

ANALISIS *USABILITY* APLIKASI *POSPAY* PADA MASYARAKAT BERASTAGI MENGGUNAKAN METODE *USABILITY TESTING* PT. POS INDONESIA (PERSERO) KANTOR POS BERASTAGI.

ABSTRAK

Kepuasan pengguna menentukan keberhasilan suatu sistem dengan harapan mereka terhadap sistem tersebut. Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah aplikasi *Pospay* perlu di evaluasi secara detail karena untuk mengukur kemudahan penggunaan aplikasi bagi *user* atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi, hal ini berguna untuk kelangsungan dan pengembangan kedepan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat masalah terhadap penggunaan aplikasi *Pospay* dan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap aplikasi tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan melakukan pengujian secara langsung pada pengguna aplikasi *Pospay* dengan menggunakan atribut untuk menilai seberapa mudah *interface* aplikasi yang digunakan, dengan menggunakan metode *Usability Testing*, dengan menggunakan 5 (lima) komponen yang sangat penting yaitu *learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error* dan *Satisfaction* yang kemudian disusun menjadi lembar kuisioner yang nanti diisi oleh partisipan, sehingga diperoleh nilai persentase dari masing-masing komponen dan diperoleh nilai akhir *Usability* dari aplikasi *Pospay*.,

Hasil Penelitian ini adalah variabel *learnability* dengan nilai 81.60% Variabel *efficiency* dengan bobot 80.00%, variabel *memorability* dengan nilai 80.50% dan variabel *error* dengan nilai 40.00% dan variabel *satisfaction* dengan nilai 84.00%. Dan hasil akhir pencapaian aplikasi *pospay* dengan total 73,22 % .

Kesimpulan Penelitian ini adalah dengan menggunakan metode *Usability Testing* kemudahan penggunaan aplikasi *Pospay* bagi *user* atau pemakai dari segi kemudahan dipelajari, digunakan, kepuasan dan tingkat efisiensi sudah sangat baik. Saran penulis untuk kantor Pos Berastagi untuk melakukan sosialisasi Aplikasi *Pospay* secara meluas kepada masyarakat berastagi dan sekitarnya.

Kata kunci : Aplikasi, Pengguna, *Usability*, *Usability Testing*

USABILITY ANALYSIS OF THE POSPAY APPLICATION IN THE BERASTAGI STREET COMMUNITY USING THE USABILITY TESTING METHOD PT. POS INDONESIA (PERSERO) BERASTAGI POS OFFICE.

ABSTRAC

User satisfaction determines the success of a system by their expectations of the system. The problem in this research is that the Pospay application needs to be evaluated in detail because it measures the ease of use of the application for users in terms of ease of learning, use, satisfaction and level of efficiency, this is useful for continuity and future development. The aim of this research is to find out whether there are problems with using the Pospay application and find out the factors that influence the application.

This type of research is quantitative research by conducting direct testing on Pospay application users using attributes to assess how easy the application interface is to use, using the Usability Testing method, using 5 (five) very important components, namely learnability, Efficiency, Memorability, Error and Satisfaction are then compiled into a questionnaire sheet which will be filled in by participants, so that a percentage value for each component is obtained and the final Usability value of the Pospay application is obtained.

The results of this research are the learnability variable with a value of 81.60%. The efficiency variable with a weight of 80.00%, the memorability variable with a value of 80.50% and the error variable with a value of 40.00% and the satisfaction variable with a value of 84.00%. And the final results achieved by the Pospay application were a total of 73.22%.

The conclusion of this research is that using the Usability Testing method, the ease of use of the Pospay application for users in terms of ease of learning, use, satisfaction and level of efficiency is very good. The author's suggestion is for the Berastagi Post Office to carry out widespread socialization of the Pospay application to the Berastagi community and its surroundings.

Keywords : Application, User, Usability, Usability Testing