

# USABILITY TESTING PADA WEBSITE BISNIS PIKAPP INDONESIA DENGAN KUESIONER *NIELSEN ATTRIBUTES OF USABILITY (NAU)*

Sarip Hidayatulloh<sup>1</sup>, Naura Zalfayana<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

Email : [sarip\\_hidayatulloh@uinjkt.ac.id](mailto:sarip_hidayatulloh@uinjkt.ac.id)<sup>1</sup>, [naura.zalfayana@gmail.com](mailto:naura.zalfayana@gmail.com)<sup>2</sup>

## ABSTRAK

PikApp Indonesia merupakan salah satu *start-up* di Indonesia yang bergerak di bidang teknologi informasi yang mendukung para pemilik usaha *Food and Beverage (F&B)* atau UMKM dengan menawarkan fitur-fitur teknologi, salah satunya adalah *website* bisnis yang berisi digital menu dan dapat diakses dengan men-*scan QR Code* yang disediakan. Fitur ini menawarkan kemudahan bagi konsumen maupun merchant itu sendiri. *Usability testing* yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian konsumen terhadap *website* bisnis digital menu yang ditawarkan dan mengetahui permasalahan apa yang sering ditemukan pada saat pengaksesan *website*. *Usability testing* dilakukan dengan menggunakan kuesioner *Nielsen Attributes of Usability (NAU)* yang berisikan lima kriteria atau faktor, yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*. Hasil *usability testing* dari penelitian ini menunjukkan bahwa *website* sudah dapat dikatakan *usable*, yang berarti mudah untuk digunakan, dengan nilai akhir berupa *learnability* (0,880), *memorability* (0,876), *efficiency* (0,867), *errors* (0,885), dan *satisfaction* (0,879) dengan rata-rata nilai *usability* keseluruhan sebesar 0,877 dari *range* 1 – 5 skala likert. Dengan adanya penelitian ini diharapkan PikApp Indonesia dapat memperbaiki sistem *website* dimana variabel *efficiency* merupakan variabel yang paling rendah dibandingkan variabel yang lainnya serta dengan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala.

**Kata Kunci :** Website, Usability Testing, Kuesioner Nielsen Attributes of Usability (NAU), PikApp Indonesia, Learnability, Memorability, Efficiency, Errors, Satisfaction

## I. PENDAHULUAN

Pada era perkembangan teknologi informasi saat ini, aplikasi berbasis *mobile* maupun *website* sudah banyak dimanfaatkan oleh perusahaan untuk menjalankan proses bisnisnya. Perusahaan tidak lagi menjalankan proses bisnisnya secara *offline*, tetapi mereka sudah mengubah hampir seluruh proses bisnisnya menjadi *online* agar tetap bisa bersaing dengan kompetitor ataupun perusahaan lain.

Perusahaan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai produk yang dapat dimanfaatkan dalam kehidupan sehari-hari, salah satunya adalah PikApp Indonesia. Perusahaan yang baru berdiri pada tahun 2021 dalam bidang *Food and Beverages (F&B)* ini menyediakan fitur *website* bisnis bagi *merchant* dengan *QR code digital menu* untuk menunjang kebutuhan konsumen dari *merchant* tersebut. PikApp Indonesia memiliki aplikasi berbasis Android yang dapat digunakan oleh para *merchant* dalam pengelolaan menu serta transaksi, dan juga *website* bisnis yang dapat diakses oleh konsumen pada saat melakukan pemesanan makanan hingga melakukan transaksi. Oleh karena itu, penting sekali untuk PikApp Indonesia memperhatikan aspek *usability* bagi penggunaannya agar *merchant* dapat merasakan hasil dari pemanfaatan produk PikApp Indonesia.

*Usability* adalah suatu istilah yang digunakan untuk menandakan bahwa pengguna dapat mempekerjakan alat tertentu atau objek tertentu dengan mudah dalam rangka mencapai tujuan tertentu [1]. *Usability testing* merupakan pengujian yang digunakan untuk memberikan panduan kepada pengembang produk dalam mencapai tujuan peningkatan kemudahan penggunaan produk mereka [2]. Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* dengan kuesioner *Nielsen Attributes of Usability (NAU)* dengan lima atribut di dalamnya, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Penelitian Nielsen mendefinisikan istilah utilitas sebagai seberapa efektif sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

## II. KAJIAN PENELITIAN

### A. Internet

Internet dapat disebut sebagai kemampuan penyiaran *world-wide*, mekanisme untuk diseminasi informasi, serta media untuk berkolaborasi dan berinteraksi antara individu dan komputer tanpa memperhatikan lokasi mereka [3]. Kamarga menyatakan bahwa internet merupakan jaringan yang terdiri dari ribuan bahkan jutaan komputer, termasuk di dalamnya jaringan lokal yang terhubung

Naura Zalfayana, Information System, Faculty of Science and Technology, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jl. IR. H. Juanda no. 95, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia ([naura.zalfayana19@mhs.uinjkt.ac.id](mailto:naura.zalfayana19@mhs.uinjkt.ac.id))

Sarip Hidayatulloh, Information System, Faculty of Science and Technology, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Jl. IR. H. Juanda no. 95, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia ([sarip\\_hidayatulloh@uinjkt.ac.id](mailto:sarip_hidayatulloh@uinjkt.ac.id))

melalui saluran (satelit, telepon, kabel) dan jangkauannya mencakup seluruh dunia [4]. Dapat disimpulkan bahwa internet merupakan penghubung berbagai jaringan komputer yang digunakan oleh setiap orang di dunia untuk mendapatkan informasi.

#### B. *Sistem Informasi*

Sistem informasi berasal dari dua kata, yaitu “sistem” dan “informasi”. Sistem merupakan kumpulan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir dan saling terintegrasi satu sama lain. Sementara informasi berasal dari data mentah yang diolah sehingga dapat dimanfaatkan. Sistem informasi merupakan suatu sistem dalam organisasi yang mengintegrasikan kebutuhan pengolahan transaksi yang mendukung fungsi operasional organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan [5].

#### C. *Website*

*Website* dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi berupa teks, gambar diam atau gerak, animasi, suara, dan atau gabungan dari semuanya baik yang bersifat statis maupun dinamis sehingga membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dan dihubungkan dengan jaringan dan halaman [6]. Rohi Abdulloh menyatakan bahwa *website* adalah sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa halaman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa teks, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet [7].

#### D. *Digital Menu*

Digital menu menampilkan menu yang tersedia pada merchant tersebut yang berperan sebagai alat komunikasi yang memengaruhi perilaku pelanggan. Desain dari digital menu juga menggambarkan dan saling melengkapi dekorasi tempat merchant. Digital menu juga termasuk salah satu alat strategis untuk bisnis *food and beverage (FnB)* [8]. Digital menu dapat diartikan juga sebagai penyajian menu bisnis yang memberikan informasi tentang makanan dan minuman melalui tampilan elektronik.

#### E. *Usability Testing*

*Usability testing* merupakan pengukuran efisiensi, kemudahan dipelajari, dan kemampuan untuk mengingat bagaimana berinteraksi tanpa kesulitan atau kesalahan. *Usability testing* juga dapat disebut sebagai suatu atribut untuk menilai seberapa mudah *interface website* digunakan [9].

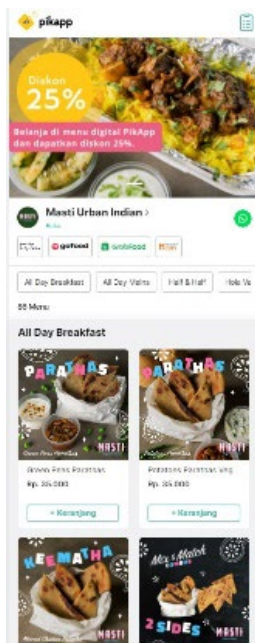
#### F. *Nielsen Attributes of Usability (NAU) Questionnaire*

Metode *Nielsen Attributes of Usability (NAU)* merupakan salah satu metode untuk melakukan pengujian terkait *usability* secara kuantitatif terhadap suatu *website* dengan menggunakan media kuesioner. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner terbentuk dari lima kategori menurut *Nielsen's model*, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error*, dan *satisfaction*. Setelah data didapatkan nantinya, data akan diolah menggunakan *SmartPLS* sehingga mendapatkan hasil akhir dari jawaban para responden.

### III. METODE PENELITIAN

#### A. *Objek Penelitian*

Objek pada penelitian ini adalah salah satu *website* bisnis merchant yang disediakan oleh PikApp Indonesia, yaitu pada merchant “Masti Urban Indian”. *Website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia ini dapat digunakan baik di *smartphone* maupun laptop atau PC.



Gambar 1. Website Bisnis PikApp Indonesia

#### B. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini memerlukan data serta informasi yang relatif lengkap sebagai bahan yang dapat mendukung kebenaran dari pembahasan penelitian. Oleh sebab itu, penulis melakukan riset atau penelitian terlebih dahulu untuk mendapatkan data serta informasi yang terkait. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah sebagai berikut.

##### 1) Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan membaca untuk mendapatkan data dari berbagai sumber, seperti jurnal, buku, dan internet, untuk dijadikan sebagai referensi dalam melakukan penelitian. Tema yang dicari merupakan tema yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu *usability testing*.

##### 2) Observasi

Pengamatan langsung yang dilakukan penulis dengan mencatat, menyusun dan menyampaikan data apa saja yang diperlukan kepada pihak terkait.

##### 3) Wawancara

Pengajuan pertanyaan secara langsung kepada informan yang berasal dari pihak yang terkait dalam proses penelitian yang dilakukan penulis. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada Bapak Rezli sebagai *Head of Business Development* PikApp Indonesia. Hasil wawancara yang dilakukan adalah meliputi tentang perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan.

#### C. Metode Analisis Data

Tahapan metode analisis data untuk melakukan pengukuran *usability* pada penggunaan *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia adalah sebagai berikut.

##### 1) Uji Kelayakan Kuesioner

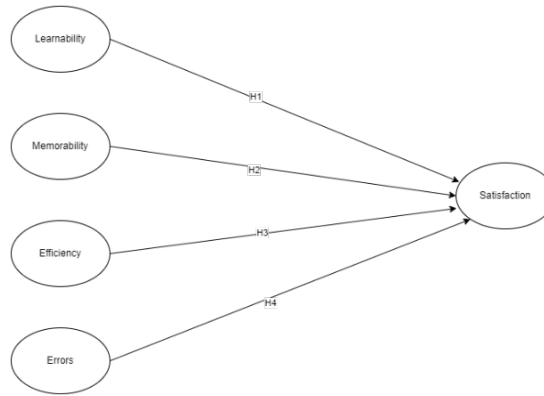
Uji kelayakan kuesioner dilakukan untuk memastikan hasil pengumpulan data kuesioner telah layak dipakai untuk dianalisis lebih lanjut. Suatu instrumen yang akan dipakai dalam penelitian harus mempunyai sifat valid dan dapat diandalkan (*reliable*) sehingga layak dipakai sebagai suatu instrumen penelitian. Uji kelayakan kuesioner dilakukan dengan memanfaatkan *software SmartPLS*.

##### 2) Pengukuran Usability

Pengukuran *usability* penelitian ini dilakukan dengan menghitung jawaban dari responden terhadap kuesioner yang telah mereka isi.

##### 3) Model Penelitian Usulan dan Hipotesis Penelitian

Berikut merupakan gambar model usulan penelitian ini.



Gambar 2. Model Penelitian Usulan

Berdasarkan gambar di atas, terdapat empat hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini. Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut.

1. H1 : Apakah *Learnability* berpengaruh secara signifikan terhadap *Satisfaction*?
2. H2 : Apakah *Memorability* berpengaruh secara signifikan terhadap *Satisfaction*?
3. H3 : Apakah *Efficiency* berpengaruh secara signifikan terhadap *Satisfaction*?
4. H4 : Apakah *Errors* berpengaruh secara signifikan terhadap *Satisfaction*?

#### D. Hasil Analisis Data

Hasil analisis data yang akan disajikan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga, yaitu analisis demografis responden, analisis *measurement model (outer model)*, dan analisis perbandingan parameter setiap aspek *usability*. Analisis demografis responden dan analisis perbandingan parameter *usability* dilakukan dengan menggunakan Microsoft Excel 2019 sedangkan analisis model, yaitu analisis *measurement model (outer model)* dilakukan dengan menggunakan *software SmartPLS*.

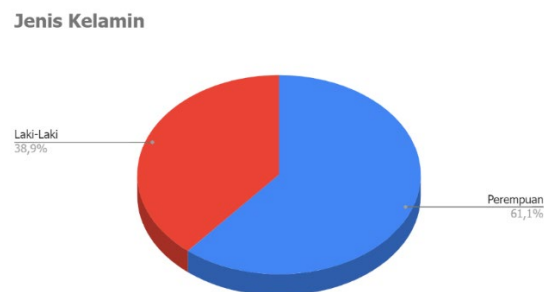
## IV. HASIL

### A. Analisis Demografis Responden

Responden yang mengisi kuesioner *usability testing website* PikApp Indonesia berjumlah total 90 responden. Grafik demografi berikut menampilkan seluruh jumlah responden yang terbagi dalam beberapa kriteria.

#### 1) Jenis Kelamin

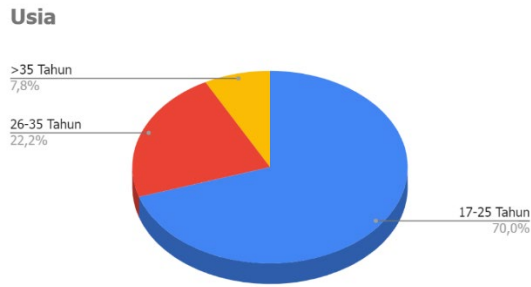
Grafik berikut menunjukkan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki dan perempuan dengan jumlah total responden laki-laki yaitu sebesar 38,9% atau berjumlah 35 orang dan jumlah total responden perempuan yaitu sebesar 61,1% atau berjumlah 55 orang.



Gambar 3. Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

#### 2) Usia

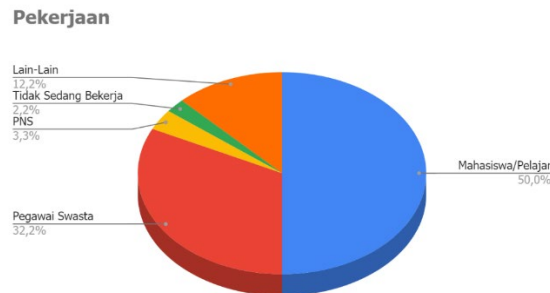
Pada kategori usia, responden dikelompokkan menjadi tiga bagian usia, yaitu responden yang berusia 17-25 tahun, 26-35 tahun, dan >35 tahun. Dapat dilihat pada grafik demografi di bawah ini bahwa sebagian besar responden berusia 17-25 tahun dengan persentase 70,0% atau berjumlah 63 orang, diikuti oleh responden berusia 26-35 tahun dengan persentase 22,2% atau berjumlah 20 orang, dan kemudian responden berusia >35 tahun dengan persentase 7,8% atau berjumlah 7 orang.



Gambar 4. Demografi Responden Berdasarkan Usia

### 3) Pekerjaan

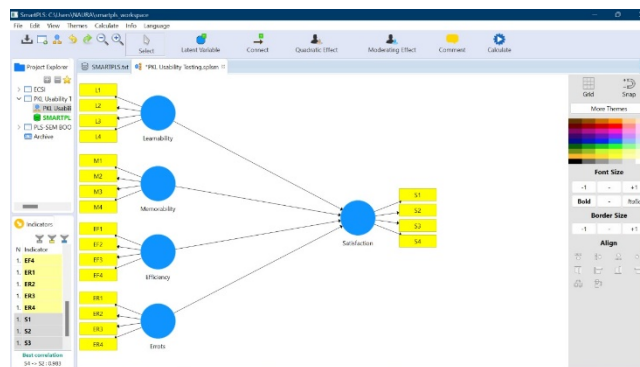
Pada kategori pekerjaan, responden dikelompokkan menjadi lima bagian pekerjaan, yaitu mahasiswa/pelajar, pegawai swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS), tidak sedang bekerja, dan lain-lain. Pada grafik demografi di bawah ini dapat dilihat bahwa sebagian besar pekerjaan responden merupakan mahasiswa/pelajar dengan persentase 50,0% atau berjumlah 45 orang, diikuti oleh responden dengan pekerjaan pegawai swasta dengan persentase 32,2% atau berjumlah 29 orang, lalu responden dengan pekerjaan selain yang terdapat pada opsi dengan persentase 12,2% atau berjumlah 11 orang, kemudian responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) dengan persentase 3,3% atau berjumlah 3 orang dan responden dengan opsi tidak sedang bekerja memiliki persentase 2,2% atau berjumlah 2 orang.



Gambar 5. Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan

### B. Analisis Measurement Model (Outer Model)

Analisis *measurement model* merupakan analisis yang dilakukan terhadap model yang mendeskripsikan hubungan antar variabel laten (konstruk) dengan indikatornya [10]. Pada tahap ini dilakukan analisis *measurement model (outer model)* yang memiliki empat tahap, yaitu *individual item reliability*, *internal consistency reliability*, *convergent validity*, dan *discriminant validity*. Berikut merupakan gambaran visualisasi data yang dilakukan pada *software* SmartPLS.



Gambar 6. Visualisasi pada SmartPLS

Hasil analisis *measurement model (outer model)* adalah sebagai berikut.

#### 1) Uji Individual Item Reliability

Pengujian *individual item reliability* dilakukan dengan meninjau *standardized loading factor*. *Standardized loading factor* menggambarkan hubungan setiap item variabel dengan melihat *outer loading* dari setiap item. Item variabel atau indikator dapat dikatakan valid jika memiliki *outer loading* diatas 0.700 [11].

Tabel 1. Nilai *Outer Loading*

	Efficiency	Errors	Learnability	Memorability	Satisfaction
EF1	0.952				
EF2	0.960				
EF3	0.964				
EF4	0.964				
ER1		0.995			
ER2		0.977			
ER3		0.990			
ER4		0.990			
L1			0.970		
L2			0.965		
L3			0.961		
L4			0.938		
M1				0.991	
M2				0.929	
M3				0.987	
M4				0.986	
S1					0.990
S2					0.977
S3					0.977
S4					0.990

Berdasarkan hasil nilai *outer loading* yang didapatkan, setiap nilai item variabel pertanyaan mendapatkan nilai diatas 0.700 yang berarti setiap item variabel dapat dikatakan sebagai valid.

### 2) Uji Internal Consistency Reliability

Pengujian *internal consistency reliability* dilakukan dengan melihat pada *composite reliability* dan *cronbach's alpha* dari masing-masing item variabel. Nilai yang harus didapatkan harus melebihi nilai ambang batas 0.700 [11].

Tabel 2. Nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Efficiency	0.972	0.979
Errors	0.992	0.994
Learnability	0.970	0.978
Memorability	0.981	0.986
Satisfaction	0.989	0.992

Berdasarkan tabel diatas, hasil nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha* setiap variabel sudah melebihi nilai ambang batas, yaitu 0.700.

### 3) Uji Convergent Validity

Pengujian selanjutnya yaitu dengan melihat pada nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dengan nilai yang harus didapat adalah di atas 0.500 [11].

Tabel 3. Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*

<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	
Efficiency	0.921
Errors	0.976
Learnability	0.918
Memorability	0.947
Satisfaction	0.968

Berdasarkan tabel di atas, nilai *AVE* setiap item variabel adalah diatas 0.500 yang berarti setiap item variabel telah memenuhi syarat.

4) *Uji Discriminant Validity*

Pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan melihat pada *cross loading* dan *fornell-larcker* dari setiap item variabel. *Cross loading* dilihat dengan apakah nilai setiap item variabel dengan variabelnya paling tinggi dibandingkan dengan nilai blok lainnya [11].

Tabel 4. Nilai Cross Loading

	Efficiency	Errors	Learnability	Memorability	Satisfaction
EF1	<b>0.952</b>	0.934	0.963	0.960	0.956
EF2	<b>0.960</b>	0.858	0.899	0.900	0.866
EF3	<b>0.964</b>	0.959	0.961	0.931	0.910
EF4	<b>0.964</b>	0.862	0.911	0.905	0.875
ER1	0.933	<b>0.995</b>	0.961	0.913	0.893
ER2	0.923	<b>0.977</b>	0.938	0.927	0.901
ER3	0.936	<b>0.990</b>	0.962	0.930	0.910
ER4	0.932	<b>0.990</b>	0.956	0.908	0.884
L1	0.918	0.972	<b>0.972</b>	0.918	0.901
L2	0.932	0.899	<b>0.970</b>	0.929	0.982
L3	0.921	0.982	<b>0.968</b>	0.906	0.886
L4	0.961	0.881	<b>0.968</b>	0.952	0.925
M1	0.931	0.915	0.965	<b>0.991</b>	0.981
M2	0.951	0.881	0.924	<b>0.982</b>	0.890
M3	0.923	0.906	0.959	<b>0.987</b>	0.972
M4	0.950	0.923	0.966	<b>0.986</b>	0.981
S1	0.949	0.915	0.961	0.981	<b>0.990</b>
S2	0.899	0.873	0.925	0.952	<b>0.977</b>
S3	0.940	0.897	0.959	0.967	<b>0.977</b>
S4	0.914	0.888	0.946	0.969	<b>0.990</b>

Berdasarkan tabel diatas nilai *cross loading* antar setiap item variabel dengan variabelnya menunjukkan nilai paling tinggi jika dibandingkan dengan nilai antar variabel dengan item variabel di blok lain, dimana hal ini telah sesuai dengan ketentuan.

Tabel 5. Nilai Fornell-Larcker

	Efficiency	Errors	Learnability	Memorability	Satisfaction
Efficiency	<b>0.974</b>				
Errors	0.942	<b>0.988</b>			

Learnability	0.960	0.973	<b>0.982</b>		
Memorability	0.964	0.931	0.958	<b>0.983</b>	
Satisfaction	0.941	0.908	0.965	0.973	<b>0.984</b>

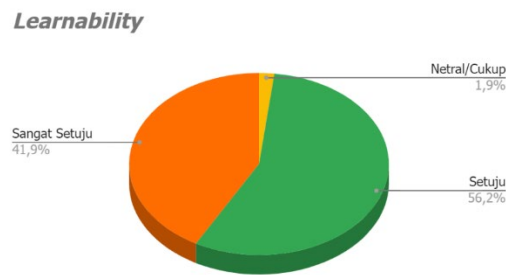
Nilai *fornell-larcker* dikatakan memenuhi syarat apabila nilai kolerasi antara setiap item variabel dengan variabel itu sendiri paling tinggi daripada korelasi antar item variabel dengan variabel lainnya. Oleh karenanya, variabel dari penelitian ini telah memenuhi syarat.

### C. Analisis Perbandingan Parameter Setiap Aspek Usability

Hasil perhitungan analisis antar parameter setiap aspek *usability* (analisis statistik deskriptif) yang didapatkan berdasarkan hasil data dari kuesioner yang telah didapatkan yaitu sebagai berikut.

#### 1) Learnability

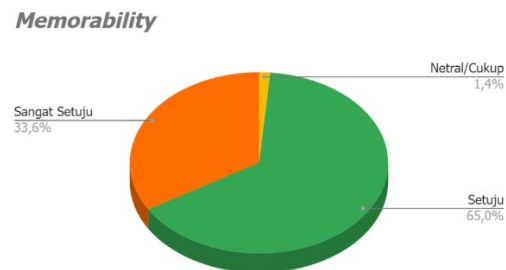
Hasil data yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 0% responden memilih pilihan 1 dan pilihan 2, 1,9% responden memilih pilihan 3 yaitu “Netral/Cukup”, 56,1% responden memilih pilihan 4 yaitu “Setuju”, dan sebanyak 41,9% responden memilih pilihan 5 yaitu “Sangat Setuju”. Dapat diambil kesimpulan bahwa pada bagian *learnability* sebagian besar responden merasa “Setuju”, dengan persentase 56,2%, bahwa *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia mudah dipahami dan informasi mudah didapatkan dengan penggambaran grafik sebagai berikut.



Gambar 7. Hasil Analisis Aspek *Learnability*

#### 2) Memorability

Hasil data yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 0% responden memilih pilihan 1 dan 2, 1,4% responden memilih pilihan 3 yaitu “Netral/Cukup”, 65,0% responden memilih pilihan 4 yaitu “Setuju”, dan sebanyak 33,6% responden memilih pilihan 5 yaitu “Sangat Setuju”. Dapat diambil kesimpulan bahwa pada bagian *memorability* sebagian besar responden sudah “Setuju”, dengan persentase 65,0%, bahwa *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia memiliki fitur dan navigasi yang mudah diingat dan responden merasa mudah jika nantinya mereka akan melakukan pengaksesan kembali dengan penggambaran dalam grafik sebagai berikut.

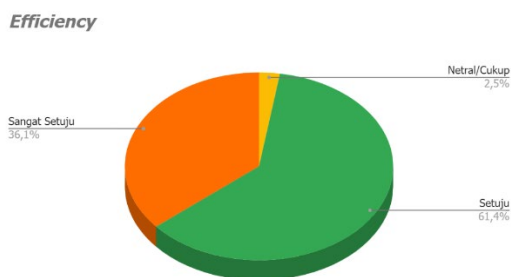


Gambar 8. Hasil Analisis Aspek *Memorability*

#### 3) Efficiency

Hasil data yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 0% responden memilih pilihan 1 dan 2, 2,5% responden memilih pilihan 3 yaitu “Netral/Cukup”, 61,4% responden memilih pilihan 4 yaitu “Setuju”, dan sebanyak 36,1% responden memilih pilihan 5 yaitu “Sangat Setuju”. Dapat diambil kesimpulan bahwa pada bagian *Efficiency* sebagian besar responden sudah “Setuju”, dengan persentase 61,4%, bahwa responden dapat dengan cepat mendapatkan informasi dan melakukan navigasi pada *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia dengan penggambaran dalam grafik sebagai berikut.

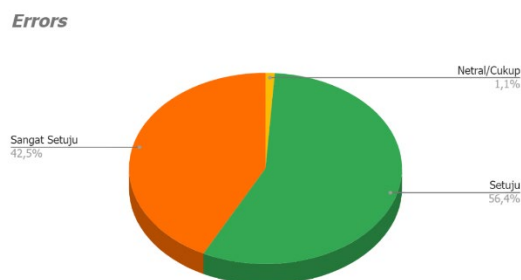




Gambar 9. Hasil Analisis Aspek *Efficiency*

#### 4) *Errors*

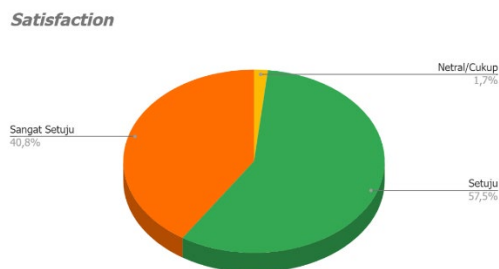
Hasil data yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 0,0% responden memilih pilihan 1 dan 2, 1,1% responden memilih pilihan 3 yaitu “Netral/Cukup”, 56,4% responden memilih pilihan 4 yaitu “Setuju”, dan sebanyak 42,5% responden memilih pilihan 5 yaitu “Sangat Setuju”. Dapat diambil kesimpulan bahwa pada bagian *Error* sebagian besar responden “Setuju”, dengan persentase 56,4%, bahwa responden setuju mereka tidak banyak menemukan error serta mereka tidak menemukan kesulitan dalam memperbaiki kesalahan yang mereka buat pada *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia dengan penggambaran dalam grafik sebagai berikut.



Gambar 10. Hasil Analisis Aspek *Errors*

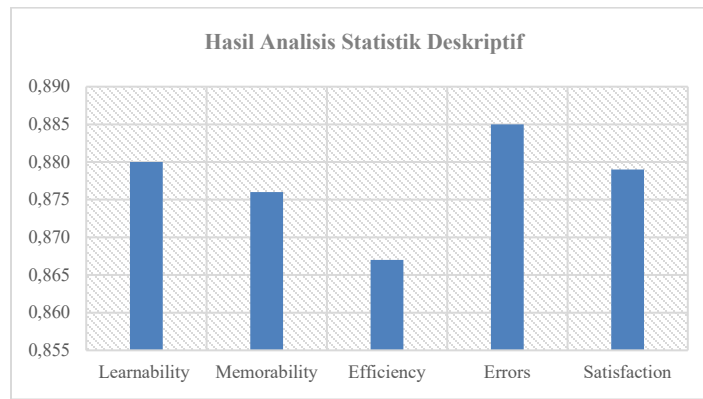
#### 5) *Satisfaction*

Hasil data yang didapat menunjukkan bahwa sebanyak 0% responden memilih pilihan 1 dan pilihan 2, 1,7% responden memilih pilihan 3 yaitu “Netral/Cukup”, 57,5% responden memilih pilihan 4 yaitu “Setuju”, dan sebanyak 40,8% responden memilih pilihan 5 yaitu “Sangat Setuju”. Dapat diambil kesimpulan bahwa pada bagian *Satisfaction* sebagian besar responden merasa “Setuju”, dengan persentase 57,5%, bahwa responden memiliki kesan yang baik terhadap desain *website* dan mereka menemukan kenyamanan pada saat pengaksesan *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia dengan penggambaran dalam grafik sebagai berikut.



Gambar 11. Hasil Analisis Aspek *Satisfaction*

### D. *Rangkuman*



Gambar 12. Visualisasi Data Hasil Analisis Perbandingan Parameter Aspek Usability (Analisis Statistik Deskriptif)

Nilai yang didapatkan oleh setiap aspek ada pada angka 0,8 dari 1,0 yang berarti responden yang mewakili penilaian akan usability website PikApp Indonesia setuju bahwa website yang disediakan oleh PikApp Indonesia ini cukup lengkap dan mudah dalam menyediakan informasi yang ada dan sudah cukup menjawab kebutuhan pengguna website akan informasi di dalamnya. Namun, dapat terlihat berdasarkan visualisasi data yang ditunjukkan pada gambar di atas bahwa aspek yang memiliki nilai terendah adalah aspek *efficiency*. Hal ini membuktikan bahwa menurut persepsi pengguna, dibandingkan dengan keempat aspek yang lain, PikApp Indonesia kurang memerhatikan aspek *efficiency* pada website bisnisnya yang berhubungan dengan kecepatan dalam perolehan informasi bagi pengguna.

#### E. Implikasi Hasil Penelitian

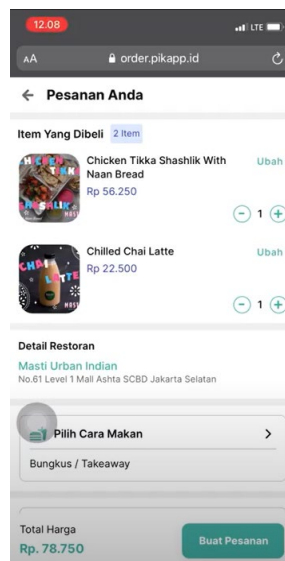
Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut.

##### 1) Implikasi Teoritis

*Website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia telah memenuhi kelima aspek *usability* atau sudah dapat dikatakan *usable* menurut Nielsen model dimana nilai yang didapatkan oleh setiap aspek ada pada angka 0,8 dari 1,0.

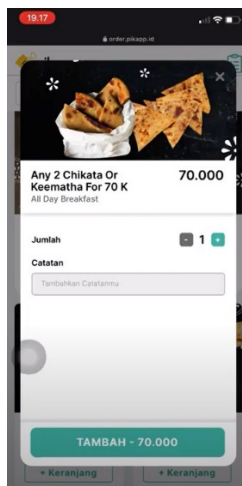
##### 2) Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini secara praktis dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi bagi para pihak perusahaan terkait dalam melakukan pengembangan terhadap produk *website* bisnis yang mereka sediakan. Dimana hasil menunjukkan bahwa aspek *efficiency* menjadi pemilik nilai terendah dibandingkan keempat aspek lainnya. PikApp Indonesia dapat memperbaiki kecepatan akan fitur pada *website* bisnis yang mereka sediakan sehingga dapat menunjang aktivitas transaksi pengguna. Aspek *efficiency* salah satunya harus diterapkan pada aktivitas *checkout* atau pembuatan pesanan serta pembayaran melalui *website*.

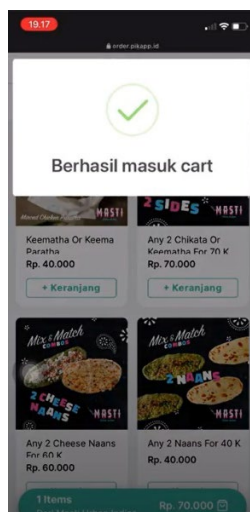


Gambar 13. Halaman Pembayaran *Website* Bisnis PikApp Indonesia

Rendahnya nilai akan aspek *efficiency* pada *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia telah menjadi evaluasi dan diimplementasikan di lapangan. Di bawah ini merupakan proses pembuatan pesanan pada *website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia yang sudah diimplementasikan, dimana proses pembuatan pesanan dengan memasukkan menu ke keranjang dapat dilakukan hanya dalam satu klik saja dan dalam waktu hanya satu detik.



Gambar 14. Halaman Pembuatan Pesanan *Website* Bisnis PikApp Indonesia



Gambar 15. Keberhasilan Pembuatan Pesanan *Website* Bisnis PikApp Indonesia

## V. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini ditulis untuk menjawab rumusan masalah penelitian yang ditulis pada bagian sebelumnya, yaitu sebagai berikut.

- 1) Hasil uji *usability website* bisnis yang disediakan oleh PikApp Indonesia pada salah satu *merchant* menunjukkan bahwa *website* sudah memenuhi kelima kategori *usability* atau sudah dapat dikatakan *usable*, yang berarti mudah untuk digunakan, dengan nilai akhir *learnability* (0,880), *memorability* (0,876), *efficiency* (0,867), *errors* (0,885), dan *satisfaction* (0,879) dengan rata-rata nilai *usability* sebesar 0,877 dari *range* 1 – 5 skala likert. Penilaian pengguna saat menggunakan *website* PikApp Indonesia untuk melakukan pemesanan dan transaksi sudah cukup baik, tetapi terdapat satu variabel yang harus lebih diperhatikan dalam proses pemesanan dan transaksi yaitu variabel *efficiency*. Dimana variabel *efficiency* ini mengacu pada kecepatan pengguna pada saat mengakses dan menggunakan *website* bisnis PikApp Indonesia.
- 2) Hasil analisis *outer model* menggunakan *software* SmartPLS menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kelima variabel metode *Nielsen's Attributes of Usability* (NAU), yaitu *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors*, dan *satisfaction*, dimana antar variabel memenuhi nilai ambang batas yang ditentukan. Pengaruh antar variabel ini menyatakan bahwa kekurangan maupun kelebihan dari salah satu aspek atau variabel NAU terhadap *website* bisnis PikApp Indonesia memengaruhi kepuasan pengguna (*satisfaction*) PikApp Indonesia.
- 3) Rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis diantaranya adalah perbaikan dan pemeliharaan server, kualitas *website*, jaringan, perangkat maupun *web browser* yang digunakan oleh PikApp Indonesia.

## REFERENCES

- [1] I. M. A. D. Saputra, I. M. A. Pradnyana, and N. Sugihartini, "Usability Testing Pada Sistem Tracer Study Undiksha Menggunakan Metode Heuristic Evaluation," *J. Pendidik. Teknol. dan Kejuru.*, vol. 16, no. 1, p. 98, 2019, doi: 10.23887/jptk-undiksha.v16i1.18171.
- [2] G. P. Krueger, "Book Review: Handbook of Human Factors and Ergonomics," *Ergon. Des. Q. Hum. Factors Appl.*, vol. 24, no. 1, pp. 35–35, 2016, doi: 10.1177/1064804616629925.
- [3] T. R. Tronco, "A brief history of the internet," *Stud. Comput. Intell.*, vol. 297, pp. 1–11, 2010, doi: 10.1007/978-3-642-13247-6\_1.
- [4] H. Kamarga, "Belajar Sejarah Melalui E-Learning: Alternatif Mengakses Sumber Informasi Kesejarahan," 2002.
- [5] H. Jeperson, *Konsep Sistem Informasi*, vol. 3, no. 1. 2014.
- [6] J. T. Elektro and P. N. Medan, "Perancangan Website Pada Pt . Ratu Enim Palembang," pp. 15–27, 2012.
- [7] M. Destiningrum and Q. J. Adrian, "Sistem Informasi Penjadwalan Dokter Berbassis Web Dengan Menggunakan Framework Codeigniter (Studi Kasus: Rumah Sakit Yukum Medical Centre)," *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 2, p. 30, 2017, doi: 10.33365/jti.v11i2.24.
- [8] M. McCall and A. Lynn, "The effects of restaurant menu item description on perceptions of quality, price and purchase intention," *J. Foodserv. Bus. Reserach*, 11(4) 439-445, 2008.
- [9] K. Aelani and Falahah, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. 2012 (SNATI 2012)*, vol. 2012, no. Snati, pp. 15–16, 2012.
- [10] A. Juliandi, "Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) dengan SmartPLS," *Batam Univ. Batam.*, 2018.
- [11] J. F. Hair Jr, M. Sarstedt, C. M. Ringle, and S. P. Gudergan, "Advanced issues in partial least squares structural equation modeling," *saGe Publ.*, 2017.