



## Evaluasi Usability Aplikasi Zenly Menggunakan Metode Usability Testing

\*Naseh Hibban<sup>1</sup>, Rafi Albaihaqi<sup>2</sup>, Dito Bakhtiar Rifai<sup>3</sup>, Hasby Aiman<sup>4</sup>

<sup>1,2,3</sup>Rekayasa Perangkat Lunak, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

<sup>4</sup>Teknik Informatika, Fakultas Informatika, Institut Teknologi Telkom Purwokerto

Jl. DI Panjaitan No.128, Banyumas, Jawa Tengah

Email: <sup>1</sup>19104003@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>2</sup>19104042@ittelkom-pwt.ac.id, <sup>3</sup>19104054@ittelkom-pwt.ac.id,

<sup>4</sup>2112212@ittelkom-pwt.ac.id

### ABSTRACT

*The rapid development of applications has resulted in mobile application developers competing to create applications that are useful for the wider community, as is the case with the Zenly application. Through this application, every user can easily meet in real life, track the current whereabouts of someone with their consent, find the whereabouts of friends or relatives who are lost in the crowd, and follow the progress of the closest people. This research aims to determine the level of usability of the Zenly application and provide suggestions for improvement. The research stages followed a sequence of methods, including usability testing, preparation, execution, and analysis, time efficiency, and SEQ (Single Ease Question). Data was obtained on the average task time, success level, completion rate, and the lowest time efficiency, with task 1 taking 14,357 seconds, 38% success rate, two partial completions, and 87.5% completion rate. Based on the testing of these aspects and the results of the SUS (System Usability Testing) value of 71 Grade C (Good), the level of usability of the Zenly application is quite good but improvements need to be made, especially for task 1.*

*Keywords : Evaluation; usability; questionnaire; SUS; testing; user experience; zenly*

### ABSTRAK

Perkembangan aplikasi yang pesat mengakibatkan pengembang aplikasi mobile berlomba – lomba untuk menciptakan aplikasi yang bermanfaat untuk masyarakat luas seperti halnya pada aplikasi Zenly. Melalui aplikasi ini setiap pengguna bisa dengan mudah bertemu di kehidupan nyata, melacak keberadaan terkini dari seseorang atas persetujuan seseorang yang akan dipantau keberadaannya, menemukan keberadaan teman ataupun kerabat yang hilang di tengah kerumunan, juga mengikuti perkembangan orang-orang terdekat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat usability aplikasi Zenly yang kemudian analisis usability memunculkan saran perbaikan untuk aplikasi Zenly. Tahapan penelitian ini dimulai sesuai dengan rangkaian metode yang digunakan yaitu usability testing meliputi preparation, execution, dan analysis, efisiensi waktu, dan SEQ(Single Ease Question) diperoleh data dengan rata waktu *task*, level sukses, tingkat penyelesaian, dan efisiensi waktu terendah merujuk pada *task* 1 dengan masing – masing 14,357, 38%, 2 parsial, dan 87,5%. Berdasarkan pengujian aspek tersebut dan hasil nilai SUS (System Usability Testing) 71 Grade C (Good) tingkat usability aplikasi Zenly sudah cukup baik namun perlu dilakukan perbaikan terutama pada *task* 1.

*Kata kunci : Evaluasi; usability; kuesioner; SUS; testing; user experience; zenly*

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan aplikasi yang pesat mengakibatkan pengembang aplikasi mobile berlomba – lomba untuk menciptakan aplikasi yang bermanfaat untuk masyarakat luas seperti halnya pada aplikasi Zenly (Sukarsa et al., 2022). Aplikasi yang masuk ke dalam kategori social networking ini merupakan media sosial yang dibentuk oleh Snap Inc, yang juga merupakan perusahaan pembuat aplikasi media sosial Snapchat (Putri et al., 2021). Sebagai aplikasi media sosial keberhasilan ditentukan pada aspek kepuasan terutama pada aspek yang pusatnya pada pengguna atau disebut *usability* (Wardhana et al., 2020).

Evaluasi pada aplikasi Zenly belum pernah dilakukan pada penelitian terdahulu, namun pada penelitian yang berkaitan dengan aplikasi Zenly yang dilakukan sebagai konstruksi realitas pada sebuah lingkungan Generasi Z yang memakai aplikasi Zenly sebagai aplikasi yang informatif, tidak sebagai tempat untuk mengungkapkan perasaan, tidak sebagai media hiburan. Zenly merupakan aplikasi yang berbahaya jika tidak digunakan secara bijak sehingga mereka akan selektif dalam

menambahkan teman di aplikasi tersebut (Putri et al., 2021).

Pada penelitian yang lain yaitu Evaluasi *Usability* pada aplikasi PeduliLindungi menggunakan metode *Usability Testing*, dimana hasil pengukuran *usability* dengan melibatkan 20 responden yang mengerjakan *task* pengujian dan 97 responden yang mengisi kuesioner SUS, disimpulkan bahwa Aplikasi PeduliLindungi mendapatkan hasil evaluasi yang cukup baik dari 5 aspek *usability*. Hal ini terlihat dari nilai rata-rata yang cukup tinggi pada aspek *Effectiveness* dan *Efficiency*, serta nilai rendah pada aspek *Error*. Namun, aplikasi ini masih perlu perbaikan pada aspek *Satisfaction* yang dinyatakan hanya cukup memenuhi kriteria dan masih terdapat beberapa kesalahan pada aspek *Memorability* (Vi Yanti Siahaan et al., 2022). Dari hal tersebut disimpulkan bahwa Aplikasi PeduliLindungi masih belum memenuhi kriteria aplikasi dengan tingkat *usability* yang tinggi atau memuaskan dan pada penelitian tersebut juga tidak mencantumkan SEQ (*Single Ease Question*) hal penting karena agar mengetahui tingkat kepuasan yang tinggi dan rendah.

Menurut (Febrianto & Putra, 2019) *usability* adalah sebuah produk yang digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan cara yang efektif dan efisien dan pengguna merasa puas ketika menggunakan produk yang ada. Konteks penggunaan pada *usability* terdiri dari tugas, pengguna dan alat yang digunakan seperti *hardware* dan *software*.

Menurut (Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda, 2018) *usability testing* adalah penerapan untuk mengukur 5 aspek kualitas: *Efektivitas* mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat menggunakan aplikasi, *Memorabilitas* mengacu pada seberapa mudah pengguna dapat melakukan tugas setelah lama tidak menggunakan aplikasi, *Efisiensi* mengacu pada seberapa cepat pengguna mencapai tujuan mereka, *Error* mengacu pada jumlah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna, dan *Kepuasan* mengacu pada seberapa puas pengguna dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Menurut (Yuliyana et al., 2019) *Usability testing* merupakan teknik yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya langsung pada pengguna.

Sebelum melakukan testing menurut (Wahyuningrum et al., 2020) dibuatlah sebuah kuesioner, kuesioner adalah salah satu metode evaluasi kegunaan populer yang mengumpulkan data dari responden. Metode ini mengandung penilaian subjektif pengguna dan digunakan sebagai data awal penggunaan aplikasi.

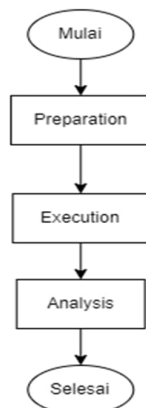
Menurut (Kusumawardhana et al., 2019) *System Usability Scale (SUS)* merupakan pengukuran tingkat kepuasan pengguna dengan memberikan kuesioner formal kepada pengguna setelah memakai aplikasi. SUS merupakan sebuah kuesioner sederhana yang memiliki 10 pernyataan yang terdiri dari pernyataan nomor ganjil untuk menyatakan pernyataan positif dan pernyataan nomor genap untuk pernyataan negatif. Responden SUS diinterpretasikan dengan dalam bentuk skala likert satu sampai lima untuk tiap pertanyaan yang disampaikan, yaitu (1) sangat tidak setuju, (2) tidak setuju, (3) ragu-ragu, (4) setuju dan (5) sangat setuju.

Menurut (Kardbri et al., 2021) *Moderated Testing* merupakan pengujian yang diawali dengan cara perkenalan dan menyampaikan tujuan dari pengujian *usability* melalui

wawancara bersama pengguna untuk menguji aplikasi Zenly.

## 2. METODE

Metode penelitian yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi Zenly adalah *usability testing*. Terdapat 2 jenis data dari hasil penelitian ini yaitu data kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengujian usability dan data kualitatif yang diperoleh dari verbalisasi masalah yang dihadapi pengguna saat melakukan pengujian usability. Dalam metode *usability testing* terdiri atas tahapan diantaranya *preparation*, *execution* dan *analysis*, seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode *Usability Testing*  
(Sumber : Buku morten, 2021)

### 2.1. Preparation

Tahap ini merupakan persiapan sebelum pengujian dilakukan, yang meliputi perencanaan pengujian, seleksi peserta pengujian, penyusunan skenario

pengujian, penyiapan lingkungan pengujian, dan penyiapan peralatan yang diperlukan.

### 2.2. Execution

Tahap ini merupakan evaluasi para peserta yang melakukan tugas atau skenario pengujian yang telah disiapkan sebelumnya. Pada penelitian ini harus memastikan peserta memahami instruksi dan memonitor pengujian.

### 2.3. Analysis

Tahap ini merupakan tahap ketiga di mana data yang telah dikumpulkan selama tahap execution dianalisis untuk mengevaluasi usability aplikasi dan memberikan saran perbaikan. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi masalah *usability* dan menentukan rekomendasi perbaikan. Tahap ini dapat dilakukan dengan berbagai teknik seperti menghitung *metrik usability*, melakukan observasi, dan wawancara dengan peserta pengujian.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Preparation

- a. Merancang dan melakukan perencanaan pengujian

Dalam pengujian, perlu ada perencanaan yang meliputi tujuan,

responden, jumlah responden, dan lokasi. Formulir pertanyaan digunakan untuk mengumpulkan data tentang fitur yang sering digunakan dan potensial untuk diuji. Lokasi pengujian berada di Purwosari, Baturaden, Banyumas pada tanggal 9-13 Januari 2023. Berikut Gambar 2 user persona dan Tabel 1 pertanyaan formulir responden.



Gambar 2. User Persona

Tabel 1. Formulir Pengujian Responden

No	Formulir Responden
1	Apakah mudah untuk melakukan login ?
2	Apakah mudah untuk berbagai lokasi dengan teman ?
3	Seberapa mudah anda menggunakan fitur pencarian di Zenly? Seberapa mudah anda dalam menghubungkan dan melakukan chat dengan teman di Zenly ?
4	Seberapa mudah anda dalam melacak dan keberadaan teman tanpa harus diketahui teman di Zenly ?
5	Apakah mudah untuk melakukan logout di Zenly?

Dari data di atas diperoleh jawaban terbanyak pada fitur berbagai lokasi dengan teman ditampilkan pada Gambar 3



Gambar 3. Hasil Jawaban Responden

b. Observasi Aplikasi

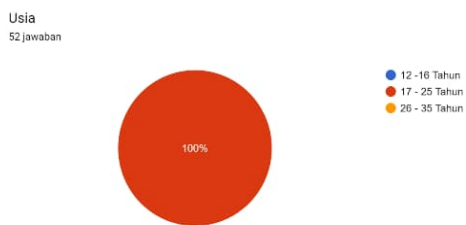
Objek yang digunakan dalam pada penelitian ini ada aplikasi Zenly, pada aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur seperti berbagi lokasi teman, mengetahui lokasi teman, menambahkan teman dan chatting dengan teman.

c. Rekrut Pengguna

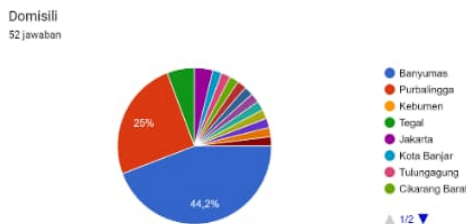
Responden pada pengujian merupakan pengguna aplikasi Zenly rentang umur 12-35 tahun dengan minimal 45 responden. Diperoleh data responden dengan usia terbanyak rentang 17-25 tahun, dan berdomisili terbanyak pada daerah banyumas seperti pada Gambar 4-6.



Gambar 4. Pengguna Aplikasi Zenly



Gambar 5. Rentang Usia Responden



Gambar 6. Domisili Responden

Berdasarkan Gambar 5 usia responden diperoleh antara umur 17-25, karena mendapatkan 100% dari jawaban responden, untuk domisili pada Gambar 6 kebanyakan user berada di daerah banyumas, dengan demikian pengujian akan dilakukan di daerah Banyumas. Berikut Tabel 2 jadwal pada pengujian aplikasi Zenly.

Tabel 2. Lokasi Pengujian

Lokasi Kegiatan	Purwosari, Baturaden, Banyumas
Tanggal Pengujian	9-13 Januari 2023
Waktu Pengujian	09.00 - 15.00 WIB
Teknik Pengujian	Moderated (Offline)

Responden untuk pengujian ini merupakan pengguna aplikasi Zenly yang berada pada daerah Banyumas. Dari total 38 responden pengguna aplikasi Zenly diambil 8 responden dari 38 responden untuk melakukan

pengujian moderated, yang dimana pengujian tersebut akan diawasi oleh peneliti dengan tujuan menjelaskan mengenai pengujian dan menjawab pertanyaan.

d. Akrab dengan fitur Zenly

Berdasarkan pada data responden fitur pada aplikasi Zenly yang sering digunakan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Fitur Zenly

No	Fitur Aplikasi Zenly
1	Berbagai lokasi teman
2	Mengetahui lokasi teman tanpa diketahui teman
3	Cari teman
4	Chatting teman

e. Membuat task pengujian

Pembuatan task pengujian berdasarkan fitur yang sering digunakan oleh pengguna seperti pada tabel fitur aplikasi Zenly. Berikut Tabel 4 daftar task dan skenario task yang akan dilakukan pengujian.

Tabel 4. Task skenario pengujian

No	Task Pengguna
T1	Pengguna mencoba fitur berbagi lokasi dengan teman hingga ketemu dalam aplikasi.
T2	Pengguna melakukan pencarian lokasi atau teman.
T3	Pengguna mencoba menambahkan teman melalui kontak
T4	Pengguna melakukan chatting dengan teman

## f. Menyiapkan Spesifikasi Peralatan

Setelah dilakukan pembuatan *task* pengujian selanjutnya adalah penyiapan peralatan yang dibutuhkan diantaranya :

### 1. SEQ (*Single Ease Question*)

SEQ (*Single Ease Question*) adalah kuesioner *post-task* yang digunakan untuk menilai tingkat kegunaan suatu aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna hanya dengan rentang target 1-7 seperti pada Gambar 7.



Gambar 7. SEQ  
(Screenshot Buku morten, 2023)

### 2. UX Matrix

UX Matriks digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur aktivitas taks yang telah dilakukan oleh pengguna pada saat pengujian berlangsung. Pengujian dari UX matriks terdiri dari 4 *task*, 1 *task* terdiri dari 4 matriks dan total dari keseluruhan menjadi 16 matriks. Dalam matrik ini terdapat baseline level merupakan nilai kepuasan saat ini (awal) dalam proses pengujian. Target level menjelaskan nilai kepuasan yang ingin dicapai dalam proses pengujian.

Dijelaskan pada Tabel 4 baseline level dan target mempunyai satuan nilai mengikuti UX matrik seperti pada rata-rata waktu menggunakan satuan detik, rata-rata error menggunakan jumlah nilai error yang ingin dicapai, keberhasilan menggunakan satuan true digambarkan angka 1 dan false di gambarkan angka 0, dan pada SEQ menggunakan rentang nilai 1 – 7 dimana 1 menunjukkan sangat susah hingga 7 menunjukkan sangat mudah. UX Matriks yang akan digunakan ditampilkan pada Tabel 4-7.

Tabel 4. UX Matriks *Task* 1

Work Rules : User Class	UX Goal	UX Measure	Measuring Instrument	UX Metric	Baseline Level	Target Level
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efisiensi	Kinerja Pengguna	BL1 :Berbagi Lokasi dengan Teman	Rata – rata waktu pada <i>task</i>	18 detik	14 detik
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Mengalami tingkat kesalahan penggunaan	BL1 :Berbagi Lokasi dengan Teman	Rata – rata error	<1	<1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Kinerja Pengguna	BL1 :Berbagi Lokasi dengan Teman	Keberhasilan <i>Task</i>	1	1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Kepuasan Pengguna	Kinerja Pengguna	BL1 :Berbagi Lokasi dengan Teman	SEQ	5	6

Tabel 5. UX Matriks *Task* 2

Work Rules : User Class	UX Goal	UX Measure	Measuring Instrument	UX Metric	Baseline Level	Target Level
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efisiensi	Kinerja Pengguna	MP1: Melakukan Pencarian Lokasi atau Teman	Rata – rata waktu pada <i>task</i>	15 detik	10 detik

Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Kinerja Pengguna	MPI: Melakukan Pencarian Lokasi atau Teman	Keberhasilan Task	1	1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Kinerja Pengguna	MPI: Melakukan Pencarian Lokasi atau Teman	Rata-rata error	<1	<1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Kepuasan Pengguna	Kinerja Pengguna	MPI: Melakukan Pencarian Lokasi atau Teman	SEQ	5	6

Tabel 6. UX Matriks Task 3

Work Rules : User Class	UX Goal	UX Measure	Measuring Instrument	UX Metric	Baseline Level	Target Level
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efisiensi	Hanya mengposting kinerja awal	MT1: Menambahkan Teman melalui Kontak	Rata-rata waktu	20 detik	15 detik
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Hanya mengposting kinerja awal	MT1: Menambahkan Teman melalui Kontak	Rata-rata error	<2	1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Hanya mengposting kinerja awal	MT1: Menambahkan Teman melalui Kontak	Keberhasilan Task	1	1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Kepuasan Pengguna	Hanya mengposting kinerja awal	MT1: Menambahkan Teman melalui Kontak	SEQ	4	6

Tabel 7. UX Matriks Task 4

Work Rules : User Class	UX Goal	UX Measure	Measuring Instrument	UX Metric	Baseline Level	Target Level
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efisiensi	Kinerja Pengguna	MC1 : Melakukan Chatting dengan Teman	Rata-rata waktu pada task	13 detik	10 detik
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Mengalami tingkat kesalahan pengguna	MC1 : Melakukan Chatting dengan Teman	Rata-rata error	<1	<1

Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Efektifitas	Kinerja Pengguna	MC1 : Melakukan Chatting dengan Teman	Keberhasilan Task	1	1
Pengguna biasa Aplikasi Zenly	Kepuasan Pengguna	Kinerja Pengguna	BL1 : Melakukan Chatting dengan Teman	SEQ	5	6

### 3. Perangkat

Perangkat yang digunakan untuk melakukan pengujian berupa 2 buah smartphone yang memiliki spesifikasi pada Tabel 9.

Tabel 9. Spesifikasi Smartphone ke 1

Merek HP	Redmi note 5 pro Redmi note 7
Layar	5.99 inch 6.3 inch
Baterai	4000 Mah 5000 Mah
RAM	4 GB 3 GB
Memori Internal	64 GB 32 GB
OS	Android 10 Android 12
Processor	Snapdragon 636 Snapdragon 660

### 4. SUS (System Usability Testing)

SUS merupakan sebuah testing aplikasi yang berjumlah 10 pertanyaan, dan hasilnya akan dihitung dengan menggunakan UEQ. Berikut pertanyaan SUS dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Pertanyaan Kuesioner SUS

No	Pertanyaan SUS
1	Saya berpikir akan menggunakan aplikasi ini lagi
2	Saya merasa aplikasi ini rumit digunakan



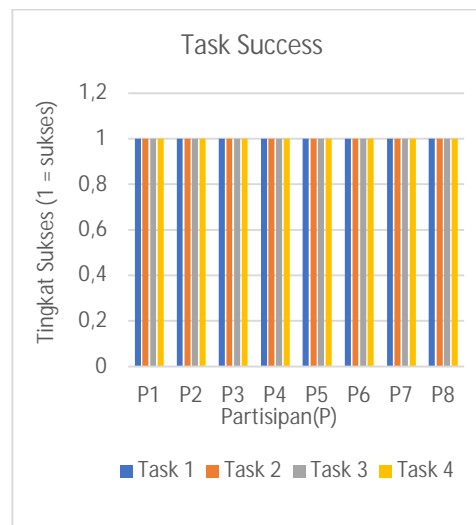
- 3 Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan
- 4 Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan aplikasi ini
- 5 Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya
- 6 Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada aplikasi ini)
- 7 Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat
- 8 Saya merasa aplikasi ini membingungkan
- 9 Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan aplikasi ini
- 10 Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini

### 3.2. Execution

Tahapan execution merupakan pelaksanaan tahapan preparation untuk mengumpulkan data partisipan pengguna aplikasi Zenly. Lalu melakukan pengujian pada *task* yang sudah ditentukan pada Tabel 4. Sesi selanjutnya adalah partisipan mengisi kuesioner SUS (System Usability Scale) pada Tabel 10 yang telah disediakan oleh fasilitator.

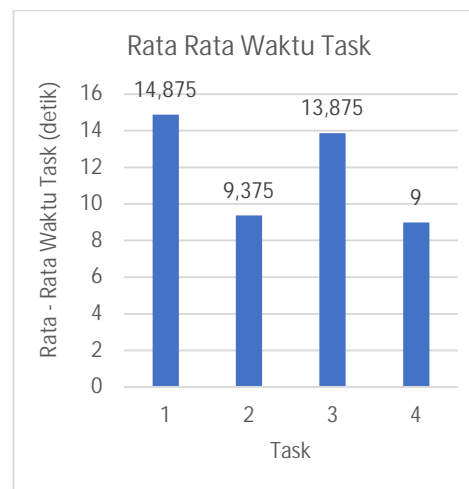
### 3.3. Analysis

Tahapan *analysis* merupakan tahapan penyusunan data partisipan dari tahapan *execution* yang menghasilkan data observasi pada kolom UX Metric seperti pada Gambar 8.



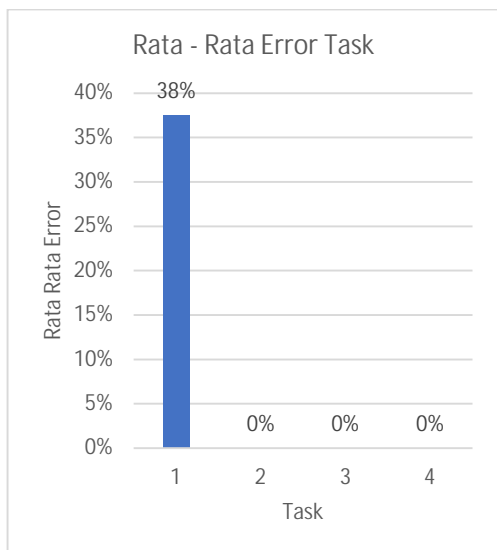
Gambar 8. Grafik *Task* Sukses

Berdasarkan Gambar 8 diagram *task* sukses merupakan diagram pengujian yang telah diuji oleh delapan partisipan dan dapat diselesaikan.



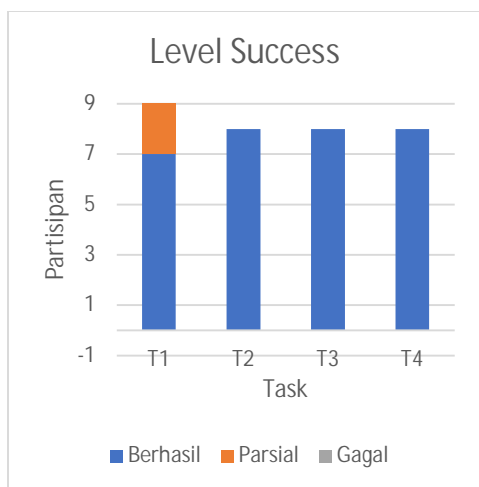
Gambar 9. Grafik Waktu Pengujian *Task*

Berdasarkan Gambar 9. diagram waktu pengujian, untuk yang paling lama *task* yang dikerjakan ada pada *task* nomor 1 dengan waktu 14,375 detik dan untuk *task* yang paling cepat berada di *task* nomor 4 dengan waktu 9 detik.



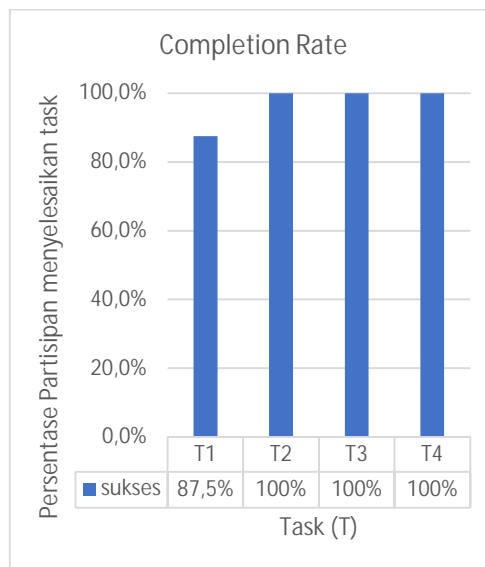
Gambar 10. Grafik Rata – Rata Total Error Task

Berdasarkan Gambar 10 diagram rata-rata task yang error, menampilkan bahwa ada 1 task yang memiliki error.



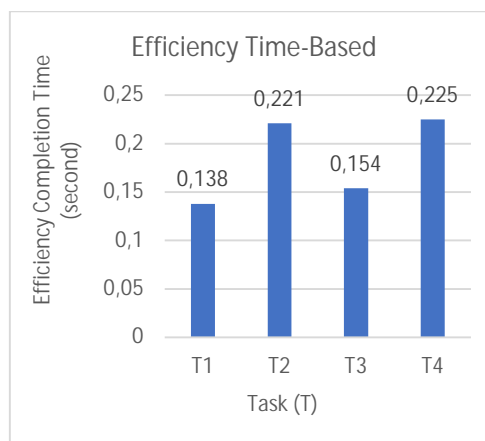
Gambar 11. Diagram Level of Success

Berdasarkan Gambar 11 diagram level of success, menampilkan bahwa seluruh task yang telah diuji oleh pengguna memiliki 1 kegagalan pada di T1.



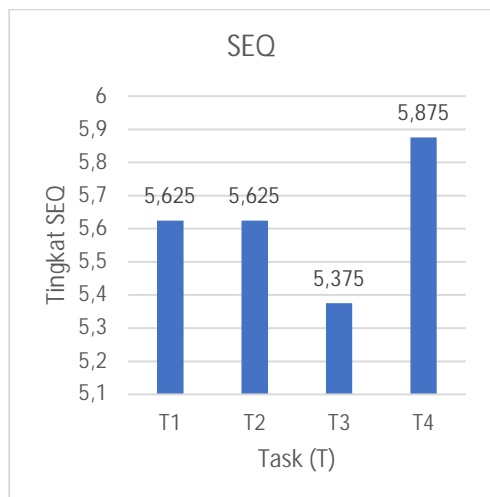
Gambar 12. Completion Rate

Berdasarkan Gambar 12. diagram completion rate, menampilkan bahwa dari 4 task yang tersedia ada 1 task yaitu T1 yang tidak terselesaikan dikarenakan adanya kegagalan pada saat pengujian berlangsung.



Gambar 13. Diagram Efficiency Time-Based

Berdasarkan Gambar 13 diagram efficiency time-based, diperoleh dari hasil task perhitung dalam menyelesaikannya, dan waktu yang efisien berada pada 0,2 goals/sec.



Gambar 14. SEQ (Single Ease Question)

Berdasarkan Gambar 14 diagram SEQ, merupakan hasil *task* yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi seperti pada *task* T4 yang mendapatkan 5,875. Dan untuk tingkat kepuasan yang rendah berada pada *task* T3 dengan 5,375. Berikut Tabel 11 rekomendasi perbaikan sistem.

Tabel 11. Rekomendasi Perbaikan Sistem

Task	Tujuan	Permasalahan	Saran Perbaikan
T1	Untuk berbagi lokasi kepada teman hingga ketemu dalam aplikasi	User mengalami kesulitan saat melakukan pencarian lokasi karena ada kendala yang membuat user tidak bisa mengakses lokasi sehingga user tidak menemukan teman dalam fitur tersebut	Memperbaiki lagi fitur berbagi lokasi dan memudahkan fiturnya sehingga user tidak kesusahan saat berbagi lokasi kepada teman

Berdasarkan Tabel 11 rekomendasi perbaikan sistem, pada

pengujian terhadap delapan partisipan secara moderate yang diuji dengan empat *task*, ada feedback dari salah satu partisipan terdapat ada satu kendala pada *task* T1. Setelah melakukan sebuah pengujian pada aplikasi Zenly, selanjutnya partisipan melakukan pengujian lanjut yaitu dengan mengisi kuesioner untuk memperoleh hasil dari pengukuran *usability* pada aplikasi Zenly dengan menggunakan metode SUS (System Usability Testing) dengan 10 pertanyaan.

Tabel 12. Hasil dari perhitungan SUS

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2,5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
2	2	3	2	3	3	3	3	2	0	23	58
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	73
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	28	70
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	73
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	28	70
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)										71	

Berdasarkan Tabel 12 pada pengujian SUS yang sudah diisi kepada delapan partisipan, yang menghasilkan nilai dengan jumlah hasil akhir 71 dengan kategori *Good* dan *grade C*.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis evaluasi *usability* pada aplikasi Zenly menggunakan metode pengujian *usability testing*, ditemukan bahwa ada beberapa permasalahan *usability* pada aplikasi Zenly, seperti kurangnya

informasi yang diberikan kepada pengguna seperti, maps yang terlalu detail sehingga dapat digunakan untuk hal yang buruk. Namun, dari segi tingkat *usability*, aplikasi Zenly memiliki performa yang baik. Aspek *learnability* atau kemudahan pengguna dalam menyelesaikan tugas pada saat menggunakan sistem Zenly mendapatkan nilai 100% dari *success rate* yang didapatkan. Aspek *efficiency* atau kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan pada aplikasi Zenly mendapatkan nilai 0,2 goals/sec sesuai hasil *time-based efficiency* yang didapatkan. Aspek *errors* atau tingkat kesalahan yang dilakukan oleh pengguna pada aplikasi Zenly mendapatkan nilai 1 dari kesalahan yang mungkin terjadi. Terakhir, aspek *satisfaction* atau tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Zenly berkisar di antara 60%-70% dengan nilai C, sesuai hasil *satisfaction* yang didapatkan. Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa permasalahan *usability* pada aplikasi Zenly, secara keseluruhan, aplikasi ini dapat dianggap memiliki tingkat *usability* yang baik dan cukup memuaskan bagi pengguna.

#### DAFTAR PUSTAKA

Febrianto, W. A., & Putra, W. H. N. (2019). Aplikasi Sistem

Informasi Puskesmas Paperless menggunakan Metode Usability Testing dan User Experience Questionnaire (UEQ) (Studi Kasus: Puskesmas Tarik). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 6099–6106.

Kardbri, F. W., Suwawi, D. D. J., & ... (2021). Perancangan User Interface Fitur San Class Untuk Guru Pada Aplikasi Sanedu Menggunakan Metode Goal-directed Design. *EProceedings ...*, 8(1), 836–851. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/engineering/article/download/14328/14112>

Kusumawardhana, I. M. H., Wardani, N. H., Reza, A., & Perdanakusuma. (2019). Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(8), 7708–7716.

Muhammad Ismail Farouqi, Ismiarta Aknuranda, A. D. H. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3110–3117.

Putri, A. S. N. A., Santoso, E., & Adi, T. N. (2021). Konstruksi Makna Media Sosial Zenly bagi Generasi Z. *JOMIK: Jurnal Online Mahasiswa Ilmu Komunikasi*, 1023, 30–39.

Sukarsa, I. M., Buana, P. W., Juliarta, I. P., Utama, A., & Wisswani, N. W. (2022). *Meningkatkan User*

*Experience Menggunakan Metode Usability Testing ( Studi Kasus : Aplikasi Warga Bali ) Usability Evaluation Dan User Interace Improvement To Increase User Experience Using Usability Testing Methods ( Case Study : Warga Bali Apps ).* 9(5), 1003–1010. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022.95408>

Vi Yanti Siahaan, O., C. Damanik, F., Jaya Zebua, C., N.S. Damanik, F., & Jornalis Pipin, S. (2022). Evaluasi Usability pada Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal SIFO Mikroskil*, 23(2), 209–224. <https://doi.org/10.55601/jsm.v23i2.901>

Wahyuningrum, T., Kartiko, C., & Wardhana, A. C. (2020). Exploring e-Commerce Usability by Heuristic Evaluation as a Compelement of System Usability Scale. *2020 International Conference on Advancement in Data Science, E-Learning and Information Systems, ICADEIS 2020*, 1–5. <https://doi.org/10.1109/ICADEIS49811.2020.9277343>

Wardhana, A. C., Fani, T., Adila, N., & Raharjo, K. P. (2020). Perancangan Aplikasi Antrean Online Pemeriksaan Ibu Hamil Menggunakan User Experience Lifecycle. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 4(1998), 1016–1023. <https://doi.org/10.30865/mib.v4i4.2338>

Yuliyana, T., Arthana, I. K. R., & Agustini, K. (2019). Usability Testing pada Aplikasi POTWIS. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 8(1), 12–22. <https://doi.org/10.23887/jst-undiksha.v8i1.12081>