

Mengetahui Tingkat Kegunaan Pengguna Pada Aplikasi Pospay Dengan Metode Heuristik (Studi Kasus: Kantor Pos Purbalingga)

Understanding the Level of User Usability in the Pospay Application Using the Heuristic Method (Case Study: Purbalingga Post Office)

Dwi Krisbiantoro¹, Sarmini², Cita Kharisma³

^{1,2}Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto

³Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Amikom Purwokerto

e-mail: dwikris@amikompurwokerto.ac.id¹, sarmini@amikompurwokerto.ac.id²,
citaakhsima@gmail.com³

Abstrak

Penggunaan teknologi sangat berpengaruh terhadap perusahaan seperti pada PT. Pos Indonesia yang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi. Guna meningkatkan kualitas layanan dan produk, PT. Pos mengembangkan suatu mobile apps yang bernama PosPay. Heuristic Evaluation adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kegunaan yang dirasakan oleh pelanggan pada aplikasi PosPay. Pada penelitian yang dilakukan penilaian berfokus kemudahan penggunaan aplikasi, kenyamanan dan kesalahan yang terjadi pada sistem. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kegunaan yang dirasakan pengguna aplikasi PosPay dan memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil penilaian yang dilakukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan analisis dokumen kuesioner atau angket yang disebar kepada pengguna aplikasi PosPay dikalangan masyarakat. Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan secara parsial atau sendiri-sendiri pada tiap variabel, terdapat 2 variabel yang mempengaruhi kemudahan penggunaan Aplikasi Pospay (usability) yaitu variabel visibility of system status dan recognition rather than recall dan berdasarkan hasil uji f terdapat 8 (delapan) variabel yang tidak berdampak signifikan terhadap kemudahan penggunaan Aplikasi PosPay.

Kata kunci— Usability, Evaluasi, Heuristik, PosPay

Abstract

The use of technology is very influential on companies such as PT. Pos Indonesia which seeks to improve service quality by utilizing information technology. In order to improve the quality of services and products, PT. Pos developed a mobile app called PosPay. Heuristic Evaluation is a method that can be used to assess the level of usability felt by customers in the PosPay application. In the research conducted the assessment focuses on the ease of use of the application, convenience and errors that occur in the system. The purpose of this study was to determine the level of usefulness felt by users of the PosPay application and provide recommendations for improvements based on the results of the assessment carried out. The data collection technique was carried out by analyzing document questionnaires or questionnaires which were distributed to users of the PosPay application among the community. Based on the results of the t test which was carried out partially or individually on each variable, there were 2 variables that affected the ease of use of the Pospay Application (usability), namely the visibility of system status and recognition rather than recall variables and based on the f test results there

were 8 (eight) variables which does not have a significant impact on the ease of use of the PosPay Application.

Keywords— *Usability, Evaluation, Heuristic, PosPay*

1. PENDAHULUAN

Pos Indonesia telah memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk memperkuat proses bisnis yang telah berjalan. Infrastruktur jaringan yang telah diimplementasikan oleh Pos Indonesia mampu meningkatkan kemampuan layanan Pos Indonesia untuk menjangkau ribuan titik layanan baik pada tingkat kota, kabupaten, kecamatan, kelurahan atau desa bahkan daerah terpencil di Indonesia. Sistem terintegrasi dilakukan untuk menghubungkan satu titik dengan titik lainnya, dan untuk memudahkan seluruh layanan serta identifikasi pengiriman ke seluruh wilayah Indonesia maka diterapkan sistem kode pos [1]

PosPay adalah layanan rekening giropos berbasis digital yang disediakan bagi pemegang rekening giropos agar dapat menggunakan perangkat *mobile* untuk mengakses layanan giropos dan melakukan transaksi layanan keuangan pos Indonesia. Semua masyarakat Indonesia adalah target pasar PosPay yang menawarkan layanan bagi mereka yang ingin membayar tagihan termasuk listrik, PDAM, cicilan kendaraan, dan BPJS hingga pengiriman uang melalui Giropos [2]. Menurut salah satu pegawai kantor Pos Purbalingga selaku admin yang mengelola aplikasi PosPay tersebut menerima keluhan dari para pengguna. Para pengguna tersebut merasa tidak puas dengan pelayanan aplikasi PosPay dan kurangnya informasi atau penjelasan dari perusahaan kepada pengguna. Berdasarkan hasil observasi pada aplikasi PosPay di *playstore* banyak pengguna yang mengatakan bahwa aplikasi tersebut mengalami error seperti *log-out* secara tiba-tiba, transaksi gagal, gagal melakukan log-in meskipun user name dan password-nya sudah benar dan masih banyak masalah lainnya. Peneliti menganalisa dengan objek aplikasi PosPay dengan total 800 ulasan, dimana hasil menunjukkan tingkat penilaian adalah rata-rata mendapat nilai 1 (satu), hasil ini juga menunjukkan bahwa aplikasi PosPay masih terdapat beberapa kelemahan dan perlu untuk dilakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan.[3][4]

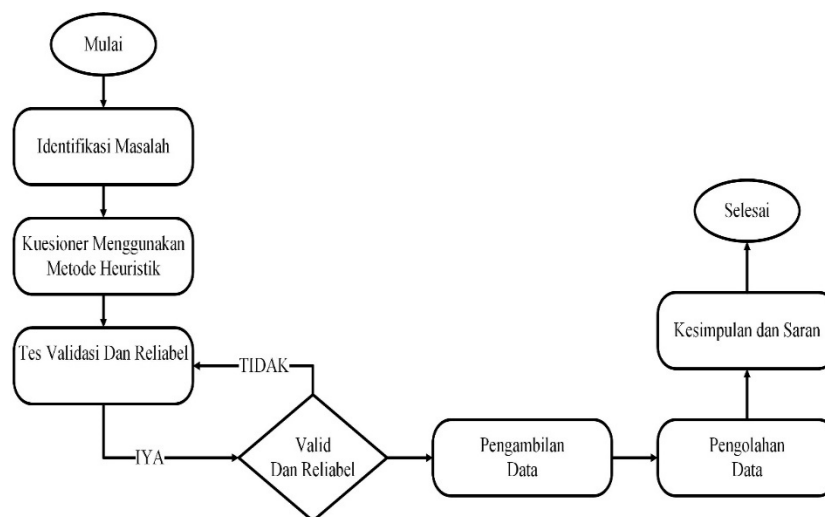
Berdasarkan permasalahan pada aplikasi PosPay maka diperlukan evaluasi *usability* atau kegunaan untuk mengetahui masalah *usability* pada aplikasi ini dan membantu mencapai tujuan perusahaan agar memberikan pelayanan yang jauh lebih baik melalui aplikasi PosPay ini[5]. Untuk menilai setiap atribut pada sistem maka pada penilaian yang dilakukan meliputi berbagai tahapan seperti perencanaan, pengembangan, implementasi atau penggunaan [6].

Usability memiliki karakteristik sistem yang dapat mencegah kesalahan penggunaan serta untuk menentukan apakah sistem efektif dan berfungsi dengan baik dapat menggunakan tanggapan atau emosi positif atau negatif, serta nilai yang diberikan dari kepuasan pengguna. Penilaian heuristik dikenal sebagai model penilaian kegunaan yang memanfaatkan poin-poin yang saling terhubung untuk memperbaiki desain sistem secara efektif [7][8][9]. Berdasarkan pendapat mengenai evaluasi heuristik yang meliputi faktor-faktor kegunaan maka penilaian kegunaan pengguna pada aplikasi PosPay menggunakan metode tersebut[10].

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini menggunakan metode heuristik karena metode ini dapat membantu mengidentifikasi masalah kegunaan user secara keseluruhan pada sistem yang diteliti dan penilaian dengan metode evaluasi heuristik dapat digabungkan dengan metode pengujian yang lain serta proses pengujiannya yang lebih mudah [4]. Penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat kegunaan pengguna aplikasi PosPay dan diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang pada akhirnya dapat meningkatkan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi PosPay.

2. METODE PENELITIAN

Beberapa metode pengumpulan data seperti metode observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada responden digunakan sebagai metode dalam pengumpulan data pada penelitian ini. Sedangkan untuk menilai kegunaan pengguna pada aplikasi PosPay menggunakan metode heuristik. Penggunaan metode *heruistik* merupakan pendekatan yang dilakukan untuk mengukur secara menyeluruh terhadap sebuah perangkat lunak dengan berpedoman terhadap 10 bentuk variabel yang ada [11] [12][13]. Pada proses pengolahan data terdapat beberapa uji yang dilakukan seperti uji validitas, reliabilitas dan uji asumsi klasik yang selanjutnya dilakukan analisis regresi linier berganda, koefisien determinian R dan uji hipotesis. Berikut adalah alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini, seperti pada gambar 1.



Gambar 1 Konsep Penelitian

2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini peneliti melakukan identifikasi masalah yang sebelumnya telah melakukan studi pustaka terkait dengan evaluasi heruistic dengan mengumpulkan dan membaca literatur dari berbagai sumber jurnal yang terkait dengan topik penelitian.

2.2. Kuesioner

Tahapan selanjutnya adalah membuat kuesioner yang dibagikan kepada responden atau pengguna pospay dengan mengacu pada metode evaluasi heuristic dengan 10 variabel indikator yang diusulkan oleh Nielsen [14] dari responden yang ada dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan, usia, dan jenis kelamin. [15][16]

2.3. Uji Validitas dan Realibilitas

Tahapan ini dilakukan untuk menguji apakah butir pertanyaan yang akan diuji itu valid dan realibilitas digunakan untuk mengukur apakah alat atau instrument yang digunakan nantinya dapat menghasilkan data yang konsisten.

2.4. Pengambilan Data

Setelah dilakukan uji validitas dan realibilitas langkah berikutnya adalah proses pengambilan data yang valid dan realibel untuk nantinya dilakukan penarikan dan kesimpulan hasil penelitian yang dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Aplikasi Pospay

Aplikasi yang merupakan produk dari kantor pos yang mengembangkan dari sisi teknologi dan digitalisasi dalam pembayaran dengan tujuan mempermudah pelayanan kepada masyarakat [17] berikut merupakan tampilan dari pospay



Gambar 2 Tampilan Pos Pay

2. Uji Validitas

Matriks korelasi produk momen digunakan untuk menguji validitas data dengan menggunakan SPSS versi 23. Pengujian ini bertujuan untuk membandingkan hasil nilai signifikan uji validitas dengan taraf signifikan 5%. Kriteria dalam uji validitas dinyatakan valid apabila nilai signifikan kurang dari 5%. Pada penelitian ini jumlah data yang dapat dihitung berjumlah 31 responden dengan taraf kesalahan signifikan sebesar 5% [18]. Tabel 1 menyajikan hasil pengujian validitas secara keseluruhan:

Tabel 1 Uji Validitas Data

No	Item	RHitung	Sig.	Kategori
1	VS1	0,764	0,000	Valid
2	VS2	0,784	0,000	Valid
3	VS3	0,887	0,000	Valid
4	MBS1	0,827	0,000	Valid
5	MBS2	0,811	0,000	Valid
6	MBS3	0,735	0,000	Valid
7	UC1	0,717	0,000	Valid
8	UC2	0,750	0,000	Valid
9	UC3	0,740	0,000	Valid
10	CS1	0,815	0,000	Valid
11	CS2	0,751	0,000	Valid
12	CS3	0,619	0,000	Valid
13	EP1	0,864	0,000	Valid
14	EP2	0,645	0,000	Valid
15	EP3	0,744	0,000	Valid
16	RR1	0,857	0,000	Valid
17	RR2	0,714	0,000	Valid

18	RR3	0,763	0,000	Valid
19	FE1	0,709	0,000	Valid
20	FE2	0,772	0,000	Valid
21	FE3	0,760	0,000	Valid
22	AM1	0,651	0,000	Valid
23	AM2	0,762	0,000	Valid
24	AM3	0,692	0,000	Valid
25	DG1	0,779	0,000	Valid
26	DG2	0,514	0,002	Valid
27	DG3	0,533	0,003	Valid
28	HD1	0,809	0,000	Valid
29	HD2	0,815	0,000	Valid
30	HD3	0,737	0,000	Valid
31	US1	0,857	0,000	Valid
32	US2	0,714	0,000	Valid
33	US3	0,763	0,000	Valid

Berdasarkan kriteria tersebut maka diketahui bahwa data pada penelitian ini dinyatakan valid, karena nilai signifikan tiap – tiap variabel memiliki nilai signifikan < 0.05 .

3. Uji Reliabilitas

Kriteria pengujian uji reliabilitas ini dapat dihitung dengan menentukan nilai cronbach alpha. Item pertanyaan pada setiap variabel dinyatakan reliabel jika nilai cronbach alpha > 0.6 maka item pertanyaan dinyatakan reliabel, sedangkan jika nilai cronbach alpha < 0.6 maka kuesioner tersebut dikatakan tidak reliabel. Tabel 2 menyajikan hasil uji reabilitas secara keseluruhan [18].

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

No	Item	Nilai Chronbach Alpha	Hasil
1	Visibility of system status	0,744	Reliabel
2	Match between system and real world	0,694	Reliabel
3	Use control and freedom	0,652	Reliabel
4	Consistency and standard	0,651	Reliabel
5	Error prevention	0,617	Reliabel
6	Recognition rather than recall	0,676	Reliabel
7	Flexibility and efficient of use	0,687	Reliabel
8	Aesthetic and minimalis	0,757	Reliabel
9	Help users recognize dialogue and recovers from errors	0,670	Reliabel
10	Help and documentation	0,688	Reliabel
11	Usability	0,676	Reliabel

4. Uji Normalitas

Pada tahap ini, digunakan Kolmogorov Smirnov pada SPSS untuk melakukan pengujian. Pada penelitian ini syarat untuk menyatakan bahwa suatu data itu normal atau tidak didasarkan pada kriteria berikut:

- 1) Nilai sig. atau probabilitas kurang dari 0.05 hasil distribusi adalah tidak normal.
- 2) Nilai sig. atau probabilitas lebih dari 0.05 hasil distribusi adalah normal [8].

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		31
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.21535162
Most Extreme Differences	Absolute	.147
	Positive	.147
	Negative	-.087
Test Statistic		.147
Asymp. Sig. (2-tailed)		.084 ^c

a. Test distribution is Normal.

Gambar 3 Hasil Uji Normalitas.

Hasil pengujian diatas pada gambar 3, menunjukan bahwa distribusi data pada residual dalam regresi linear berganda mendapatkan nilai Sig. sebesar 0.84 yang artinya nilai lebih besar dari nilai Sig 0.05. Maka dengan demikian hasil uji normalitas dari pengaruh 10 variabel Evaluasi Heuristik terhadap kepuasan pengguna dapat dinyatakan data terdistribusi normal.

5. Uji Multikolinieritas

Untuk memastikan interkorelasi antar variabel independen pada sebuah model regresi. Hubungan ini juga disebut sebagai hubungan yang selaras atau berpengaruh antar variabel bebas yang satu dengan bebas lainnya. Model regresi dianggap baik jika tidak terjadi multikolinieritas di dalamnya. Pada penelitian ini syarat untuk memenuhi uji multikolinieritas didasarkan pada kriteria berikut [8]:

- 1) Nilai Tolerance lebih dari 0,1
- 2) Nilai Variance *Inflation Factor* (VIP) kurang dari 0,1

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.243	.312		3.979	.001		
TotalVS	.147	.049	.156	2.985	.007	.246	4.063
TotalMBS	-.021	.048	-.025	-.444	.662	.203	4.914
TotalUC	.029	.054	.033	.528	.603	.173	5.772
TotalCS	-.091	.061	-.085	-1.483	.154	.204	4.899
TotalEP	.028	.054	.028	.527	.604	.230	4.345
TotalRR	.969	.053	1.049	18.262	.000	.203	4.918
TotalFE	-.075	.061	-.076	-1.234	.231	.177	5.641
TotalAM	-.048	.063	-.050	-.767	.452	.155	6.433
TotalHD	-.074	.062	-.070	-1.201	.244	.199	5.034
TotalDG	.008	.036	.007	.221	.827	.723	1.384

a. Dependent Variable: TotalUS

Gambar 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas diketahui 10 variabel heuristic pada penelitian ini memiliki nilai toleransi > 0.1 dan nilai VIF < 10 . Maka dengan kata lain pada penelitian yang dilakukan tidak ditemukan multikolinieritas.

6. Uji Heteroskedastisitas

Adanya perbedaan varians dari residual pada pengamatan satu dengan yang lainnya maka perlu dilakukan uji heteroskedastisitas untuk menguji model regresi. Jika tidak ditemukan

adanya heteroskedastisitas maka model regresi dapat dikatakan sebagai model regresi yang baik. Uji glejser digunakan untuk melakukan pengujian ini. Pada penelitian ini syarat untuk menyatakan bahwa tidak terjadinya heteroskedastisitas yaitu apabila nilai Sig lebih dari 0.05 [8].

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.421	.170		2.479	.022
	TotalVS	.050	.027	.635	1.861	.078
	TotalMBS	-.010	.026	-.140	-.373	.713
	TotalUC	.014	.029	.200	.492	.628
	TotalCS	.006	.033	.062	.165	.870
	TotalEP	-.004	.029	-.046	-.131	.897
	TotalRR	-.060	.029	-.784	-2.087	.050
	TotalFE	-.032	.033	-.384	-.953	.352
	TotalAM	.008	.034	.099	.230	.821
	TotalHD	-.013	.034	-.146	-.385	.704
	TotalDG	.015	.020	.152	.763	.454

a. Dependent Variable: RES_2

Gambar 5 Hasil Uji Heterokedastisitas

7. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui hubungan diantara variabel independen dan dependen maka dilakukan analisis regresi linear berganda [8]. Gambar 6 menyajikan hasil analisis regresi linier berganda.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.243	.312		3.979	.001
	TotalVS	.147	.049	.156	2.985	.007
	TotalMBS	-.021	.048	-.025	-.444	.662
	TotalUC	.029	.054	.033	.528	.603
	TotalCS	-.091	.061	-.085	-1.483	.154
	TotalEP	.028	.054	.028	.527	.604
	TotalRR	.969	.053	1.049	18.262	.000
	TotalFE	-.075	.061	-.076	-1.234	.231
	TotalAM	-.048	.063	-.050	-.767	.452
	TotalDG	.008	.036	.007	.221	.827
	TotalHD	-.074	.062	-.070	-1.201	.244

a. Dependent Variable: TotalUS

Gambar 6 Hasil Analisis Regersi Linier Berganda

8. Uji Koefisian Determinan R

Nilai koefisien determinan (R^2) menjelaskan bahwa adanya keterbatasan kemampuan variable terikat jika nilai R^2 lebih kecil dari 1, namun jika nilai R^2 yang dihasilkan hampir mencapai nilai 1 maka dapat dikatakan bahwa kemampuan variabel terikat dapat dijelaskan hampir secara menyeluruh oleh variabel tidak terikat [8].

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.993 ^a	.987	.980	.26375	2.184

a. Predictors: (Constant), TotalHD, TotalDG, TotalMBS, TotalVS, TotalEP, TotalFE, TotalCS, TotalRR, TotalUC, TotalAM

b. Dependent Variable: TotalUS

Gambar 7 Hasil Uji Koefisien Determinan

Hasil diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi adalah 0.987 atau 98.7% dimana nilai tersebut mendekati 1 yang artinya variabel bebas mampu menjelaskan secara menyeluruh yang berkaitan dengan kepuasan pengguna PosPay terhadap masyarakat Purbalingga (variabel terikat).

9. Pengujian Hipotesis

Terdapat beberapa pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak yaitu:

a. Uji t (Parsial)

Pengujian ini dilakukan untuk mendapatkan hubungan kepuasan pengguna antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara sendiri – sendiri dari tiap - tiap variabel. Kriteria yang digunakan pada uji t yaitu [19]

1. Jika nilai Sig. > 0.05, maka menunjukkan bahwa H_0 dinyatakan diterima dan H_1 ditolak
2. Jika nilai Sig. < 0.05, maka menunjukkan bahwa H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 diterima

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.243	.312		3.979	.001
TotalVS	.147	.049	.156	2.985	.007
TotalMBS	-.021	.048	-.025	-.444	.662
TotalUC	.029	.054	.033	.528	.603
TotalCS	-.091	.061	-.085	-1.483	.154
TotalEP	.028	.054	.028	.527	.604
TotalRR	.969	.053	1.049	18.262	.000
TotalFE	-.075	.061	-.076	-1.234	.231
TotalAM	-.048	.063	-.050	-.767	.452
TotalDG	.008	.036	.007	.221	.827
TotalHD	-.074	.062	-.070	-1.201	.244

a. Dependent Variable: TotalUS

Gambar 8 Hasil Uji T (Parsial)

Pada gambar 8 diatas menunjukkan bahwa variabel *visibility of system status* dan *recognition rather than recall* mendapatkan *t-value* < 0.05, maka variabel *visibility of system status* dan *recognition rather than recall* berpengaruh positif terhadap *usability*. kemudian untuk variabel *use control and freedom*, *consistency and standard*, *error prevention*, *help users recognize dialogue and recovers from errors*, *match between system, and real world*, *flexibility and efficient of use*, *aesthetic and minimalis* dan *help and documentation* diketahui *t-value* > 0.05, oleh karena itu semua variabel tersebut tidak memiliki pengaruh terhadap *usability*.

b. Uji F (Simultan)

Uji f bertujuan untuk memastikan hubungan variabel independen (X) terhadap dependen (Y) secara simultan (keseluruhan) pada kepuasan pengguna aplikasi PosPay. Kriteria yang digunakan pada uji f yaitu [9]:

1. Jika nilai Sig. > 0.05, maka menunjukkan bahwa H_0 dinyatakan diterima dan H_1 ditolak
2. Jika nilai Sig. < 0.05, maka menunjukkan bahwa H_0 dinyatakan ditolak dan H_1 diterima

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	102.351	10	10.235	147.131	.000 ^b
	Residual	1.391	20	.070		
	Total	103.742	30			

a. Dependent Variable: TotalUS

b. Predictors: (Constant), TotalHD, TotalDG, TotalMBS, TotalVS, TotalEP, TotalFE, TotalCS, TotalRR, TotalUC, TotalAM

Gambar 9 Hasil Uji F (Simultan)

Gambar 9 menunjukkan bahwa terdapat hasil yang signifikan dari semua variabel X yaitu nilai sig. $0.000 < 0.05$, dengan kata lain terdapat signifikansi hubungan secara simultan dari semua variabel X dengan variabel Y.

9. Kesimpulan Hasil Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dan berdasarkan pada literatur sebelumnya [20] yang menyatakan bahwa jika H_0 diterima dan H_1 ditolak maka variabel X tidak berdampak signifikan/positif terhadap variabel Y dan jika H_0 ditolak dan H_1 diterima maka variabel X berdampak signifikan/positif terhadap variabel Y. Berikut tabel 3 yang merupakan rangkuman pengujian pada tahap penelitian ini:

Tabel 3 Rangkuman Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Variabel	H_0	H_1
1	H1	Visibility of System Status	Ditolak	Diterima
2	H2	Match Between System and Real World	Diterima	Ditolak
3	H3	Use Control and Freedom	Diterima	Ditolak
4	H4	Consistency and Standard	Diterima	Ditolak
5	H5	Error Prevention	Diterima	Ditolak
6	H6	Recognition Rather Than Recall	Ditolak	Diterima
7	H7	Flexibility and Efficient of Use	Diterima	Ditolak
8	H8	Aesthetic and minimalis	Diterima	Ditolak
9	H9	Help Users Recognize Dialogue and Recovers From Errors	Diterima	Ditolak
10	H10	Help and Documentation	Diterima	Ditolak

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan terhadap evaluasi *usability* pengguna aplikasi PosPay maka diperoleh kesimpulan bahwa dari 10 variabel *heuristik* yang diuji di aplikasi PosPay, terdapat 2 variabel yang mempengaruhi kemudahan dalam penggunaan Aplikasi Pospay (*usability*) yaitu *variabel visibility of system status* dan *recognition rather than recall* sedangkan sisanya terdapat 8 (delapan) variabel yang tidak memiliki pengaruh terhadap kemudahan penggunaan aplikasi PosPay. Sehingga perlu ditekankan pada 2 variabel yang memiliki pengaruh untuk ditingkatkan agar kepuasan pengguna dalam penggunaan pospay dapat terus terjaga.

5. SARAN

Diharapkan aplikasi PosPay untuk memberikan informasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan memperbarui tampilan aplikasi PosPay yang dapat memudahkan pengguna untuk menggunakan aplikasi tersebut tanpa kesulitan. Sehingga pengguna aplikasi PosPay dapat dengan mudah mengerti alur dalam menggunakan aplikasi tersebut. Dalam penelitian selanjutnya diharapkan peneliti menggunakan metode yang lain seperti Usability Testing untuk mengevaluasi aplikasi PosPay ini karena kualitas suatu aplikasi tidak hanya diukur menggunakan metode evaluasi *heuristik*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] H. Warsono, D. R. Qurniawati, H. Sitorus, and S. M. F. S., "Inovasi Layanan Mpospay dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Studi Pada Kantor Pos Semarang 50000," *{JPSI} (Journal Public Sect. Innov.*, vol. 2, no. 2, p. 44, 2018, doi: 10.26740/jpsi.v2n2.p44-50.
- [2] R. S. Dewi, "Analisis Sistem dan Prosedur Pembayaran PDAM Melalui Pospay Guna Mendukung Pengendalian Intern Studi Pada Kantor Pos Pusat Kabupaten Nganjuk," 2014.
- [3] R. Arisandi, "Penerapan System Online Payment Point (Sopp) Dalam Pembayaran Rekening Listrik Di PT. Pos (Persero) Cabang Kota Samarinda," *eJournal Ilmu Pemerintah*, vol. 1, no. 2, pp. 575–587, 2013.
- [4] N. Dalimunthe, A. Dawiyah, F. Nazari, and K. Purba, "Evaluasi Website Pemkot Pekanbaru Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 5, no. 2, p. 245, 2019, doi: 10.24014/rmsi.v5i2.7538.
- [5] M. H. Alfari and U. Ependi, "Evaluasi Usability pada Aplikasi Pospay Menggunakan Metode Usability Testing Program Studi Sistem Informasi , Fakultas Ilmu Komputer , Universitas Bina Darma Pospay . Aplikasi Pospay perlu dievaluasi secara detail untuk mengukur kemudahan mengujinya langs," vol. 8, no. 2, pp. 367–374, 2022.
- [6] D. Rusvinasari, A. Setyanto, and M. R. Arief, "Analisis User Interface pada Aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan Heuristic Evaluation," *Respati*, vol. 15, no. 1, p. 12, Mar. 2020, doi: 10.35842/jtir.v15i1.326.
- [7] K. Islam and D. A. Rahayu, "Evaluasi Antarmuka Website Tokopedia menggunakan Metode Heuristic," *Energy-Jurnal Ilm. Ilmu-Ilmu Tek.*, vol. 8, no. 1, pp. 33–38, 2018.
- [8] I. K. Dewi, Y. T. Mursityo, R. Regasari, and M. Putri, "Analisis Usability Aplikasi Mobile Pemesanan Layanan Taksi Perdana Menggunakan Metode Webuse dan Heuristic

- Evaluation,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 8, pp. 2909–2918, 2018, [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>.
- [9] V. A. F. Moersahit and A. G. Persada, “Analysis of Website Usability of Provincial Governments in Indonesia with The Heuristic Evaluation Method,” *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 380–387, 2022.
- [10] M. Penha, W. F. M. Correia, F. F. da Costa Campos, and M. Barros, “Heuristic evaluation of usability-a case study with the Learning Management Systems (LMS) of IFPE,” *Int. J. Humanit. Soc. Sci.*, vol. 4, no. 6, pp. 295–303, 2014.
- [11] E. Folmer and J. Bosch, “Architecting for usability: a survey,” *J. Syst. Softw.*, vol. 70, no. 1, pp. 61–78, 2004, doi: [https://doi.org/10.1016/S0164-1212\(02\)00159-0](https://doi.org/10.1016/S0164-1212(02)00159-0).
- [12] K. Agustini, “USABILITY TESTING MENGGUNAKAN METODE HEURISTIC EVALUATION PADA APLIKASI E-MUSRENBANG BAPPEDA,” vol. 16, no. 1, pp. 87–97, 2019.
- [13] I. G. A. A. Diah Indrayani, I. P. A. Bayupati, and I. M. S. Putra, “Analisis Usability Aplikasi iBadung Menggunakan Heuristic Evaluation Method,” *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 2, p. 89, 2020, doi: [10.24843/jim.2020.v08.i02.p03](https://doi.org/10.24843/jim.2020.v08.i02.p03).
- [14] J. NIELSEN, “Usability Heuristics,” in *Usability Engineering*, Elsevier, 1993, pp. 115–163.
- [15] C. A. R. Ramadhani, “Analisis Kepuasan Pengguna Bukalapak Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Terhadap Mahasiswa Pendidikan Teknologi Informasi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.” UIN Ar-Raniry, 2020.
- [16] N. C. Ramadani and R. Waluyo, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pospay dari Aspek Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” *Jutisi J. Ilm. Tek.*, 2022, [Online]. Available: <http://ojs.stmikbanjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/view/958%0Ahttp://ojs.stmik-banjarbaru.ac.id/index.php/jutisi/article/viewFile/958/610>.
- [17] M. Betriana, “Analisis Kontribusi Program Pospay Terhadap Pendapatan Pada Kantor Pos Prabumulih 31100,” *J. Econ. Bussines Account.*, vol. 5, no. 1, pp. 467–473, 2021, doi: [10.31539/costing.v5i1.2957](https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.2957).
- [18] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung Alfabeta,” 2017.
- [19] T. K. Ahsyar, “Evaluasi Usability Sistem Informasi Akademik SIAM Menggunakan Metode Heuristic Evaluation,” 2019, pp. 163–170.
- [20] L. M. Ginting, G. Sianturi, and C. V. Panjaitan, “Perbandingan Metode Evaluasi Usability Antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, no. 2, pp. 146–157, Sep. 2021, doi: [10.34010/jamika.v11i2.5480](https://doi.org/10.34010/jamika.v11i2.5480).