, penyesuaian awal cukup sulit. Perlu memakai aplikasi lebih sering untuk dapat memahami semua fitur dan kegunaanya.	Tampilan DP dan jumlah uangnya lebih mudah dalam bentuk tabel, karna langsung terlihat semua DP berapa persen, jumlah uang berapa persen.
	4	User dapat menyelesaikan pengajuan baru	✓		
	5	User bertanya kepada observator	0		

Peserta 5 : Lili

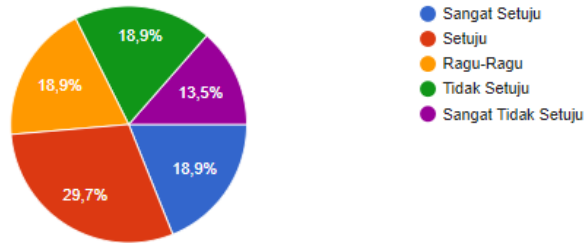
Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas 1	1	User berhasil menemukan lokasi fungsi login pada aplikasi.	✗	Baru memakai aplikasi ini, penyesuaian awal cukup sulit, diminta login tapi memilih daftar.	
	2	User berhasil login ke dalam aplikasi	✓		
	3	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil bekas)	✓		
	4	User dapat memilih mobil sesuai yang ditentukan	✓		
	5	User dapat menentukan tenor	✓		
	6	User dapat menyelesaikan pengajuan unit mobil bekas	✓		
	7	User bertanya kepada observator	6		
Tugas 2	1	User mampu menemukan fitur status pengajuan	✓		
	2	User dapat membuka detail pengajuan sesuai dengan yang sudah ditentukan	✗	Baru memakai aplikasi ini, penyesuaian awal cukup sulit. Perlu memakai aplikasi lebih sering untuk dapat memahami semua fitur.	Tampilan menuju lihat detail terlalu kecil, mungkin bisa di perbesar lagi, agar jelas
	3	User mampu mengetahui ada atau tidak no registrasi dan jika ada mampu menyebutkan no registrasi dari detail mobil yang dipilih	✗		
	4	User bertanya kepada observator	4		

Tugas 3	1	User mampu menemukan fitur cari mobil (mobil baru)	✓		
	2	User dapat memilih mobil sesuai dengan ketentuan	✓		
	3	User dapat melakukan simulasi sesuai ketentuan	✗	Baru memakai aplikasi ini, penyesuaian awal cukup sulit.	Lebih mudah dilihat jika pilihan periode pembayaran menggunakan dropdown
	4	User dapat menyelesaikan pengajuan baru	✗		Ceklis setuju syarat dan ketentuan lebih di perbesar lagi
	5	User bertanya kepada observator	5		

Lampiran 1.2 Hasil penyebaran kuesioner SUS di google form

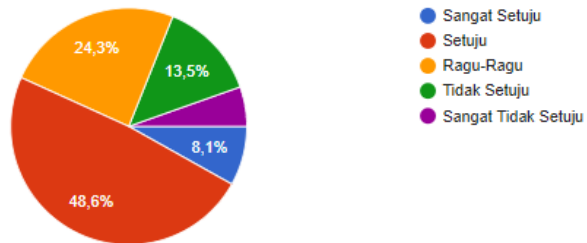
1. Saya pikir bahwa saya akan ingin lebih sering menggunakan aplikasi ini.

37 tanggapan



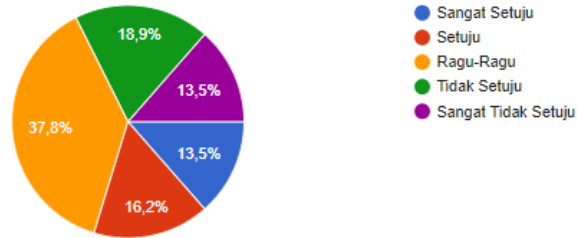
2. Saya menemukan bahwa aplikasi ini tidak perlu dibuat serumit ini.

37 tanggapan



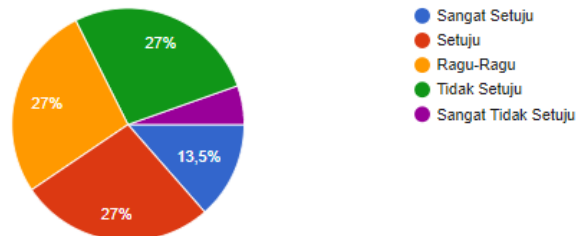
3. Saya pikir aplikasi ini mudah untuk digunakan.

37 tanggapan



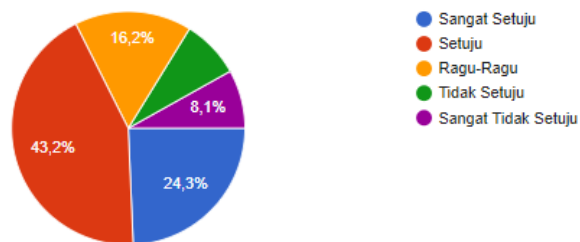
4. Saya pikir bahwa saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini.

37 tanggapan



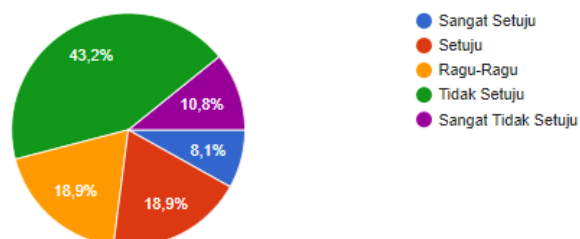
5. Saya menemukan berbagai fungsi di aplikasi ini terintegrasi dengan baik.

37 tanggapan



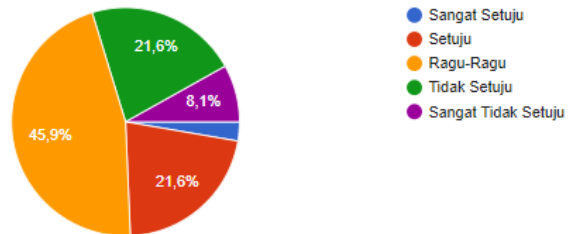
6. Saya pikir ada terlalu banyak ketidaksesuaian didalam aplikasi ini.

37 tanggapan



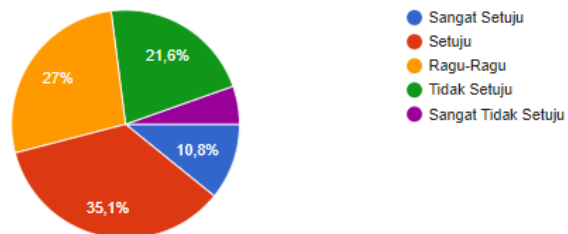
7. Saya bayangkan bahwa kebanyakan orang akan mudah untuk mempelajari aplikasi ini dengan sangat cepat.

37 tanggapan



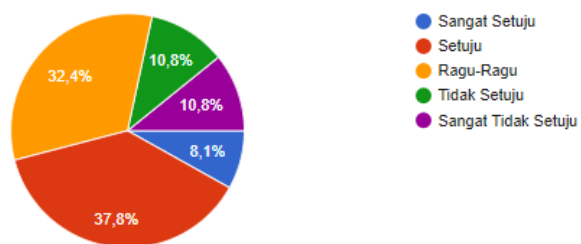
8. Saya menemukan aplikasi ini sangat rumit untuk digunakan.

37 tanggapan



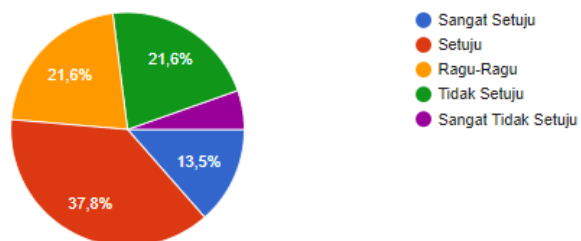
9. Saya merasa sangat percaya diri untuk menggunakan aplikasi ini.

37 tanggapan



10. Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa memulai menggunakan aplikasi ini.

37 tanggapan



Lampiran 1.3 Hasil konversi penyebaran kuesioner SUS

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2
2	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4
3	5	2	2	1	4	2	3	2	4	3
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3
5	5	1	2	1	5	5	2	2	4	1
6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4
7	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1
11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
12	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2
13	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2
14	5	2	3	5	5	5	2	3	4	2
15	1	2	3	4	1	1	3	1	3	3
16	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3
17	5	2	3	2	5	3	3	1	3	1
18	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3
21	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2
22	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2
23	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
25	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3
26	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
27	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
28	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
29	5	2	3	2	5	4	4	3	4	4
30	3	2	1	4	4	4	2	2	2	2
31	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3
32	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
34	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2
35	2	2	1	2	4	4	1	2	1	2
36	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2
37	1	2	1	2	4	4	3	2	2	2

Lampiran 1.4 Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	TOTAL		jum ganjil	jum genap
1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	23		13	10
2	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	39		20	19
3	5	2	2	1	4	2	3	2	4	3	28		18	10
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	22		10	12
5	5	1	2	1	5	5	2	2	4	1	28		18	10
6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44		24	20
7	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	45		21	24
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10		5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50		25	25
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	11		5	6
11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	38		20	18
12	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	32		18	14
13	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	25		13	12
14	5	2	3	5	5	5	2	3	4	2	36		19	17
15	1	2	3	4	1	1	3	1	3	3	22		11	11
16	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	23		11	12
17	5	2	3	2	5	3	3	1	3	1	28		19	9
18	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2	30		18	12
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30		15	15
20	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	32		19	13
21	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2	26		14	12
22	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	28		15	13
23	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	34		18	16
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	42		22	20
25	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	31		15	16
26	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	24		13	11
27	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	25		13	12
28	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40		20	20
29	5	2	3	2	5	4	4	3	4	4	36		21	15
30	3	2	1	4	4	4	2	2	2	2	26		12	14
31	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	28		14	14
32	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	29		16	13
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	38		19	19
34	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	37		20	17
35	2	2	1	2	4	4	1	2	1	2	21		9	12
36	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	28		15	13
37	1	2	1	2	4	4	3	2	2	2	23		11	12
r hitung	0,76099	0,78466	0,76186	0,63141	0,76313	0,70295	0,76401	0,8399	0,8552	0,75572		rhitung	0,7821307	
r tabel 2 tail	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246	0,3246		rtabel	0,3494	
simpulan	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid		spearman	2,3463922	
df	35											simpulan	RELIABEL	

Lampiran 1.5 Hasil Perhitungan nilai rerata SUS

Responden	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	SKOR RESPONDEN	
1	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	57,5	
2	4	3	4	3	4	4	3	5	5	4	52,5	
3	5	2	2	1	4	2	3	2	4	3	70	
4	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	45	
5	5	1	2	1	5	5	2	2	4	1	70	
6	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	60	
7	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	42,5	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	50	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	
10	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	47,5	
11	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	55	
12	4	2	3	3	4	4	3	3	4	2	60	
13	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	52,5	
14	5	2	3	5	5	5	2	3	4	2	55	
15	1	2	3	4	1	1	3	1	3	3	50	
16	2	3	3	1	2	2	3	3	1	3	47,5	
17	5	2	3	2	5	3	3	1	3	1	75	
18	3	2	3	3	4	2	4	3	4	2	65	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	
20	4	2	4	4	4	2	3	2	4	3	65	
21	2	3	5	2	2	3	3	2	2	2	55	
22	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	55	
23	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	55	
24	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	55	
25	3	3	2	4	4	4	3	2	3	3	47,5	
26	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	55	
27	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	52,5	
28	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	50	
29	5	2	3	2	5	4	4	3	4	4	65	
30	3	2	1	4	4	4	2	2	2	2	45	
31	2	2	2	3	4	4	3	2	3	3	50	
32	3	3	3	2	3	4	4	3	3	1	57,5	
33	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	50	
34	4	3	4	4	5	4	3	4	4	2	57,5	
35	2	2	1	2	4	4	1	2	1	2	42,5	
36	3	2	3	3	4	4	2	2	3	2	55	
37	1	2	1	2	4	4	3	2	2	2	47,5	
											jumlah	2015
											RERATA SUS	54,45945946

Lampiran 1.6 Transkrip wawancara dengan admin acc.one

Nama : Olin/admin acc.one

Via : telfon Whatsapp

Veni: “selamat sore kak olin, jadi gini kak. Saya kemarin kan sudah pernah menitipkan kuesioner untuk di teruskan ke pada customer, nah kan kemaren kk juga meneruskannya menggunakan via telepon juga, keluhan apa saja ya kak yang dikatakan pengguna perihal aplikasi acc.one ?”

Olin: “oh, keluhan customer ya, oke sebelum nya aaku kasih tau dulu, aku sebagai admin acc.one yang megang kontak service via whatsapp, jadi apapun keluhan pengguna dapat menghubungi kontak ini untuk menanyakan perihal aplikasi.”

Veni: “jadi kak, customer apa aja ya kak yang dikeluhkan, rata-rata customer yang bilang aplikasi acc.one rumit itu karna apa ya kak?”

Olin: “Oke, biasanya pengguna merasa kesusahan atau merasa rumit saat menggunakan aplikasi di pendaftaran atau login, karena fitur login aplikasi ini dan juga pendaftaranya, mau si customer sudah memiliki kontrak atau belum harus dilakukan daftar terlebih dahulu, jika mau masuk ke aplikasi harus login dahulu. Nah customer biasanya berkendala di *login* karena bisanya email atau nomor hp nya bermasalah seperti sudah terblokir atau kartunya sudah hilang, jadi pihak acc tidak dapat membantu lagi, dan proses perbaikan akun cukup sulit dilakukan.”

Veni: “selain itu customer merasa rumit apa lagi ya kak ?”

Olin: “customer juga bisanya mengeluhkan ga bisa *install* aplikasi dari *play store* nah itu karena sekarang aplikasi acc.one sudha di *update* jadi hanya bisa di *install* pada hp yang spesifikasi nya udah versi terbaru, minimal versi android 6.0 dan ram nya 2gb.”

Veni: “kalo dari fitur-fitur yang ada di dalam gimna kak ? ada ndak yang buat pengguna susah make nya?”

Olin: “Kalo dari fitur sudah ga terlalu di keluhkan customer sih, karena di daplikasi udah cukup jelas ya penamaan fitur nya buat apa aja, jadi customer langsung tau gitu fitur ini untuk apa fitur satunya untuk apa, tetapi memang butuh waktu untuk memahami langkah-langkah menggunakan fiturnya, kalo untuk

pengguna awal pasti cukup bingung karna baru pertama lihat, tapi kalo udah di lihat-lihat di baca, pasti nnti ngerti.”

Veni: “okey kak, ada lagi ndak ya kak ?”

Olin: “oh iya ada lagi, biasanya customer itu lapor ke aku kalo aplikasi nya tiba-tiba eror atau fiturnya ga bisa di buka, atau loadingnya lama banget. Nah itu tiap bulan biasanya ada sih kaya giu, karena kan aplikasi tiap bulan di *maintenance*, nah untuk aplikasi acc.one belum ada pemberitahuan sama sekali kepada customer kalo aplikasi nya lagi di *maintenance* dan biasanya hal itu bisa makan 1x24 jam baru beres. Nah kalo customer udah lapor kalo ga bisa akses aplikasi atau eror, aku langsung Tanya sama *project manager* nya acc.one, kenapa kok eror, dari situ baru di kasih tau kalau sedang di *maintenance*.”

Veni: “oh berarti ndak ada pemberitahuan diaplikasinya ya kak, di tampilannya gitu contoh “maaf aplikasi ini sedang dilakukan pemeliharaan aplikasi, mohon akses kembali aplikasi setelah 1x24 jam” atau pemberitahuan lain dari aplikasinya kak?”

Olin: “iya ven engga ada, jadi kadang pihak PM nya lupa, mungkin karena banyak kerjaan jadi engga ngasih tau ke aku dulu, setelah aku 61id a baru dia inget dan minta tolong untuk menginfokan ke customer, begitu ven.”

Veni: ”oala, okey kak, kayanya udah cukup itu aja kak, makasih ya kak.”

Olin: ”ok even, sama-sama. Semangat yaa..”

TABEL REVISI

No	Tugas Revisi	Halaman Revisi
1.	Mengubah Metode yang ada di judul HE jadi <i>usability testing</i> .	Pergantian metode penelitian HE menjadi <i>Usability Testing</i> . (halaman cover(halaman i), lembar pengesahan (halaman 62) dan lembar pernyataan (halaman xliv))
2.	Menyesuaikan abstrak dengan hasil penelitian <i>usability testing</i> dan menghapus hasil dari HE	Abstrak hasil <i>usability testing</i> ada di halaman xlix dan 1.
3.	Mengubah yang berkaitan dengan metode HE menjadi metode <i>usability testing</i> BAB 1.	Pada bab 1 mengganti penjelasan metode HE menjadi <i>usability testing</i> pada halaman 3-5.
4.	Mengubah bagan keterkaitan dari gambar menjadi tabel.	Tabel bagan keterkaitan terdapat dihalaman 5.
5.	Mengubah yang berkaitan dengan metode HE menjadi metode <i>usability testing</i> BAB 2.	-Mengubah bagian studi sebelumnya dengan pemanggilan nama peneliti pada halaman 7-8. -Mengubah dasar teori HE menjadi dasar teori <i>usability testing</i> pada halaman 13.
6.	Mengubah yang berkaitan dengan metode HE menjadi metode <i>usability testing</i> BAB 3.	-Mengubah bagian metode penelitian HE menjadi <i>usability testing</i> pada halaman 20. -Memperbaiki penomoran bab 3 pada halaman 20-29.
7.	Mengubah yang berkaitan dengan metode HE menjadi metode <i>usability testing</i> BAB 4.	Mengubah bagian penjelasan hasil HE menjadi <i>usability testing</i> dan menaruhnya pada pembahasan awal di halaman 30-36.
8.	Penjelasan tambahan pada hasil dan penjelasan <i>system</i>	Penjelasan tambahan terdapat pada halaman 37 dan 41.

	<i>usability scale.</i>	
9.	Mengubah kesimpulan dan saran dengan menyesuaikan penelitian.	Mengubah kesimpulan agar lebih menyeluruh pada halaman 44. Dan menyesuaikan kemabali saran untuk penelitian selanjutnya pada halaman 44.
10.	Menyesuaikan daftar isi	Menyesuaikan daftar isi penomoran dan penamaan terletak pada halaman 63id an lii.
11.	Menyesuaikan penomoran dan penamaan daftar gambar	Menyesuaikan daftar gambar pada halaman liii.
12.	Menyesuaikan penomoran dan penamaan daftar tabel	Menyesuaikan daftar tabel terletak pada halaman liv.
13.	Menyesuaikan penomoran dan penamaan daftar lampiran	Menyesuaikan lampiran terletak pada halaman lv.
14.	Bagang keterkaitan	Menyesuaikan kata-kata di bagan keterkaitan agar lebih nyambung terletak di halaman 5.
15.	Memisahkan tabel studi sebelumnya dengan penelitian yang sedang dilakukan	Pemisahan tabel ini terletak di halaman 11.
16.	Memperbaiki abstrak dengan membuat menjadi beberapa paragraf	Membuat abstrak menjadi 3 paragraf terletak di halaman xlix.
17.	Mempertegas batasan masalah	Dipertegas pada bagian analisis sus halaman 40 dan kesimpulan halaman 43.

