

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Hasil penelitian yang menganalisis tingkat kepuasan pengguna Aplikasi JogjaKita menggunakan metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan penilaian yang rendah dalam hal usability. Dari kedua metode yang digunakan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, dan sebagian besar dari mereka merasa tidak puas dengan pengalaman penggunaan Aplikasi JogjaKita. Oleh karena itu, diperlukan tindakan perbaikan dan peningkatan yang signifikan dalam aspek usability untuk meningkatkan tingkat kepuasan dan penerimaan pengguna terhadap aplikasi ini. Berikut adalah penjelasan hasil penilaian yang diperoleh dari kedua metode yang digunakan.

1. **System Usability Scale** : Pada System Usability Scale ada beberapa aspek untuk penilaian yaitu Acceptability, Grade Scale, Adjective Rating dan SUS Score Percentile Rank. berikut hasil kesimpulan yang didapatkan :

- Dalam metode penilaian acceptability, grade scale, dan adjective rating, Aplikasi JogjaKita memperoleh nilai rata-rata skor SUS sebesar 44. Ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna tidak merasa puas dengan aplikasi ini. Skala penilaian memberikan grade "F," yang menandakan bahwa tingkat penerimaan aplikasi ini sangat rendah. Dalam konteks adjective rating, aplikasi ini hanya dinilai sebagai "ok," yang menggambarkan persepsi bahwa pengguna merasa aplikasi ini masih memiliki banyak kekurangan dan mengalami kesulitan dalam penggunaannya.

- Dalam metode SUS Score Percentile Rank, Aplikasi JogjaKita memperoleh skor SUS rata-rata sebesar 44. Menurut kategori SUS Score Percentile Rank, nilai ini masuk dalam grade "F." Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna menilai bahwa aplikasi ini belum mencapai standar usability yang diharapkan, dan mereka mengalami kesulitan dalam menggunakannya..

2. **Usability Testing:** Ada 4 aspek Dalam menentukan tingkat kepuasan menggunakan usability testing yaitu learnability, efficiency, error, dan satisfaction. berikut hasil kesimpulan yang didapatkan:

- Dalam konteks learnability, kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi dihitung berdasarkan tingkat keberhasilan dan kegagalan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepada responden. Learnability diukur dengan menggunakan rumus success rate, yang membantu menilai sejauh mana pengguna merasa mudah dalam menggunakan aplikasi. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa success rate mencapai 82%, yang masuk dalam kategori yang cukup baik. Dalam konteks ini, cukup baik diartikan sebagai hasil yang memenuhi standar dengan nilai success rate sebesar 78%. Dengan kata lain, Aplikasi JogjaKita dinilai cukup baik dalam hal kemudahan penggunaannya.
- Dalam mengukur efficiency, kita menggunakan rumus time-based efficiency dengan waktu ideal yang telah ditetapkan sebesar 125 detik. Hasil efficiency yang diperoleh dari 5 responden adalah sebagai berikut: 97.6%, 108.0%, 136.8%, 140.8%, dan 128.0%. Jika seorang responden memiliki efisiensi waktu lebih dari 100%, itu berarti mereka memerlukan waktu lebih lama daripada waktu ideal untuk menyelesaikan tugas. Sebaliknya, efisiensi waktu yang lebih

rendah dari 100% dapat dianggap lebih baik, karena menunjukkan bahwa pengguna mampu menyelesaikan tugas dengan lebih cepat dan lebih efisien daripada waktu ideal yang telah ditetapkan.

- Dalam mengukur error rate, kita menghitung jumlah kesalahan yang ditemukan selama pengujian dengan peserta. Hasil error rate sebesar 0,2 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan aplikasi berada di bawah rata-rata dan dapat dianggap wajar. Kesimpulannya, aplikasi memiliki tingkat kesalahan dalam menjalankan fungsi layanannya.
- Berdasarkan hasil penilaian yang menggunakan kuesioner berdasarkan System Usability Scale (SUS), Aplikasi JogjaKita memperoleh skor 44, yang berarti aplikasi ini mendapatkan grade "F" dalam skala penilaian. Deskripsi "OK" dan fakta bahwa aplikasi ini termasuk dalam kategori "Not Acceptable" dalam jangkauan penerimaan, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi ini masih rendah. Menurut pandangan Affairs (2013), nilai skor SUS di atas 68 dianggap di atas rata-rata. Dengan nilai 44 yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kualitas Aplikasi JogjaKita masih jauh dari mencapai tingkat kepuasan yang baik..

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat diambil untuk pengembangan dan peningkatan aplikasi Jogjakita:

1. **Lakukan Iterasi Berdasarkan Hasil Usability Testing:** Dengan menggunakan hasil dari Usability Testing, pengembang memiliki kesempatan untuk melakukan perbaikan pada antarmuka pengguna aplikasi. Perubahan yang dilakukan dapat difokuskan pada memperbaiki masalah yang telah diidentifikasi oleh pengguna selama pengujian.

2. **Perhatikan Aspek Navigasi dan Tata Letak:** Perbaikan yang diupayakan adalah untuk meningkatkan navigasi agar lebih mudah dimengerti dan efisien. Dengan memahami bagaimana pengguna berinteraksi dengan antarmuka, kita dapat mengoptimalkan susunan konten, tombol, dan elemen penting lainnya.
3. **Komunikasikan Informasi dengan Jelas:** Pastikan bahwa informasi yang diberikan oleh aplikasi dapat dipahami dengan mudah oleh pengguna. Menggunakan teknik tampilan visual yang efektif, ikon yang jelas, dan bahasa yang sederhana dapat membantu pengguna dalam memanfaatkan aplikasi dengan lebih baik.
4. **Lakukan Pemantauan dan Evaluasi Berkala:** Usability adalah aspek yang terus berubah seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, penting untuk secara rutin memantau dan mengevaluasi aplikasi guna memastikan bahwa perbaikan-perbaikan yang diterapkan memberikan dampak positif pada kepuasan pengguna.
5. **Melibatkan Pengguna dalam Pengembangan:** Mengikutsertakan pengguna dalam tahap pengembangan selanjutnya dapat membantu dalam pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan mereka. Umpan balik dari pengguna menjadi sangat penting dalam mengarahkan perbaikan dan tahap pengembangan selanjutnya. Dengan menggabungkan hasil dari Usability Testing dan skor System Usability Scale, pengembang memiliki pedoman yang konkret untuk mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki dengan tujuan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Jogjakita.

**DAFTAR PUSTAKA**

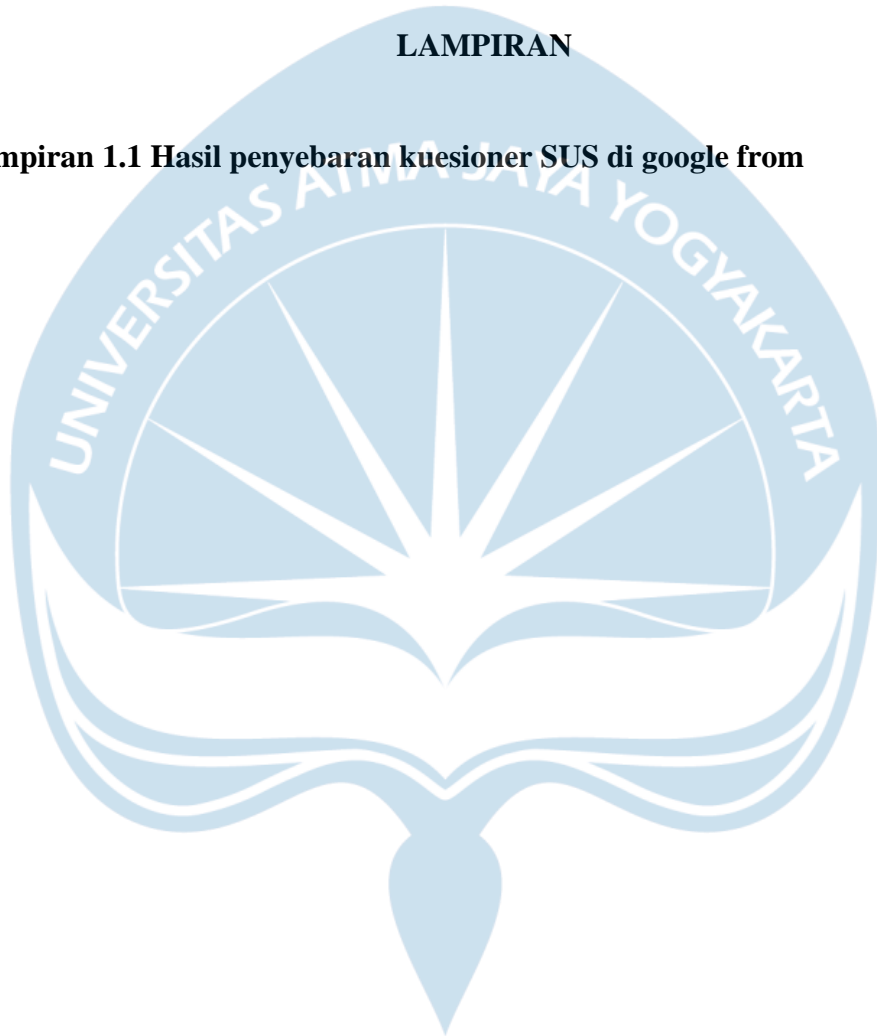
- [1] Chumairoh, M. S. (2014). Rancang Bangun Aplikasi Mobile Pada Platform Android Berbasis Html5 Studi Kasus Layanan Informasi Website Unipdu Jombang. *Jurnal Ilmiah Edutic: Pendidikan dan Informatika*, 1(1).
- [2] Indrayani, I. D., Bayupati, I. P. A., & Putra, I. M. S. (2020). Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademik Teknologi Informasi)*, 8(2), 89-100.
- [3] Pramono, W. A., Az-Zahra, H. M., & Rakhmawati, R. I. (2019). Evaluasi Usability pada Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN 2548-964X.
- [4] Farouqi, M. I., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN 2548-964X.
- [5] Riyadi, N. R. (2019). Pengujian Usability Untuk Meningkatkan Antarmuka Aplikasi Mobile mMM Students. *Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi*, 8(1), 226-232.

- [6] Chow, I. H. S., Lau, V. P., Lo, T. W. C., Sha, Z., & Yun, H. (2007). Service quality in restaurant operations in China: Decision-and experiential-oriented perspectives. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 698-710.
- [7] Jumiati, E. (2021). Mengoptimalkan Metode Usability Testing Dengan Penambahan Atribut Comfortably. *JUSTIN (Jurnal Teknik Informatika Musirawas)*, 6(1), 10-20.
- [8] Sensuse, D. I., & Prayoga, S. H. (2010). Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1), 70-79.
- [9] Farouqi, M. I. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- [10] Supriyanto. (2015). Analisis dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan dengan Menggunakan PIECES Framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 11(1).
- [11] Widayanti, N. L. P. A., Wirdiani, N. K. A., & Purnawan, I. K. A. (2019). Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Ilmiah Merpati (Menara Penelitian Akademik Teknologi Informasi)*, 7(2), 113.
- [12] Luoh, H. F., & Tsaur, S. H. (2007). Gender stereotypes and service quality in customer–waitperson encounters. *Total Quality Management*, 18(9), 1035-1054.
- [13] Nielsen, J. (2014). Task Scenarios for Usability Testing. Retrieved from <https://www.nngroup.com/articles/taskscenarios-usability-testing/>

- [14] Yumarlin. (2016). Evaluasi Penggunaan Website Universitas Janabadra dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Informasi Interaktif*, 1(1).
- [15] Sudiarsa, Wira Aditya. (2020). Analisis Usability pada Aplikasi Peduli Lindungi sebagai Aplikasi Informasi dan Tracking COVID-19 dengan Heuristic Evaluation. *Journal of Information Technology and Computer Science*.
- [16] Prayoga dan Sensuse. (2010). Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna. *Jurnal Sistem Informasi*, 6(1).
- [17] Brooke, J. (1996). Sus: a “quick and dirty usability. *Usability evaluation in industry*, 189(3), 189-194.
- [18] Mustika Ningtyas, B. A., Saputra, M. C., & Pinandito, A. (2016). Analisis Usability Pada Website Universitas Brawijaya Dengan Heuristic Evaluation. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*.
- [19] Situmorang, T. K., Az-Zahra, H. M., & Herlambang, A. D. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi m-KantorPos dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, e-ISSN 2548-964X.
- [20] Effendi, Sofian, dan Masri Singarimbun. (1995). *Metode Penelitian Survei*.
- [21] Sharfina, Z., & Santoso, H. B. (2017). An Indonesian adaptation of the System Usability Scale (SUS). In *International Conference on Advanced Computer Science and Information Systems, ICACISIS 2016* (pp. 145-148).

- [22] Miftah, Z., & Sari, I. P. (2020). Analisis Sistem Pembelajaran Daring Menggunakan Metode SUS. *Research and Development Journal of Education*, 1(1), 40-48.
- [23] Janti, S. (2014). Analisis Validitas dan Reliabilitas dengan Skala Likert terhadap Pengembangan SI/TI dalam Penentuan Pengambilan Keputusan Penerapan Strategic Planning pada Industri Garmen. *PROSIDING SNAST*, 155-160.
- [24] Sauro, J. (2013). How To Measure Learnability. [online] MeasuringU. Tersedia di: <https://measuringu.com/measurelearnability/> [Diakses 29 September 2022].
- [25] Ernanda, D., & Sugiyono, S. (2017). Pengaruh Store Atmosphere, Hedonic Motive Dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 6(10).
- [26] Sauro, J. (2012). Measuring Errors In The User Experience. [online] MeasuringU. Tersedia di: <https://measuringu.com/errors-ux/> [Diakses 5 Juli 2022].
- [27] Huda, N. (2022). Implementasi Metode Usability Testing Dengan System Usability Scale Dalam Penilaian Website Rs Siloam Palembang. *IMPLEMENTASI METODE USABILITY TESTING DENGAN SYSTEM USABILITY SCALE DALAM PENILAIAN WEBSITE RS SILOAM PALEMBANG*.
- [28] Yusup, Febrinawati. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1).
- [29] LAURA FAULKNER. (2003). Behavior Research Methods. *Instruments, & Computers*, 35 (3). <https://link.springer.com/article/10.3758/bf03195514>

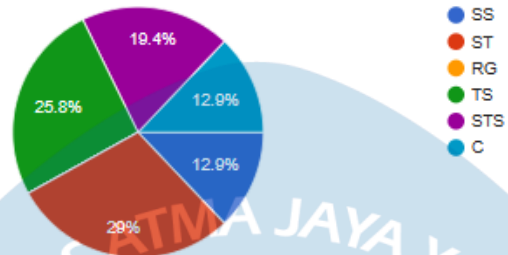


**LAMPIRAN****Lampiran 1.1 Hasil penyebaran kuesioner SUS di google from**


1. Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi.

 Copy

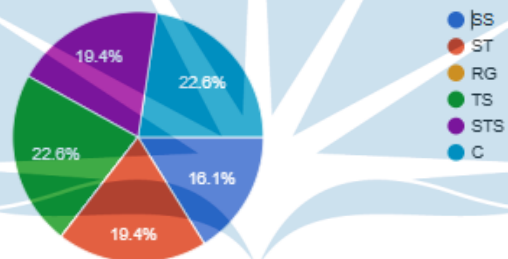
31 responses



2. Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan.

 Copy

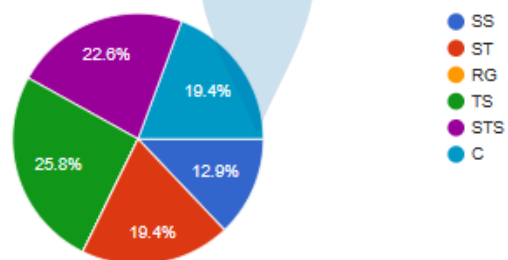
31 responses



3. Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.

 Copy

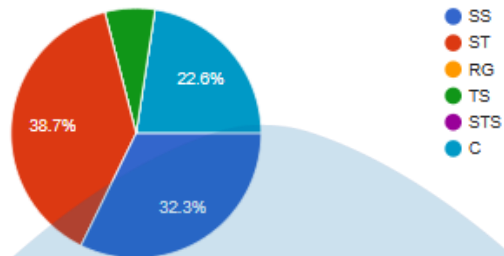
31 responses



4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan aplikasi ini.

[Copy](#)

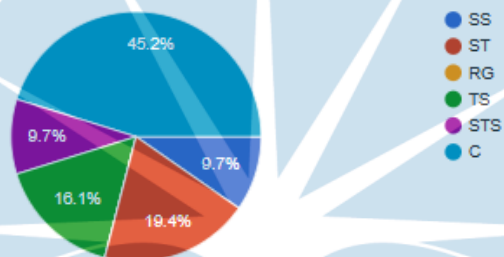
31 responses



5. Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya

[Copy](#)

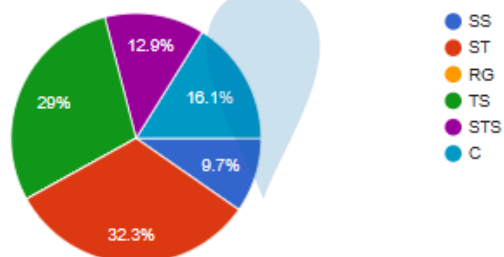
31 responses



6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada aplikasi ini).

[Copy](#)

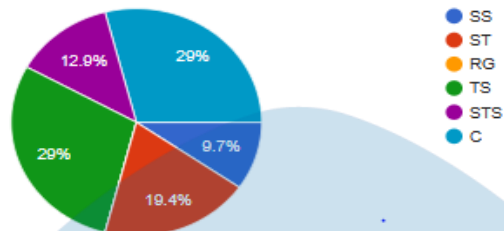
31 responses



7. Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat

[Copy](#)

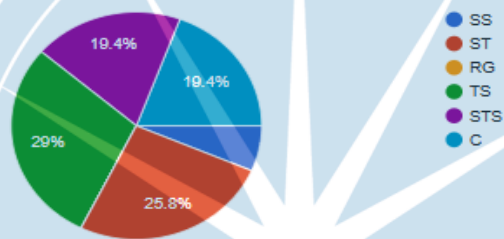
31 responses



8. Saya merasa aplikasi ini membingungkan

[Copy](#)

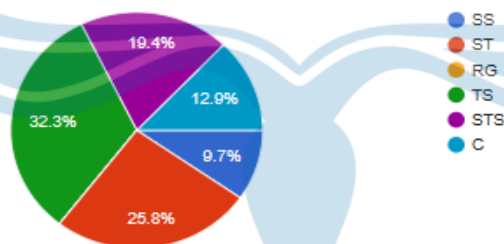
31 responses



9. Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini

[Copy](#)

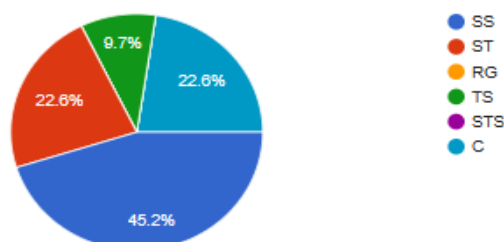
31 responses



10. Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini

[Copy](#)

31 responses



**Lampiran 1.2 Hasil Konversi penyebara kuesioner SUS**

No	Responden	Skor Asli									
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	R1	4	3	3	4	5	2	4	2	3	4
2	R2	4	2	4	4	3	4	4	1	4	5
3	R3	4	2	4	4	3	2	3	2	4	3
4	R4	3	2	3	4	2	2	4	1	2	5
5	R5	5	1	5	4	5	1	5	1	4	5
6	R6	2	4	1	3	1	5	3	2	2	4
7	R7	1	5	1	4	3	4	1	4	5	4
8	R8	2	5	2	5	1	3	2	3	1	3
9	R9	4	1	3	3	4	2	3	3	3	5
10	R10	4	3	2	5	3	3	2	1	2	3
11	R11	3	1	4	3	4	1	3	2	4	2
12	R12	5	2	5	2	4	3	5	2	5	2
13	R13	3	1	4	3	4	1	3	2	4	2
14	R14	1	4	1	2	2	5	1	5	1	3
15	R15	2	4	1	5	3	5	1	4	1	5
16	R16	2	4	2	5	2	4	1	4	1	5
17	R17	4	3	3	5	3	3	2	3	2	5
18	R18	1	5	2	5	2	4	2	3	2	5
19	R19	1	4	1	4	3	4	2	4	2	4
20	R20	3	2	3	5	4	2	4	3	1	3
21	R21	2	4	2	4	3	3	3	4	2	5
22	R22	5	2	5	3	4	1	5	1	5	5
23	R23	5	1	4	5	3	2	3	2	4	4
24	R24	2	5	2	4	2	4	2	4	2	5
25	R25	1	5	1	5	1	4	2	4	2	5
26	R26	4	2	4	4	5	2	4	2	3	4

27	R27	4	1	5	3	3	2	3	1	4	3
28	R28	2	3	2	4	3	4	2	4	2	5
29	R29	1	3	1	5	3	4	2	5	1	5
30	R30	4	3	2	4	3	2	4	2	4	4

### Lampiran 1.3 Hasil Uji validitas dan uji Reliabilitas

- Uji Validitas

Kode Butir Pertanyaan	r Hitung	r tabel	simpulan
<b>P1</b>	0,880	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P2</b>	0,868	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P3</b>	0,925	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P4</b>	0,471	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P5</b>	0,716	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P6</b>	0,845	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P7</b>	0,827	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P8</b>	0,811	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P9</b>	0,772	0,3610	<b>VALID</b>
<b>P10</b>	0,421	0,3610	<b>VALID</b>

- Uji Reliabilitas

Cronbach's alphas	N of items	Simpulan
<b>0,922</b>	<b>10</b>	<b>Reliable</b>

### Lampiran 1.4 Hasil Perhitungan nilai rerata SUS

Skor Hasil Hitung										Jumlah	Nilai
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		(Jumlah x 2.5)
3	2	2	1	4	3	3	3	2	1	24	60
3	3	3	1	2	1	3	4	3	0	23	58
3	3	3	1	2	3	2	3	3	2	25	63
2	3	2	1	1	3	3	4	1	0	20	50
4	4	4	1	4	4	4	4	3	0	32	80
1	1	0	2	0	0	2	3	1	1	11	28
0	0	0	1	2	1	0	1	4	1	10	25
1	0	1	0	0	2	1	2	0	2	9	23
3	4	2	2	3	3	2	2	2	0	23	58
3	2	1	0	2	2	1	4	1	2	18	45
2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	29	73
4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	33	83
2	4	3	2	3	4	2	3	3	3	29	73
0	1	0	3	1	0	0	0	0	2	7	18
1	1	0	0	2	0	0	1	0	0	5	13
1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	6	15
3	2	2	0	2	2	1	2	1	0	15	38
0	0	1	0	1	1	1	2	1	0	7	18
0	1	0	1	2	1	1	1	1	1	9	23
2	3	2	0	3	3	3	2	0	2	20	50
1	1	1	1	2	2	2	1	1	0	12	30
4	3	4	2	3	4	4	4	4	0	32	80
4	4	3	0	2	3	2	3	3	1	25	63
1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	8	20

0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	4	10
3	3	3	1	4	3	3	3	2	1	26	65
3	4	4	2	2	3	2	4	3	2	29	73
1	2	1	1	2	1	1	1	1	0	11	28
0	2	0	0	2	1	1	0	0	0	6	15
3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	22	55
Skor rata-rata (Hasil Akhir)										44	

### Lampiran 1.5 Hasil penyebaran kuesioner SUS di google form

#### Peserta 1 : Bayu Eko

Tugas	No	Indikator	✓/✗	Keterangan	Masukan
Tugas	1	Melakukan registrasi atau login	✗		
	2	Mengakses menu layanan atau fitur yang tersedia	✓		
	3	Melakukan pengisian saldo	✓		
	4	Melakukan pemesanan pada aplikasi ( <i>Jogjafood</i> atau <i>Jogjadrivers</i> )	✓		
	5	Melakukan pembayaran pada pesanan	✗		



**Peserta 2: Aldo**

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas	1	Melakukan registrasi atau login	✓		
	2	Mengakses menu layanan atau fitur yang tersedia	✓		
	3	Melakukan pengisian saldo	✗		
	4	Melakukan pemesanan pada aplikasi ( <i>Jogjafood</i> atau <i>Jogjadrivers</i> )	✓		
	5	Melakukan pembayaran pada pesanan	✓		

**Peserta 3: Jessica Evelyn**

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas	1	Melakukan registrasi atau login	✓		
	2	Mengakses menu layanan atau fitur yang tersedia	✓		
	3	Melakukan pengisian saldo	✓		
	4	Melakukan pemesanan pada aplikasi ( <i>Jogjafood</i> atau <i>Jogjadrivers</i> )	✗		

	5	Melakukan pembayaran pada pesanan	✗		
--	---	-----------------------------------	---	--	--

**Peserta 4 : Arai Arbintang**

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas	1	Melakukan registrasi atau login	✓		
	2	Mengakses menu layanan atau fitur yang tersedia	✓		
	3	Melakukan pengisian saldo	✗		
	4	Melakukan pemesanan pada aplikasi ( <i>Jogjafood</i> atau <i>Jogjadrivers</i> )	✓		
	5	Melakukan pembayaran pada pesanan	✓		

**Peserta 5 : Bimo**

Tugas	No	Indikator	✓/ ✗	Keterangan	Masukan
Tugas	1	Melakukan registrasi atau login	✗		
	2	Mengakses menu layanan atau fitur yang tersedia	✓		
	3	Melakukan pengisian saldo	✗		

	4	Melakukan pemesanan pada aplikasi ( <i>Jogjafood</i> atau <i>Jogjadrive</i> )	✓		
	5	Melakukan pembayaran pada pesanan	✗		

