

---

## ANALISIS USABILITY DENGAN METODE USE QUESTIONNAIRE PADA APLIKASI MYINDIHOME

Ro'uf Hidayat, M. Fuat Asnawi, Saifu Rohman

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Sains Al-  
Qur'an Jawa Tengah di Wonosobo

Email: roufdev@gmail.com

---

### ABSTRAK

Aplikasi myIndiHome memungkinkan pengguna mengakses fungsi layanan IndiHome dengan mudah. Namun dalam penggunaan serta informasi pada aplikasi tersebut masih terdapat permasalahan. 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 *usability* pada aplikasi myIndiHome bagi pelanggan IndiHome di Kabupaten Banjarnegara dengan metode *USE Questionnaire*. yang meliputi aspek Usefulness, Ease of Use, Ease of Learning, dan Satisfaction pada aplikasi myIndiHome dengan bantuan SPSS dan Microsoft Excel untuk menghitung data yang dikumpulkan berdasarkan setiap aspek. Hasil dari penelitian didapatkan nilai aspek Usefulness 78,70%, Ease of Use 68,48%, Ease of Learning 78,49%, dan Satisfaction 75,63%. Tingkat Usability pada aplikasi myIndiHome bagi pengguna IndiHome di Kabupaten Banjarnegara mendapatkan nilai 74,21% dalam kategori kelayakan bermanfaat. Dari 4 variabel diketahui variabel ease of use (Kemudahan penggunaan) mendapatkan nilai terendah dari empat variabel sehingga peneliti memberikan saran agar lebih meningkatkan aspek terkait kemudahan penggunaan pada aplikasi myIndiHome.

**Kata Kunci :** Aplikasi myIndiHome, Usability, USE Questionnaire, SPSS.

---

### ABSTRACT

The myIndiHome application allows users to easily access IndiHome service functions. However, in the use and information on the application there are still problems. To find out the extent to which the myIndiHome application can be used by users to achieve certain goals effectively, efficiently and users become satisfied in the context of use, it is necessary to measure the usability of the application. This study aims to determine the usability level of the myIndiHome application for IndiHome customers in Banjarnegara Regency 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 and Microsoft Excel to calculate the data collected based on each aspect. The results of the study obtained the value of Usefulness aspect 78.70%, Ease of Use 68.48%, Ease of Learning 78.49%, and Satisfaction 75.63%. The usability level of the myIndiHome application for IndiHome users in Banjarnegara Regency gets a score of 74.21% in the useful eligibility category. From the 4 variables, it is known that the ease of use variable gets the lowest value of the four variables, so the researcher gives suggestions to further improve aspects related to ease of use in the myIndiHome application.

**Keywords:** myIndiHome application, Usability, USE Questionnaire, SPSS.

---

## 1. 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 layanan informasi telah membawa perubahan sosial, terutama dengan perkembangan aplikasi *mobile* yang semakin banyak digunakan oleh berbagai organisasi (terutama organisasi komersial) untuk meningkatkan merek produk mereka agar dikenal lebih luas maka layanan informasi saat ini harus dapat mengikuti perkembangan teknologi *mobile*.

Aplikasi yang baik harus konsisten, mudah digunakan dan dipelajari serta bermanfaat bagi pengguna, seperti aplikasi yang akan di evaluasi milik Telkom Indonesia yaitu aplikasi myIndiHome yang merupakan aplikasi yang cukup populer dikalangan pelanggan IndiHome untuk mengakses informasi seputar layanan IndiHome.

Namun ada beberapa masalah dari aplikasi myIndiHome yang mengalami ketidak konsistenan informasi seperti kecepatan internet yang berada di aplikasi dengan kecepatan yang seharusnya didapatkan, aplikasi berhenti tidak bisa dijalankan, kemudian login pada aplikasi yang sulit dilakukan.

Atribut dari aplikasi yang baik salah satunya memenuhi aspek *usability*. Untuk mengetahui sejauh mana aplikasi myIndiHome dapat digunakan pengguna untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisiensi dan pengguna menjadi puas dalam konteks penggunaan, maka diperlukan pengujian pada sistem tersebut. 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, 2019).

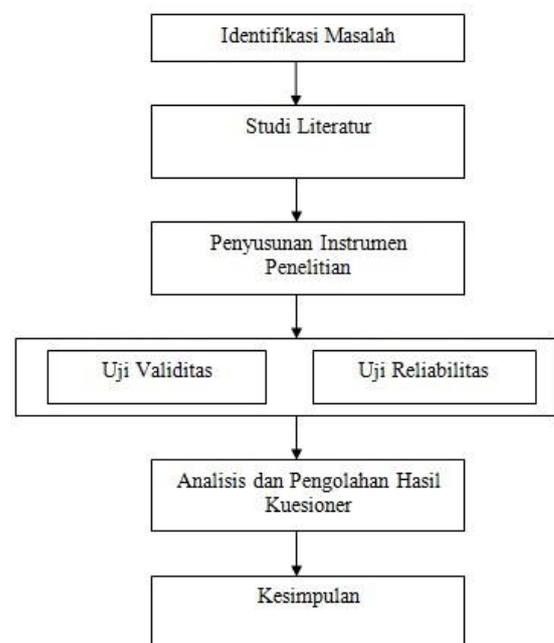
Untuk mendapatkan data dari pengguna, pengukuran *usability* dapat dilakukan dengan kuesioner kemudian data tersebut bisa diolah

untuk mendapatkan informasi tingkat *usability* dari aplikasi myIndiHome.

Namun sampai saat ini belum ada laporan pengujian tingkat kualitas *usability* aplikasi myIndiHome bagi pelanggan IndiHome di Kabupaten Banjarnegara. Berdasarkan uraian permasalahan diatas peneliti tertarik melakukan penelitian di Kabupaten Banjarnegara dengan judul "Analisis Usability Dengan Metode USE Questionnaire Pada Aplikasi myIndiHome".

## 2. METODE

### 2.1 Alur Penelitian



**Gambar 1 Alur Penelitian**

### 2.3 Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini tidak diketahui besarnya populasi pengguna aplikasi myIndiHome yang berlangganan IndiHome di Kabupaten Banjarnegara karna merupakan rahasia perusahaan, sehingga digunakan rumus Lemeshow untuk menentukan besar sampel sebagai berikut (Gunawan, 2019):

$$n = \frac{Z^2 1 - \alpha/2 P(1 - P)}{d^2}$$

Keterangan,

n = Jumlah sampel

$Z^2 1 - \alpha/2 = Z$  adalah skor pada  $1 - \alpha/2$  tingkat kepercayaan 95% = 1,96

p = Proporsi estimasi = 0,5

d = Presisi = 0,1

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Dari perhitungan diatas, diketahui hasil akhir dari Rumus Lemeshow jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 96,04 sehingga dapat dibulatkan menjadi 96. Jadi besar sampel yang dibutuhkan adalah 96 responden.

**2.4 Skala Likert**

**Tabel 1. Kriteria Pengukuran Skala Likert**

Skor	Kriteria Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup (C)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

**2.5 Instrumen penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan yaitu kuesioner. Daftar pernyataan menggunakan USE Questionnaire untuk mengukur Usability berdasarkan metode yang digunakan dalam hal ini ada 4 variabel yang dapat dilihat pada tabel berikut (Putra, 2020):

**Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen**

No.	Variabel	Nomer Butir Pernyataan
1	<i>Usefulness</i> (kegunaan)	1 sampai dengan 8
2	<i>Ease of Use</i> (kemudahan dalam penggunaan)	9 sampai dengan 19
3	<i>Ease of Learning</i> (kemudahan dalam mempelajari)	20 sampai dengan 23
4	<i>Satisfaction</i> (kepuasan pengguna)	24 sampai dengan 30

**2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas**

Uji validitas yang digunakan yaitu corellate bivariate pearson dengan jumlah responden sebanyak 20 orang pada rtabel signifikansi 5% dapat diketahui sebesar 0,444. Dasar pengambilan uji validitas pearson moment dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut (Kusnadi, 2016):

1. Perbandingan nilai rhitung dengan rtabel
  - a. Jika nilai rhitung > rtabel = valid

- b. Jika nilai rhitung < rtabel = tidak valid
2. Melihat nilai signifikansi
    - a. Jika nilai signifikansi < 0,05 = valid
    - b. Jika nilai signifikansi > 0,05 = tidak valid

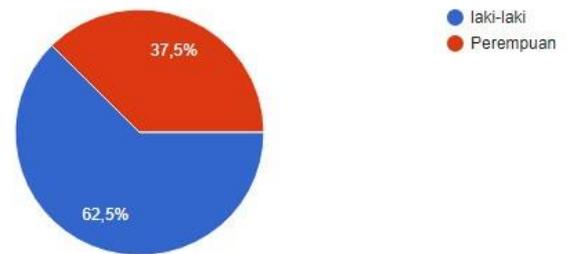
Berdasarkan uji validitas pearson product moment bahwa semua item butir pernyataan instrument didapatkan rhitung lebih besar daripada rtabel. Sehingga semua instrumen dipenelitian ini dapat dikatakan valid.

Sedangkan dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas menurut Lubis (2020), kuesioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha > 0,60. Berdasarkan uji reliabilitas alpha conbach alpha semua variabel bernilai lebih dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

**3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Analisa Frekuensi Demografi Responden**

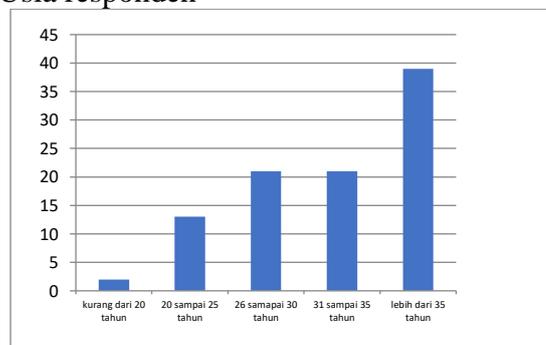
1. Jenis Kelamin



**Gambar 2. Diagram Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan data dari diagram pie, dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden laki-laki sebanyak 62,5%, dan responden perempuan terhitung 37,5% dari jumlah total 96 responden.

2. Usia responden



**Gambar 3. Diagram Usia Responden**

Berdasarkan data dari diagram diatas, dapat disimpulkan bahwa usia responden kurang dari 20 tahun berjumlah 2 responden, usia 20 sampai 25 tahun berjumlah 13, usia 26 sampai 30 tahun berjumlah 21, usia 31 sampai 35 tahun berjumlah 21 dan usia lebih dari 35 tahun berjumlah 39 dari jumlah total 96 responden.

**3.2 Analisa Deskriptif Tanggapan Responden**

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pernyataan}}$$

$$\text{Lebar skala} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Jadi rentangnya adalah 0,8.

**Tabel 3. Kategori Skala**

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat tidak setuju
1,81 – 2,60	Tidak setuju
2,61 – 3,40	Cukup setuju
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat setuju

**Tabel 4. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Usefulness**

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata	Kesimpulan
1	U1	0	1	15	50	30	4,14	Setuju
2	U2	0	0	14	54	28	4,15	Setuju
3	U3	1	5	25	49	17	3,82	Setuju
4	U4	0	1	25	53	17	3,90	Setuju
5	U5	0	4	14	50	29	4,11	Setuju
6	U6	0	1	17	54	24	4,05	Setuju
7	U7	2	6	33	48	7	3,54	Setuju
8	U8	1	6	18	60	11	3,77	Setuju
Rata-rata Total							3,93	Setuju
Nilai terendah							3,54	

**Tabel 5. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease Of Use**

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata	Kesimpulan
9	EU1	0	7	23	51	15	3,77	Setuju
10	EU2	0	4	20	51	22	3,98	Setuju
11	EU3	0	7	27	51	11	3,69	Setuju
12	EU4	0	3	21	58	14	3,86	Setuju
13	EU5	0	2	17	65	12	3,91	Setuju
14	EU6	0	3	29	53	11	3,75	Setuju
15	EU7	0	4	13	47	33	4,17	Setuju
16	EU8	1	8	36	44	7	3,50	Setuju
17	EU9	0	7	19	63	7	3,73	Setuju
18	EU10	0	11	31	44	10	3,55	Setuju
19	EU11	1	9	31	48	7	3,53	Setuju
Rata-rata Total							3,77	Setuju
Nilai terendah							3,50	

**Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Ease Of Learning**

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata	Kesimpulan
20	EL1	1	5	9	3	1	3,91	Setuju
21	EL2	0	4	6	3	2	4,04	Setuju
22	EL3	0	6	4	5	1	3,74	Setuju
23	EL4	0	4	2	4	2	4,01	Setuju
Rata-rata Total							3,92	Setuju
Nilai terendah							3,74	

**Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Satisfaction**

No	Indikator	1	2	3	4	5	Rata-rata	Kesimpulan
24	S1	0	18	19	48	11	3,54	setuju
25	S2	0	4	31	45	17	3,81	setuju
26	S3	0	9	20	56	11	3,72	setuju
27	S4	0	2	26	57	11	3,80	setuju
28	S5	0	11	30	46	9	3,55	setuju
29	S6	0	1	16	52	27	4,09	setuju
30	S7	0	5	17	57	18	3,95	setuju
Rata-rata Total							3,78	setuju
Nilai terendah							3,54	setuju

Berdasarkan hasil analisa deskriptif tanggapan responden maka dapat disimpulkan:

- Responden setuju aplikasi myIndiHome membantu saya menjadi lebih efektif dalam melihat jadwal tagihan IndiHome.
- Responden setuju aplikasi myIndiHome membantu saya melihat informasi paket layanan yang digunakan.
- Responden setuju aplikasi myIndiHome bermanfaat untuk melaporkan gangguan layanan IndiHome.
- Responden setuju aplikasi myIndiHome memberi saya lebih leluasa dalam melakukan pengecekan dan metode pembayaran tagihan IndiHome.
- Responden setuju aplikasi myIndiHome memudahkan saya dalam melihat jumlah poin myIndiHome.
- Responden setuju aplikasi myIndiHome menghemat waktu saya untuk mengetahui nomor IndiHome.
- Responden setuju info dan promo pada aplikasi myIndiHome sesuai dengan kebutuhan saya.
- Responden setuju informasi layanan bantuan pada aplikasi myIndiHome bekerja sesuai dengan yang saya harapkan.

- i. Responden setuju fitur aplikasi myIndiHome mudah digunakan. Dalam mencari nilai interval skor persen menggunakan rumus interval (I) sebagai
- j. Responden setuju aplikasi myIndiHome praktis untuk digunakan. berikut:
- k. Responden setuju aplikasi myIndiHome mudah dipahami saat digunakan.
- l. Responden setuju fitur pencarian aplikasi myIndiHome dapat dioperasikan dengan mudah. Dari hasil interval tersebut dapat
- m. Responden setuju aplikasi myIndiHome fleksibel saat digunakan. dikategorikan dalam tabel kelayakan sebagai berikut:

$$\text{Interval (I)} = \frac{100}{\text{jumlah skor (likert)}} = \frac{100}{5} = 20$$

**Tabel 8. Kategori Kelayakan**

Nilai (%)	Kategori Kelayakan
< 21	Sangat Tidak Bermanfaat
21-40	Tidak Bermanfaat
41-60	Cukup Bermanfaat
61-80	Bermanfaat
81-100	Sangat Bermanfaat

- n. Responden setuju tidak ada kesulitan dalam menggunakan pencarian informasi aplikasi myIndiHome.
- o. Responden setuju saya dapat menggunakan aplikasi myIndiHome tanpa intruksi tertulis.
- p. Responden setuju aplikasi myIndiHome konsisten saat digunakan.
- q. Responden setuju pengguna yang jarang maupun rutin menggunakan aplikasi akan menyukai aplikasi myIndiHome.
- r. Responden setuju saya dapat mengatasi kesalahan dengan mudah pada aplikasi myIndiHome.
- s. Responden setuju saya dapat menggunakan aplikasi myIndiHome dengan lancar setiap saat.
- t. Responden setuju saya dapat belajar menggunakan fitur aplikasi myIndiHome dengan cepat.
- u. Responden setuju saya mudah mengingat bagaimana cara menggunakan fitur pada aplikasi myIndiHome.
- v. Responden setuju aplikasi myIndiHome mudah untuk dipelajari dalam penggunaannya.
- w. Responden setuju saya cepat terampil dalam mempelajari fitur pada aplikasi myIndiHome.
- x. Responden setuju saya puas dengan fitur yang disediakan pada aplikasi myIndiHome.
- y. Responden setuju saya akan merekomendasikan aplikasi myIndiHome kepada teman
- z. Responden setuju aplikasi myIndiHome menyenangkan saat digunakan.
- aa. Responden setuju informasi layanan pada aplikasi myIndiHome bekerja seperti yang saya inginkan.
- bb. Responden setuju aplikasi myIndiHome sangat bagus.
- cc. Responden setuju saya merasa harus memiliki aplikasi myIndiHome.
- dd. Responden setuju aplikasi myIndiHome nyaman untuk digunakan.

$$\text{Presentase kelayakan} = \frac{\text{Skor yang diobservasi}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100$$

Hasil pengukuran aspek usability yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 9. Hasil Pengukuran Usability**

No	Aspek Usability	Skor Responden	Skor Maksimal	%
1	Usefulness	3022	3840	78,70
2	Ease of use	3616	5280	68,48
3	Ease of learning	1507	1920	78,49
4	Satisfaction	2541	3360	75,63
<b>Total</b>		<b>10686</b>	<b>14400</b>	<b>74,21</b>

**3.4 Implikasi Penelitian**

Berdasarkan hasil akhir pengukuran usability pada tabel 4.15 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Aspek Usefulness memperoleh nilai 78,70% jika dibandingkan pada tabel kategori kelayakan termasuk dalam kategori bermanfaat, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi myIndiHome bermanfaat dari aspek Usefulness.
- b. Aspek Ease of use memperoleh nilai 68,48% jika dibandingkan pada tabel kategori kelayakan termasuk dalam kategori bermanfaat, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi myIndiHome bermanfaat dari aspek Ease of use.

**3.3 Pengukuran Usability**

- c. Aspek Ease Of learning memperoleh nilai 78,49% pada tabel kategori kelayakan termasuk dalam kategori bermanfaat, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi myIndiHome bermanfaat dari aspek Ease of Learning.
- d. Aspek Satisfaction memperoleh nilai 75,63% jika dibandingkan pada tabel kategori kelayakan termasuk dalam kategori bermanfaat, sehingga diperoleh kesimpulan bahwa aplikasi myIndiHome bermanfaat pada aspek satisfaction.

Berdasarkan tabel pengukuran usability nilai skor presentase sebesar 74,21%, pada tabel kategori kelayakan masuk dalam interval 61 sampai 80, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa hasil dari pengukuran usability pada aplikasi myIndiHome memiliki nilai "Bermanfaat".

#### 4. PENUTUP

##### 4.1 Kesimpulan

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

- a. 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.
- b. Tingkat Usability dari aplikasi myIndiHome bagi pelanggan IndiHome di Kabupaten Banjarnegara memiliki nilai "bermanfaat" dengan kata lain aplikasi myIndiHome berguna atau layak digunakan.

##### 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka penulis ingin menyampaikan saran sebagai berikut:

- a. Bagi Pihak Terkait  
Dari 4 variabel diketahui variabel ease of use (Kemudahan penggunaan) mendapatkan nilai terendah dari empat variabel sehingga peneliti memberikan saran agar lebih meningkatkan aspek terkait kemudahan penggunaan pada aplikasi myIndiHome. Karena aplikasi myIndiHome merupakan layanan bagi pengguna IndiHome, maka harus diimbangi dengan kepuasan layanan seperti respon cepat tanggap ketika ada pelaporan gangguan, serta penambahan fitur dari sisi kebergunaan dari aplikasi myIndiHome.
- b. Peneliti selanjutnya  
Dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Gunawan, C. F. (2019). Pengaruh Performance Expectancy Dan Social Influence Terhadap Behavioral Intention Di Aplikasi Hijabanka. *Agora*, 7(2).
- Kusnadi, Y. (2016). PENGARUH PENDAFTARAN ONLINE TERHADAP JUMLAH PENDAFTAR DI SEKOLAH DASAR NEGERI JAKARTA. *Paradigma-Jurnal Komputer dan Informatika*, 18(2), 89-101.
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefa, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Saintekom*, 10(1), 65-76.
- Putra, Y. S. M., & Tanamal, R. (2020). Analisis Usability Menggunakan Metode USE Questionnaire Pada Website Ciputra Enterprise System.
- 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.