

Analysis Usability Terhadap Kepuasan Pengguna MyIndihome dengan Metode Use Questionnaire di Wilayah Kelurahan Rawang

Ihsan Theo Saputra¹, Hardiyan²

^{1,2}Universitas Bina Sarana Informatika

e-mail: ihsantheo11@gmail.com¹, hardiyan.hry@bsi.ac.id²

Diterima	Direvisi	Disetujui
05-05-2024	22-07-2024	25-07-2024

Abstrak - *MyIndiHome* adalah aplikasi resmi dari IndiHome yang merupakan penyedia layanan digital dan internet terlengkap di Indonesia. Layanan Internet Indihome siap menjangkau pengguna dari sabang sampai merauke. memungkinkan pengguna mengakses fungsi layanan IndiHome dengan mudah. Namun ada kendala dari aplikasi *myIndiHome* yang mengalami ketidak konsistenan informasi seperti kecepatan internet yang berada di aplikasi dengan kecepatan yang seharusnya didapatkan, sehingga dapat berimbas pada tingkat kepuasan pengguna. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *myindihome* dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan, maka perlu dilakukan pengukuran *usability* dari aplikasi tersebut. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi *myIndiHome* bagi pelanggan IndiHome di wilayah Kelurahan Rawang Kota Padang dengan metode *USE Questionnaire*. yang meliputi aspek *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, dan *Satisfaction* pada aplikasi *myIndiHome* dengan SPSS. Tingkat *Usability* pada aplikasi *myIndiHome* bagi pengguna IndiHome di wilayah Kelurahan Rawang mendapatkan $r_{hitung} > 0.197$ dalam kategori kelayakan bermanfaat.

Kata Kunci: *Usability, Use Questionnaire, Aplikasi MyIndiHome*

Abstract - *MyIndiHome* is the official application from IndiHome which is the most complete digital and internet service provider in Indonesia. Indihome Internet services are ready to reach users from Sabang to Merauke. Allows users to easily access IndiHome service functions. However, there are problems with the *myIndiHome* application which experiences inconsistent information, such as the internet speed in the application with the speed that should be obtained, so that it can impact the level of user satisfaction. To find out to what extent the *myindihome* application can be used by users to achieve certain goals effectively, efficiently and users are satisfied in the context of use, it is necessary to measure the usability of the application. This research aims to determine the level of User Satisfaction with the *myIndiHome* application for IndiHome customers in Rawang District, Padang City using the *USE Questionnaire* method. which includes aspects of *Usefulness*, *Ease of Use*, *Ease of Learning*, and *Satisfaction* in the *myIndiHome* application with the help of SPSS. The usability level of the *myIndiHome* application for IndiHome users in Rawang District received $r_{hitung} > 0.197$ in the usability category.

Keywords: *Usability, Use Questionnaire, MyIndiHome Application*

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi informasi saat ini merupakan bagian penting hampir disemua bidang hal ini didukung dengan jumlah pengguna internet yang perkembangannya semakin bertambah. Manusia cenderung membutuhkan layanan informasi yang tepat dan akurat dengan berkembangnya ponsel pintar atau *smartphone* di kalangan masyarakat terutama semakin maraknya penggunaan android. Penggunaan Aplikasi MyIndihome di masyarakat Rawang sudah mulai meningkat sebagai layanan internet, sehingga dibutuhkan kajian untuk mengetahui sejauh mana

aplikasi *myIndiHome* dapat digunakan pengguna dalam mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan, maka diperlukan pengujian pada sistem tersebut. *Usability* berasal dari kata *Usable* yang secara umum berarti dapat digunakan dengan baik (Rahadi, 2014). Secara umum, *usability* dapat juga diartikan sebagai suatu ukuran, dimana pengguna dapat mengakses fungsionalitas dari sebuah sistem dengan efektif, efisien dan memuaskan dalam mencapai tujuan tertentu (Handiwidjojo & Ernawati, 2016). Mengukur *usability* berarti mengukur efektifitas, efisiensi dan kepuasan



user (Lubis, Salim, & Jefa, 2020). Analisa tingkat kepuasan menitikberatkan pada bagaimana mengidentifikasi kelemahan yang dijumpai pada sistem (Supriyatna & Maria, 2017). Salah satu metode yang dapat digunakan dalam pengujian aplikasi yaitu dengan metode *USE Questionnaire*, yang terdiri dari 4 parameter yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction* (Retnoningsih & Fauziah, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan untuk jenis penelitiannya adalah yaitu langkah kerja untuk mendeskripsikan suatu objek dan fenomena dalam suatu tulisan yang bersifat naratif. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengukuran data langsung pada subjek sebagai informasi yang dicari, dimana data primer diperoleh melalui teknik observasi, wawancara, dan pengisian kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek peneliti, dimana data sekunder diperoleh dari data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia. Penelitian ini menggunakan uji validitas dan *depanability* dalam mengolah data primer dan sekunder terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MyIndiHome* pada masyarakat Kelurahan Rawang Kota Padang.

1. Tahapan penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi dan perumusan masalah
Tahapan ini berfungsi untuk mengidentifikasi masalah yang dilakukan peneliti dalam menentukan langkah-langkah selanjutnya. Masalah yang teridentifikasi di lingkungan masyarakat kelurahan rawang, kecamatan Padang Selatan, Kota Padang adalah masalah yang berkaitan dengan kepuasan pengguna aplikasi *MyIndiHome*.
- b. Batasan Permasalahan
Dalam penelitian ini memberikan batasan permasalahan agar permasalahan yang akan diteliti akan lebih fokus pada tujuan. Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:
 - 1) Objek penelitian hanya difokuskan pada kelurahan rawang, kecamatan Padang Selatan, Kota Padang terhadap kepuasan pengguna Aplikasi *MyIndiHome*.
 - 2) Penyebaran kuisisioner dilakukan terhadap masyarakat sekitar.
 - 3) Penelitian menggunakan dua variabel yaitu sosialisasi dan kepuasan pengguna aplikasi *MyIndiHome*.
- c. Identifikasi Variabel
Identifikasi variabel analisis *usability* aplikasi

MyIndiHome masyarakat dilakukan dengan melakukan survei secara langsung yang tujuannya untuk mengetahui kondisi lapangan yang ada di lokasi tersebut. Masyarakat tersebut digunakan sebagai indikator yang mempengaruhi oleh sosialisasi dan kepuasan pengguna aplikasi *MyIndiHome*.

- d. Penyusunan kuisisioner
Penyusunan kuisisioner dilakukan dengan menggunakan skala *likert* untuk mengukur tingkat pengguna aplikasi aplikasi *MyIndiHome*.
- e. Pengumpulan Data
Pengambilan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode survei atau biasa disebut dengan metode kuisisioner atau angket. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara dan kuisisioner, dalam penelitian ini teknik pengambilan sample yang digunakan adalah teknik sample *random sampling*. Pada penelitian ini sample yang digunakan sebanyak 100 orang responden yang diambil dari masyarakat kelurahan Rawang, kecamatan Padang Selatan, Kota Padang.
- f. Analisis Data
Penelitian ini analisis data yang dilakukan yaitu analisis terhadap data kuisisioner. Data yang diperoleh dari pengisian kuisisioner oleh responden, sebelum diolah perlu untuk dilakukan transformasi data dari data *original* (skor jawaban) menjadi data *interval* (skala).

2. Instrumen Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, agar mendapat hasil yang maksimal maka peneliti harus melakukan validasi terhadap *instrumen* yang akan digunakan. Dikarenakan *instrumen* yang digunakan pada penelitian ini berhubungan erat dengan penilaian akhir atau evaluasi dalam suatu penelitian, maka sebelum *instrumen* diberikan kepada subjek harus diteliti dan disahkan dengan melakukan uji validitas, uji reability, uji normalisasi.

a. Uji Kualitas Data

Dalam memakai uji validitas dan reliabilitas guna menganalisa data yang didapat. Penelitian ini memakai kuisisioner sebagai tolak ukur penelitian, Jadi mengharuskan dilaksanakan uji validitas dan reliabilitas bersumber kuisisioner yang dipakai.

b. Uji Validasi Data

Uji validitas data merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid (sahih) atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud disini merupakan pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan tersebut pada kuisisioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuisisioner. Misalnya, kita ingin mengukur Kinerja dari aplikasi *MyIndiHome*. Untuk melihat tingkat kinerja dari aplikasi *MyIndiHome*,

responden tersebut diberi lima pertanyaan, maka lima pertanyaan tersebut harus tepat mengungkapkan bagaimana kinerja dari aplikasi *MyIndiHome* tersebut. Dalam uji pengukuran validitas terdapat dua macam yaitu Pertama, mengkorelasikan antar skor butir pertanyaan (item) dengan total item. Kedua, mengkorelasikan antar masing-masing skor indikator item dengan total skor konstruk (Janna & Herianto, 2021).

c. Uji Reliabilitas

Uji *reliabilitas* adalah suatu hal yang bisa dipercaya atau suatu keadaan bisa dipercaya, uji *realibilitas* memiliki fungsi yaitu mengetahui tingkatan konsistensi dari sebuah angket yang dipakai oleh peneliti, sehingga angket tersebut bisa dihandalkan untuk mengukur variable penelitian meskipun dilakukan secara berkali-kali menggunakan angket dan kuisisioner yang sama. Karena melihat motivasi berprestasi sangatlah penting bagi peserta didik untuk masa yang akan datang, oleh sebab itu dibutuhkan alat pengukur dalam mengukur motivasi berprestasi. Dengan didasari oleh hal tersebut, peneliti bertujuan untuk mengadakan alat pengukur berupa sebuah angket motivasi berprestasi beserta hasil dari pengolahan data uji validitas dan hasil dari pengoalahan da uji *reliabilitas* angketnya (Al Hakim, Mustika, & Yuliani, 2021).

d. Uji Normalisasi Data

Uji normalitas untuk mengetahui normal tidaknya data yang terdistribusi. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Pengujian normalitas data akan dilakukan dengan menggunakan metode grafik Normal P-P Plot dan metode Kolmogorov-Smirnov test pada paket aplikasi SPSS, merupakan cara termudah untuk melihat residual normalitas. Pada grafik Normal P-P Plot data dikatakan berdistribusi normal jika titik-titik menyebar di sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, sedangkan pada metode Kolmogorov-Smirnov test data dikatakan berdistribusi normal saat (Prmono & Isnaini Damayanti, 2022):

- 1) Jika nilai signifikan hitung lebih dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan hitung kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen dalam penelitian meliputi objek dan subjek dengan ciri-ciri dan karakteristik tertentu (Amin, Garancang, & Abunawas, 2023). Populasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 pengguna dari masyarakat kelurahan Rawang yang menggunakan *MyIndihome*.

Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi (Ajijah

& Selvi, 2021). Teknik pengambilan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah teknik *simple random sampling*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan deskripsi objek penelitian, meliputi responden berdasarkan usia, jenis kelamin dan pekerjaan.

1. Responden Berdasarkan Usia

Remaja dan orang dewasa dari segala usia sebagai pengguna Aplikasi *MyIndiHome*. Akibatnya, responden dapat berkisar pada usia. Tabel 1 menunjukkan karakteristik responden yang dirinci berdasarkan usia, sebagai berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Tingkat Usia (Tahun)	Jumlah	Persentasi
1	≤ 20	10	10%
2	21-30	30	30%
3	31-40	34	34%
4	≥ 40	26	26%
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data (2023)

Berdasarkan tabel IV.2 di atas, terdapat 10 responden atau 10% berusia dibawah 20 tahun. Kemudian terdapat 30 responden atau 30% berusia antara 21 sampai 30 tahun. Sebanyak 34 responden, atau 34%, berusia antara 31 dan 40 tahun, sedangkan 26 responden, atau 26%, berusia di atas 40 tahun. Berdasarkan rentang usia responden yang termasuk dalam penelitian ini, 34% responden berusia antara dari 31 dan 40. Hal ini terjadi karena pengguna aplikasi *MyIndiHome* tersebut mayoritas adalah orang dewasa.

2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2 dibawah ini menunjukkan karakteristik responden yang dirinci berdasarkan jenis kelamin, sebagai berikut:

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentasi
1	Laki-Laki	72	72%
2	Perempuan	28	28%
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data (2023)

Berdasarkan Tabel 2 menunjukkan bahwa 72 responden atau 72% dari total responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Ada 28 responden

perempuan, atau 28%, secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena pria lebih sering update terhadap berita lingkungan daripada wanita.

3. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3 di bawah ini mencantumkan karakteristik responden yang di kelompokkan berdasarkan pekerjaan:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentasi
1	Pelajar/Mahasiswa	20	20%
2	Ibu Rumah Tangga	50	50%
3	Karyawan Swasta	20	20%
4	Buruh	10	10%
Total		100	100%

Sumber: Hasil olah data (2023)

4. Pengujian Data

a. Uji Validitas

Dasar pengambilan keputusan dengan membandingkan nilai rhitung dengan rtabel dengan $df = n - 2$ pada taraf signifikansi 5% sebagai berikut:

1. Jika nilai rhitung > r tabel, maka soal angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai rhitung < r tabel, maka soal angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Hasil pengujian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Usability Aplikasi MyIndiHome

Variabel	No Item	rhitung	rtabel (df = 98; $\alpha=5\%$)	Keterangan
Usability Aplikasi MyIndi Home	1	0.364	0.197	Valid
	2	0.369		Valid
	3	0.579		Valid
	4	0.631		Valid
	5	0.601		Valid
	6	0.463		Valid
	7	0.761		Valid
	8	0.663		Valid
	9	0.570		Valid
	10	0.505		Valid

Sumber: Hasil olah data (2023)

Berdasarkan pada nilai rhitung yang didapatkan oleh seluruh item pertanyaan maka berdasarkan pedoman pengambilan keputusan dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dikatakan valid karena memiliki nilai rhitung lebih besar dari 0,197.

b. Uji Reabilitas

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas juga dapat dilihat dengan membandingkan nilai conrbanch's alpha.

1. Jika conrbanch's alpha > 0,60 maka item pertanyaan reliabel.
2. Jika conrbanch's alpha < 0,60 maka item pertanyaan unreliabel.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Conrbanch's Alpha	Titik Kritis	Keterangan
Usability Aplikasi MyIndiHome	0.738	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil olah data (2023)

Berdasarkan tabel 5 diatas, terlihat bahwa variabel dalam penelitian ini mendapatkan nilaiCronbach Alpha lebih besar dari 0,60 yaitu sebesar 0,738 sehingga dapat disimpulkan bahwa item pertanyaan variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel.

c. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah distribusi data variabel tertentu berdistribusi normal atau tidak.

Tabel 6. One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	39.79
	Std. Deviation	4.779
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.060
	Negative	-.070
Test Statistic	.070	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.200 ^{c,d}	

Sumber: Hasil olah data (2023)

a. Test distribution is Normal.

- b. *Calculated from data.*
- c. *Lilliefors Significance Correction.*
- d. *This is a lower bound of the true significance.*

Berdasarkan tabel 6 di atas diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200. Nilai ini lebih besar dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan tujuan dari penelitian maka dapat menarik sebuah kesimpulan, sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap variabel *usefulness* (kebergunaan), *Ease of use* (Kemudahan penggunaan), *Ease of Learning* (Kemudahan mempelajari) dan *satisfaction* (Kepuasan pengguna) dari aplikasi *myIndiHome* mendapatkan tanggapan “Setuju” dengan kata lain aplikasi *myIndiHome* mendapatkan tanggapan yang baik.
2. Tingkat *Usability* dari aplikasi *myIndiHome* bagi pelanggan *IndiHome* di Kelurahan Rawang, memiliki nilai “bermanfaat” dengan kata lain aplikasi *myIndiHome* berguna atau layak digunakan.

REFERENSI

- Ajjjah, J. H., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perangkat Desa. *JURNAL MANAJEMEN*, 13(2), 232–236.
- Al Hakim, R., Mustika, I., & Yuliani, W. (2021). Validitas Dan Reliabilitas Angket Motivasi Berprestasi. *FOKUS*, 4(4), 263–268.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *JURNAL PILAR*, 14(15–31).
- Handiwidjojo, W., & Ernawati, L. (2016). Pengukuran Tingkat Ketergunaan (Usability) Sistem Informasi Keuangan Studi Kasus: Duta Wacana Internal Transaction (Duwit). *JUISI*, 2(1), 2016.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. *OSFPREPRINTS*, 1–12.
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefi. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Saintekom*, 10(1), 65–76.
- Pramono, W., & Isnaini Damayanti, M. (2022). Pengaruh Penerapan Metode Picture and Picture Terhadap Keterampilan Menulis Narasi Siswa Kelas IV Sekolah Dasar. *JPGSD*, 10(3), 610–619.
- Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire Pada Aplikasi Android. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)*, 6(1), 661–671.

- Retnoningsih, E., & Fauziah, N. F. (2019). Usability Testing Aplikasi Rekomendasi Objek Wisata di Provinsi Jawa Barat Berbasis Android Menggunakan USE Questionnaire. *BINA INSANI ICT JOURNAL*, 6(2), 95–106.
- Supriyatna, A., & Maria, V. (2017). Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Khazanah Informatika*, 3(2), 88–93.