

BAB V

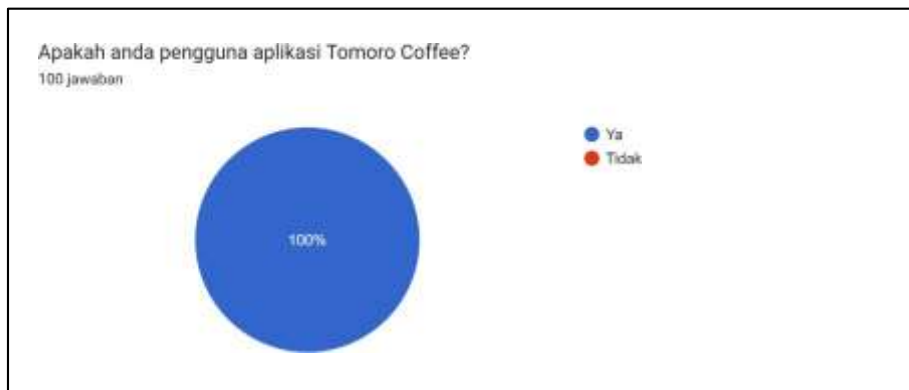
HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

5.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN

Responden dalam penelitian ini merupakan individu yang telah memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* dan *offline* dengan jumlah responden sebanyak 100 orang.

Berdasarkan hasil pengolahan data, karakteristik responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili (kecamatan), serta intensitas penggunaan aplikasi yang diteliti. Keberagaman karakteristik responden tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh dalam menilai kualitas layanan aplikasi, karena penilaian diperoleh dari pengguna dengan latar belakang serta tingkat penggunaan yang beragam. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan mampu mencerminkan kondisi pengguna secara lebih representatif.

Profil dari 100 responden yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:



Gambar 5.1 Diagram Responden

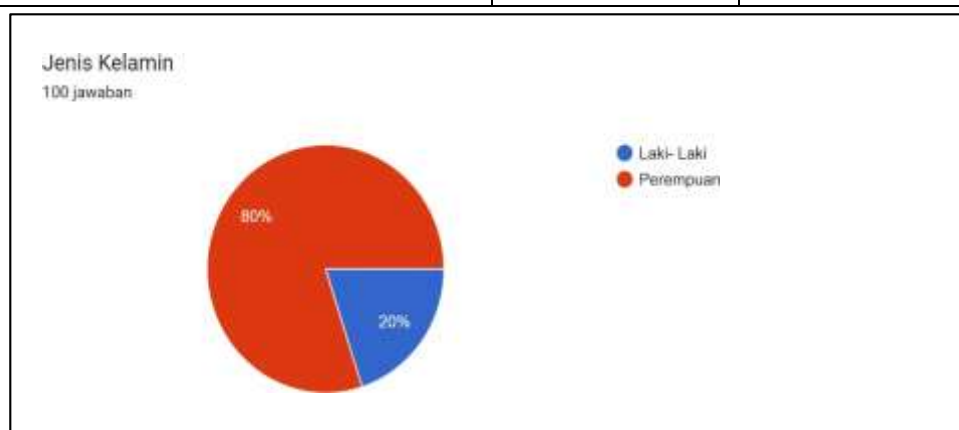
Berdasarkan isi dari gambar 5.1 diatas, dapat diketahui bahwa semua responden adalah pengguna aplikasi *Tomoro Coffee*.

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa jenis kelamin dari responden dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini :

Tabel 5.1 Data Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki - Laki	20	20%
Perempuan	80	80%
Total	100	100%



Gambar 5.2 Diagram Jenis Kelamin Responden

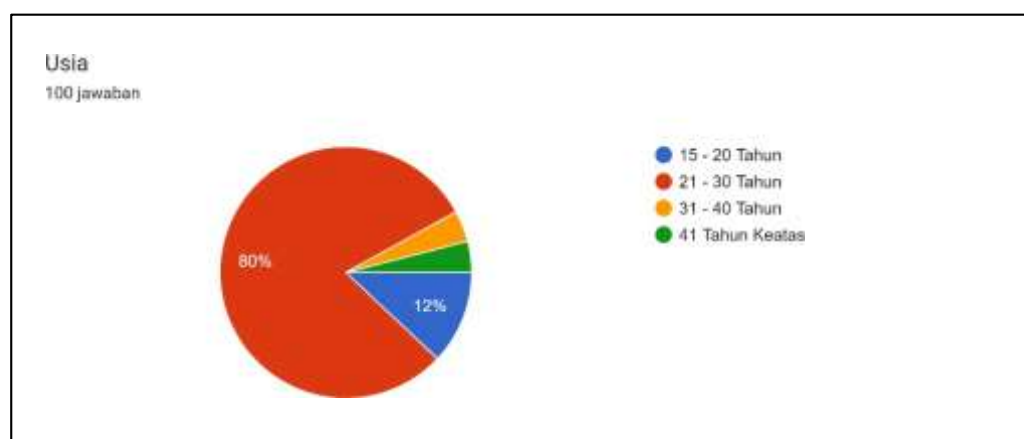
Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa Jenis kelamin pada penelitian kali ini lebih didominasi oleh perempuan, yakni dengan jumlah perempuan 80 orang (80%) dan laki – laki 20 orang (20%).

2. Usia

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa usia dari responden dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini :

Tabel 5.2 Data Usia Responden

Usia	Jumlah	Persentase
15 – 20 Tahun	12	12%
21 – 30 Tahun	80	80%
31 – 40 Tahun	4	4%
40 Tahun Keatas	4	4%
Total	100	100%



Gambar 5.3 Diagram Usia Responden

Berdasarkan data usia responden, mayoritas responden berada pada rentang 21–30 tahun yaitu sebanyak 80 orang (80%), sehingga dapat disimpulkan bahwa responden didominasi oleh kelompok usia produktif dan relatif muda. Kelompok

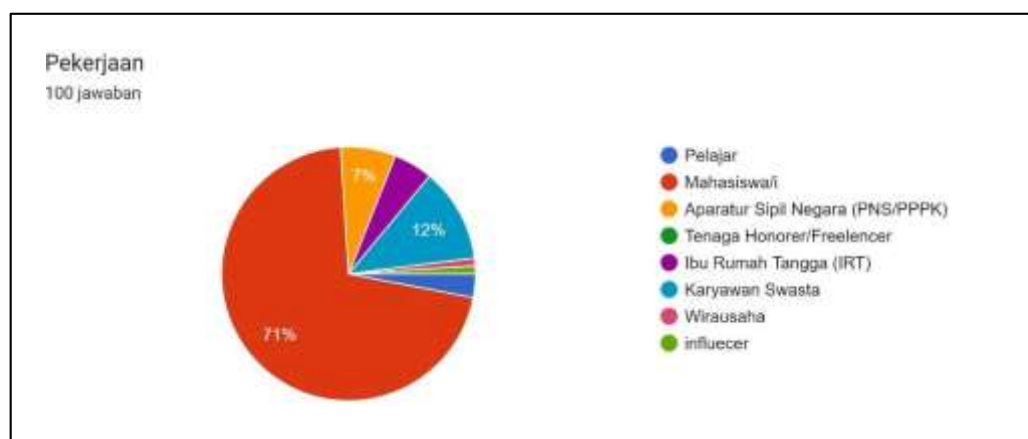
usia 15–20 tahun berjumlah 12 orang (12%), sedangkan responden usia 31–40 tahun dan 40 tahun ke atas masing-masing hanya 4 orang (4%).

3. Pekerjaan

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa pekerjaan dari responden dapat dilihat pada tabel 5. 3 berikut ini :

Tabel 5.3 Data Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar	3	3%
Mahasiswa/i	71	71%
Aparatur Sipil Negara (PNS/PPPK)	7	7%
Tenaga Honorer/Freelancer	-	-
Ibu Rumah Tangga (IRT)	5	5%
Karyawan Swasta	12	12%
Wirausaha	1	1%
Influencer (Lainnya)	1	1%
Total	100	100%



Gambar 5.4 Data Pekerjaan Responden

Berdasarkan data pekerjaan responden, mayoritas responden berstatus mahasiswa/i yaitu sebanyak 71 orang (71%), sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini didominasi oleh kalangan akademik. Selanjutnya, responden dengan pekerjaan karyawan swasta berjumlah 12 orang (12%), diikuti oleh Aparatur Sipil Negara (PNS/PPPK) sebanyak 7 orang (7%) dan ibu rumah tangga sebanyak 5 orang (5%).

Sementara itu, jumlah responden dengan pekerjaan pelajar, wirausaha, dan influencer masing-masing relatif kecil, serta tidak terdapat responden dari kategori tenaga honorer/*freelancer*. Hal ini menunjukkan bahwa hasil penelitian lebih merefleksikan persepsi mahasiswa/i dibandingkan kelompok pekerjaan lainnya.

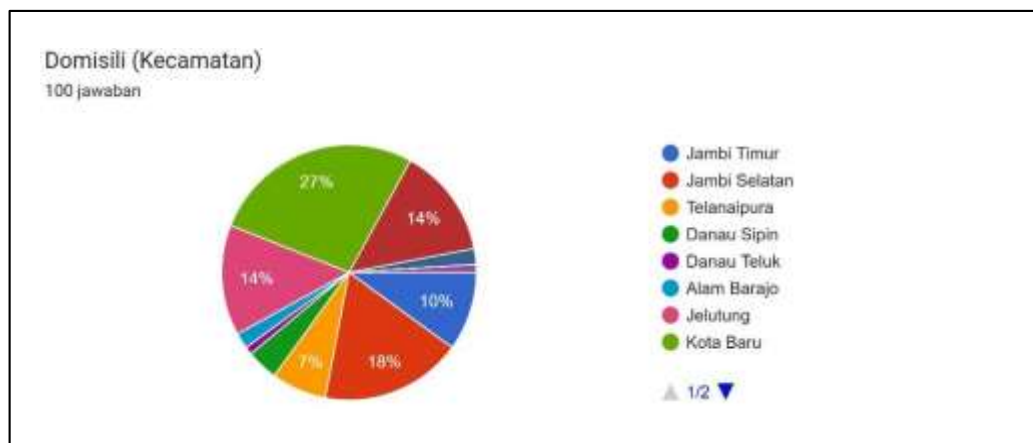
4. Domisili (Kecamatan)

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan, bahwa domisili (kecamatan) dari masing - masing responden dapat dilihat pada tabel 5. 4 berikut ini :

Tabel 5.4 Data Domisili (Kecamatan) Responden

Domisili (Kecamatan)	Jumlah	Persentase
Jambi Timur	10	10%
Jambi Selatan	18	18%
Telanaipura	7	7%
Danau Sipin	4	4%
Danau Teluk	1	5%
Alam Barajo	2	2%
Jelutung	14	14%
Kota Baru	27	27%

Paal Merah	14	14%
Pasar Jambi	2	2%
Pelayangan	1	1%
Total	100	100%



Gambar 5.5 Diagram Domisili (Kecamatan) Responden

Berdasarkan data domisili responden, responden terbanyak berasal dari Kecamatan Kota Baru dengan jumlah 27 orang (27%). Selanjutnya, responden yang berdomisili di Jambi Selatan berjumlah 18 orang (18%). Kecamatan Jelutung dan Paal Merah masing-masing 14 orang (14%), sedangkan Jambi Timur sebanyak 10 orang (10%) dan Telanaipura berjumlah 7 orang (7%).

Responden dari kecamatan lain jumlahnya relatif lebih sedikit, yaitu Danau Sipin sebanyak 4 orang (4%), Alam Barajo dan Pasar Jambi masing-masing 2 orang (2%), serta Danau Teluk dan Pelayangan masing-masing 1 orang (1%).

5. Karakteristik Penggunaan Aplikasi

a. Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi Tomoro Coffee?

Tabel 5.5 Waktu Penggunaan Aplikasi

Waktu	Jumlah	Persentase
1 – 6 Bulan	44	44%
6 – 12 Bulan	37	37%
1 – 2 Tahun	16	16%
2 Tahun Keatas	3	3%
Total	100	100%



Gambar 5.6 Diagram Waktu Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan data waktu penggunaan aplikasi *Tomoro Coffee*, sebagian besar responden telah menggunakan aplikasi selama 1–6 bulan yaitu sebanyak 44 orang (44%). Selanjutnya, responden yang menggunakan aplikasi selama 6–12 bulan berjumlah 37 orang (37%), menunjukkan bahwa mayoritas responden sudah memiliki pengalaman penggunaan aplikasi dalam jangka waktu menengah.

Sementara itu, responden yang telah menggunakan aplikasi selama 1–2 tahun berjumlah 16 orang (16%), dan hanya 3 orang (3%) yang menggunakan aplikasi selama lebih dari 2 tahun. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna aplikasi

Tomoro *Coffee* didominasi oleh pengguna relatif baru, dengan tingkat adopsi aplikasi yang masih berkembang.

b. Dalam waktu satu bulan terakhir berapa kali Anda menggunakan aplikasi Tomoro Coffee?

Tabel 5.6 Frekuensi Penggunaan Aplikasi Dalam 1 Bulan

Waktu	Jumlah	Persentase
1 – 2 Kali	38	38%
3 – 4 Kali	44	44%
5 – 6 Kali	13	13%
6 Kali Keatas	5	5%
Total	100	100%



Gambar 5.7 Diagram Frekuensi Penggunaan Aplikasi Dalam 1 Bulan

Berdasarkan data frekuensi penggunaan aplikasi Tomoro *Coffee* dalam satu bulan terakhir, mayoritas responden menggunakan aplikasi sebanyak 3–4 kali yaitu 44 orang (44%). Selanjutnya, responden yang menggunakan aplikasi 1–2 kali berjumlah 38 orang (38%), menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna masih berada pada tingkat penggunaan rendah hingga sedang.

Sementara itu, responden yang menggunakan aplikasi 5–6 kali hanya 13 orang (13%), dan pengguna dengan intensitas tinggi yaitu lebih dari 6 kali dalam sebulan hanya 5 orang (5%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna menggunakan aplikasi Tomoro Coffee dalam tingkat sedang, sementara pengguna yang memakai aplikasi dengan sangat sering jumlahnya masih sedikit.

Secara umum, responden menggunakan aplikasi sebagai sarana untuk melakukan pemesanan produk secara praktis serta mendukung kebutuhan konsumsi sehari-hari, dengan intensitas penggunaan yang cenderung berada pada tingkat rendah hingga sedang. Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi digunakan secara fungsional, namun belum sepenuhnya menjadi kebiasaan rutin bagi seluruh pengguna.

Berdasarkan hasil perhitungan data diatas, mayoritas responden merupakan perempuan dan berada pada rentang usia dewasa muda yang produktif, dengan latar belakang dominan sebagai mahasiswa/i. Karakteristik ini mencerminkan segmentasi pengguna yang relatif melek teknologi dan terbiasa menggunakan aplikasi digital dalam aktivitas sehari-hari. Kelompok pengguna ini umumnya memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan akses, serta kejelasan tampilan antarmuka aplikasi.

Karakteristik penggunaan tersebut menjadi landasan penting dalam menafsirkan hasil evaluasi *usability* aplikasi Tomoro Coffee. Sebagai pengguna digital aktif, responden cenderung mengharapkan antarmuka yang sederhana, efisien, dan mudah dipahami sejak pertama kali digunakan. Oleh karena itu, nilai *System Usability Scale* (SUS) serta temuan berdasarkan lima aspek *usability* Jakob

Nielsen pada pembahasan selanjutnya mencerminkan sejauh mana aplikasi Tomoro *Coffee* mampu memenuhi harapan pengguna dari segmen dominan tersebut, sekaligus mengidentifikasi bagian-bagian aplikasi yang masih memerlukan perbaikan.

5.1 HASIL UJI SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner *System Usability Scale* (SUS) yang diperoleh dari 100 responden pengguna aplikasi Tomoro *Coffee*, dapat diketahui tingkat *usability* aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen SUS yang terdiri dari sepuluh pernyataan dengan skala Likert lima tingkat, mulai dari sangat tidak setuju (STS) hingga sangat setuju (SS).

Selain pengukuran menggunakan SUS, evaluasi *usability* aplikasi juga ditinjau berdasarkan lima aspek *usability* yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Kelima aspek tersebut digunakan untuk menggambarkan sejauh mana aplikasi Tomoro *Coffee* mudah dipelajari, efisien digunakan, mudah diingat, memiliki tingkat kesalahan yang rendah, serta mampu memberikan kepuasan kepada pengguna. Hasil dari pengujian ini menjadi dasar dalam menilai kualitas *usability* aplikasi secara menyeluruh dan mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu ditingkatkan.

Berikut ini adalah tabel yang menyajikan rekapitulasi nilai yang diberikan oleh responden terhadap masing-masing pernyataan dalam kuesioner :

Tabel 5.7 Data Hasil Kuesioner

No. Responden	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Jmlh	Nilai
												(Jmlh x 2,5)
Responden 1	2	1	1	1	2	1	1	1	3	0	13	32,5
Responden 2	3	0	4	0	3	1	4	1	4	0	20	50
Responden 3	1	2	3	3	0	1	2	3	0	2	17	42,5
Responden 4	4	1	4	0	2	4	2	0	4	1	22	55
Responden 5	4	1	4	3	4	3	2	2	4	3	30	75
Responden 6	3	0	3	2	4	1	4	1	3	2	23	57,5
Responden 7	1	1	3	0	1	3	3	3	4	0	19	47,5
Responden 8	1	3	1	0	2	1	0	1	2	1	12	30
Responden 9	2	1	1	0	1	1	1	0	2	0	9	22,5
Responden 10	2	1	2	1	2	0	2	1	1	1	13	32,5
Responden 11	4	0	4	0	4	0	4	0	4	0	20	50
Responden 12	3	1	4	2	3	1	0	2	1	1	18	45
Responden 13	4	1	3	3	3	1	3	1	4	1	24	60
Responden 14	3	0	4	1	4	1	3	1	4	0	21	52,5
Responden 15	2	1	1	1	0	0	1	1	0	1	8	20
Responden 16	2	2	1	2	1	2	1	2	2	3	18	45
Responden 17	1	0	1	0	1	0	1	1	3	0	8	20
Responden 18	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	23	57,5
Responden 19	2	3	0	3	2	3	0	1	2	2	18	45
Responden 20	1	0	2	2	2	1	1	1	2	1	13	32,5
Responden 21	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	7	17,5
Responden 22	4	1	2	1	4	1	2	1	4	0	20	50
Responden 23	2	1	2	2	3	3	2	1	3	0	19	47,5
Responden 24	0	3	1	4	3	0	0	1	2	3	17	42,5
Responden 25	4	4	3	4	4	4	0	4	4	4	35	87,5
Responden 26	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	15	37,5
Responden 27	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	5	12,5
Responden 28	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	14	35
Responden 29	1	0	1	1	1	0	0	0	2	1	7	17,5
Responden 30	2	1	2	1	2	1	1	3	2	1	16	40
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Responden 80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	25
Responden 81	3	1	3	0	4	0	4	0	4	0	19	47,5
Responden 82	2	0	3	2	3	1	4	1	3	0	19	47,5
Responden 83	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	30	75

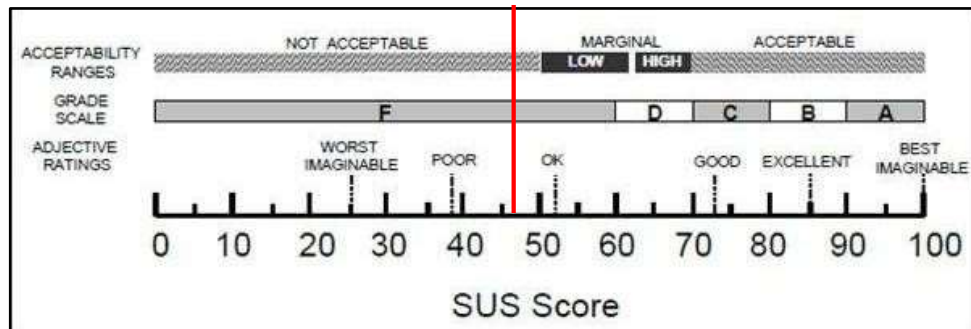
Responden 84	0	2	0	1	0	3	2	1	0	3	12	30
Responden 85	3	1	3	0	4	0	2	2	2	1	18	45
Responden 86	3	0	4	1	3	0	4	1	4	1	21	52,5
Responden 87	1	1	3	3	3	2	1	1	2	1	18	45
Responden 88	3	0	2	0	1	1	2	1	3	1	14	35
Responden 89	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	12	30
Responden 90	3	2	4	1	3	0	2	1	4	0	20	50
Responden 91	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	25	62,5
Responden 92	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	30	75
Responden 93	3	3	4	0	1	1	2	3	0	3	20	50
Responden 94	1	1	0	0	1	2	2	0	2	0	9	22,5
Responden 95	2	1	1	0	1	1	2	0	2	1	11	27,5
Responden 96	1	1	1	1	1	2	2	0	3	0	12	30
Responden 97	2	1	1	1	2	1	2	0	2	0	12	30
Responden 98	2	3	3	2	3	2	2	1	2	3	23	57,5
Responden 99	2	2	2	1	2	1	3	0	1	0	14	35
Responden 100	2	3	3	1	2	1	1	0	2	1	16	40
Total											4672,5	
Jumlah Skor Rata - Rata											46,725	

Berdasarkan hasil pengolahan data kuesioner yang diisi oleh 100 responden dengan 10 butir pernyataan (Q1 – Q10), skor dari setiap responden dihitung menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil perhitungan tersebut menghasilkan nilai rata-rata sebesar 46,725. Nilai ini menunjukkan adanya perbedaan persepsi responden terhadap sistem yang diuji, di mana sebagian responden memberikan penilaian yang cukup baik, sementara sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Kondisi tersebut secara keseluruhan berpengaruh terhadap rendahnya nilai rata-rata yang diperoleh.

Jika ditinjau menggunakan *System Usability Scale* (SUS), skor 46,725 berada di bawah nilai rata-rata SUS dan termasuk dalam kategori “*Poor*” atau “*Not Acceptable*” dengan rating “F”. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kegunaan (*usability*) sistem masih rendah dan belum dapat diterima dengan baik oleh

pengguna. Dengan kata lain, sistem belum mampu memberikan pengalaman penggunaan yang mudah, nyaman, dan efektif secara optimal.

Selanjutnya, nilai akan dilihat pada skor penilaian SUS seperti pada gambar berikut ini :



Gambar 5.8 Skor SUS Keseluruhan

5.1.1 Hasil Perhitungan Kuesioner Berdasarkan Indikator

1. *Learnability*

Pada indikator *learnability* terdapat 2 pernyataan dengan skala (1 – 5). Berikut ini adalah hasil perhitungan dari indikator *learnability*, yang dapat dilihat pada tabel 5.8 berikut ini:

Tabel 5.8 Hasil Perhitungan Indikator Learnability

No. Responden	Q1	Q2	Jmlh	(Jmlh x 2,5)
Responden 1	2	1	3	7,5
Responden 2	3	0	3	7,5
Responden 3	1	2	3	7,5
Responden 4	4	1	5	12,5
Responden 5	4	1	5	12,5
Responden 6	3	0	3	7,5
Responden 7	1	1	2	5
Responden 8	1	3	4	10
Responden 9	2	1	3	7,5
Responden 10	2	1	3	7,5
...	...	...	...	...

...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
Responden 90	3	2	5	12,5
Responden 91	3	3	6	15
Responden 92	3	2	5	12,5
Responden 93	3	3	6	15
Responden 94	1	1	2	5
Responden 95	2	1	3	7,5
Responden 96	1	1	2	5
Responden 97	2	1	3	7,5
Responden 98	2	3	5	12,5
Responden 99	2	2	4	10
Responden 100	2	3	5	12,5
Total				927,5
Skor Rata - Rata				9,275

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata sebesar 9,275 pada aspek *learnability*. Jika dikaitkan dengan interpretasi *System Usability Scale* (SUS), nilai tersebut berada jauh di bawah skor acuan 68, sehingga termasuk dalam kategori *Not Acceptable*. Berdasarkan *Grade Scale*, skor ini berada pada *grade F*, sedangkan menurut *Adjective Rating* termasuk dalam kategori *Worst Imaginable*.

Hasil ini menunjukkan bahwa dari sisi *learnability*, sistem ini masih belum mudah dipelajari, terutama bagi pengguna baru. Pengguna membutuhkan waktu dan usaha lebih untuk memahami cara penggunaan sistem dan fungsi fitur yang tersedia, sehingga diperlukan penyederhanaan alur penggunaan serta peningkatan kejelasan informasi agar sistem lebih mudah dipahami sejak awal.

2. *Efficiency*

Pada indikator *efficiency* terdapat 2 pernyataan dengan skala (1 – 5). Berikut ini adalah hasil perhitungan dari indikator *efficiency*, yang dapat dilihat pada tabel 5.9 berikut ini:

Tabel 5.9 Hasil Perhitungan Indikator Efficiency

No. Responden	Q3	Q4	Jmlh	(Jmlh x 2,5)
Responden 1	1	1	2	5
Responden 2	4	0	4	10
Responden 3	3	3	6	15
Responden 4	4	0	4	10
Responden 5	4	3	7	17,5
Responden 6	3	2	5	12,5
Responden 7	3	0	3	7,5
Responden 8	1	0	1	2,5
Responden 9	1	0	1	2,5
Responden 10	2	1	3	7,5
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
Responden 90	4	1	5	12,5
Responden 91	3	3	6	15
Responden 92	3	3	6	15
Responden 93	4	0	4	10
Responden 94	0	0	0	0
Responden 95	1	0	1	2,5
Responden 96	1	1	2	5
Responden 97	1	1	2	5
Responden 98	3	2	5	12,5
Responden 99	2	1	3	7,5
Responden 100	3	1	4	10
Total				960
Skor Rata - Rata				9,6

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata sebesar 9,6 pada aspek efficiency. Jika dikaitkan dengan interpretasi *System Usability Scale* (SUS), nilai tersebut berada jauh di bawah skor rata - rata, sehingga termasuk dalam kategori *Not Acceptable*. Berdasarkan *Grade Scale*, skor ini berada pada grade F, sedangkan menurut Adjective Rating termasuk dalam kategori *Worst Imaginable*.

Sehingga menunjukkan bahwa sistem belum mampu mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas secara cepat dan efisien. Pengguna masih memerlukan waktu dan langkah yang cukup banyak untuk mencapai tujuan, sehingga efisiensi penggunaan sistem belum optimal dan perlu ditingkatkan melalui penyederhanaan alur dan navigasi.

3. *Memorability*

Pada indikator *memorability* terdapat 2 pernyataan dengan skala (1 – 5). Berikut ini adalah hasil perhitungan dari indikator *memorability*, yang dapat dilihat pada tabel 5.10 berikut ini:

Tabel 5.10 Hasil Perhitungan Indikator Memorability

No. Responden	Q5	Q6	Jmlh	(Jmlh x 2,5)
Responden 1	2	1	3	7,5
Responden 2	3	1	4	10
Responden 3	0	1	1	2,5
Responden 4	2	4	6	15
Responden 5	4	3	7	17,5
Responden 6	4	1	5	12,5
Responden 7	1	3	4	10
Responden 8	2	1	3	7,5
Responden 9	1	1	2	5
Responden 10	2	0	2	5
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...

...	...	...	...	...
Responden 90	3	0	3	7,5
Responden 91	2	3	5	12,5
Responden 92	4	3	7	17,5
Responden 93	1	1	2	5
Responden 94	1	2	3	7,5
Responden 95	1	1	2	5
Responden 96	1	2	3	7,5
Responden 97	2	1	3	7,5
Responden 98	3	2	5	12,5
Responden 99	2	1	3	7,5
Responden 100	2	1	3	7,5
Total				950
Skor Rata - Rata				9,5

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata sebesar 9,5 pada aspek memorability. Jika dikaitkan dengan interpretasi System Usability Scale (SUS), nilai tersebut berada jauh di bawah skor rata - rata, sehingga termasuk dalam kategori *Not Acceptable*. Berdasarkan *Grade Scale*, skor ini berada pada *grade F*, sedangkan menurut *Adjective Rating* termasuk dalam kategori *Worst Imaginable*.

Sehingga hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mudah diingat oleh pengguna ketika digunakan kembali setelah jeda waktu tertentu. Hal ini mengindikasikan bahwa pengguna masih memerlukan waktu untuk mengingat kembali cara penggunaan sistem dan letak fitur, sehingga diperlukan perbaikan pada konsistensi tampilan, penamaan menu, dan struktur navigasi agar sistem lebih mudah diingat.

4. Errors

Pada indikator *errors* terdapat 2 pernyataan dengan skala (1 – 5). Berikut ini adalah hasil perhitungan dari indikator *errors*, yang dapat dilihat pada tabel 5.11 berikut ini:

Tabel 5.11 Hasil Perhitungan Indikator Errors

No .Responden	Q7	Q8	Jmlh	(Jmlh x 2,5)
Responden 1	1	1	2	5
Responden 2	4	1	5	12,5
Responden 3	2	3	5	12,5
Responden 4	2	0	2	5
Responden 5	2	2	4	10
Responden 6	4	1	5	12,5
Responden 7	3	3	6	15
Responden 8	0	1	1	2,5
Responden 9	1	0	1	2,5
Responden 10	2	1	3	7,5
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
Responden 90	2	1	3	7,5
Responden 91	2	2	4	10
Responden 92	3	3	6	15
Responden 93	2	3	5	12,5
Responden 94	2	0	2	5
Responden 95	2	0	2	5
Responden 96	2	0	2	5
Responden 97	2	0	2	5
Responden 98	2	1	3	7,5
Responden 99	3	0	3	7,5
Responden 100	1	0	1	2,5
Total				880
Skor Rata - Rata				8,8

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata sebesar 8,8 pada aspek *errors*. Jika dikaitkan dengan interpretasi *System Usability Scale* (SUS), nilai

tersebut berada jauh di bawah skor rata - rata, sehingga termasuk dalam kategori *Not Acceptable*. Berdasarkan *Grade Scale*, skor ini berada pada *grade F*, sedangkan menurut *Adjective Rating* termasuk dalam kategori *Worst Imaginable*.

Sehingga hasil evaluasinya menunjukkan bahwa pengguna masih berpotensi mengalami kesalahan saat berinteraksi dengan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu mencegah terjadinya kesalahan maupun memberikan penanganan kesalahan yang jelas, sehingga diperlukan perbaikan pada kejelasan instruksi, umpan balik sistem, dan mekanisme pencegahan kesalahan agar penggunaan sistem menjadi lebih aman dan nyaman.

5. Satisfaction

Pada indikator *satisfaction* terdapat 2 pernyataan dengan skala (1 – 5). Berikut ini adalah hasil perhitungan dari indikator *satisfaction* , yang dapat dilihat pada tabel 5.12 berikut ini:

Tabel 5.12 Hasil Perhitungan Indikator Satisfaction

No .Responden	Q9	Q10	Jmlh	(Jmlh x 2,5)
Responden 1	3	0	3	7,5
Responden 2	4	0	4	10
Responden 3	0	2	2	5
Responden 4	4	1	5	12,5
Responden 5	4	3	7	17,5
Responden 6	3	2	5	12,5
Responden 7	4	0	4	10
Responden 8	2	1	3	7,5
Responden 9	2	0	2	5
Responden 10	1	1	2	5
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
...	...	...	...	...
Responden 90	4	0	4	10
Responden 91	2	2	4	10
Responden 92	3	3	6	15

Responden 93	0	3	3	7,5
Responden 94	2	0	2	5
Responden 95	2	1	3	7,5
Responden 96	3	0	3	7,5
Responden 97	2	0	2	5
Responden 98	2	3	5	12,5
Responden 99	1	0	1	2,5
Responden 100	2	1	3	7,5
Total				955
Skor Rata - Rata				9,55

Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh skor rata-rata sebesar 8,8 pada aspek errors. Jika dikaitkan dengan interpretasi *System Usability Scale* (SUS), nilai tersebut berada jauh di bawah skor rata - rata, sehingga termasuk dalam kategori *Not Acceptable*. Berdasarkan *Grade Scale*, skor ini berada pada *grade F*, sedangkan menurut Adjective Rating termasuk dalam kategori *Worst Imaginable*.

Sehingga hasil evaluasinya menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem masih belum optimal. Pengalaman penggunaan yang dirasakan pengguna belum sepenuhnya memberikan kenyamanan dan kesenangan, sehingga diperlukan perbaikan pada tampilan antarmuka, kemudahan interaksi, dan kualitas layanan sistem agar kepuasan pengguna dapat meningkat.

5.2 PEMBAHASAN HASIL UJI SYSTEM USABILITY SCALE (SUS)

Berdasarkan hasil evaluasi *usability* yang telah dilakukan, diperoleh nilai rata-rata pada masing-masing indikator, yaitu *learnability* sebesar 9,275, *efficiency* sebesar 9,6, *memorability* sebesar 9,5, *errors* sebesar 8,8, dan *satisfaction* sebesar 9,55. Hasil tersebut memberikan gambaran mengenai tingkat kegunaan sistem dari

berbagai aspek yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna.

Indikator *efficiency* dan *satisfaction* menunjukkan nilai yang relatif lebih tinggi dibandingkan indikator lainnya, yang mengindikasikan bahwa sistem telah cukup mampu membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas serta memberikan tingkat kepuasan tertentu selama penggunaan. Namun demikian, nilai pada indikator *errors* merupakan yang terendah, sehingga menunjukkan bahwa dalam penggunaan sistem masih terdapat potensi terjadinya kesalahan yang dialami oleh pengguna. Selain itu, nilai pada indikator *learnability* dan *memorability* mengindikasikan bahwa pengguna masih memerlukan waktu untuk memahami alur penggunaan sistem dan mengingat kembali cara penggunaan sistem ketika digunakan kembali setelah periode tertentu.

Secara keseluruhan, hasil evaluasi ini menunjukkan bahwa sistem telah memiliki fungsi dasar yang dapat digunakan oleh pengguna, namun masih terdapat beberapa aspek usability yang perlu diperhatikan agar interaksi pengguna dengan sistem dapat berlangsung dengan lebih efektif, efisien, dan nyaman. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan sistem selanjutnya guna meningkatkan kualitas pengalaman pengguna.

5.3 REKOMENDASI PERBAIKAN

5.3.1 Halaman Utama

Berdasarkan hasil yang sudah diperbaiki pada halaman utama aplikasi Tomoro Coffee, tampilan yang direkomendasikan menunjukkan penyusunan

elemen antarmuka yang lebih terstruktur dan berorientasi pada kebutuhan pengguna dibandingkan dengan tampilan sebelumnya. Halaman utama diawali dengan penyajian informasi lokasi dan sapaan personal yang berfungsi memberikan konteks penggunaan aplikasi sejak awal. Selanjutnya, fitur pencarian ditempatkan pada posisi yang mudah dijangkau sehingga mendukung kemudahan pengguna dalam menemukan produk makanan dan minuman secara cepat. Penempatan konten seperti *Popular Near You* dan *Explore Categories* membantu pengguna mengenali produk unggulan serta kategori menu secara lebih jelas, yang didukung oleh penggunaan ikon kategori yang sederhana dan konsisten. Berbeda dengan tampilan sebelum perbaikan yang cenderung menampilkan elemen secara padat dan kurang memiliki penekanan visual yang jelas, halaman hasil perbaikan menyajikan elemen-elemen utama secara lebih terorganisasi dengan alur informasi yang runtut. Dengan demikian, perancangan ulang halaman home page ini dinilai mampu meningkatkan kemudahan penggunaan, efisiensi navigasi, serta kenyamanan pengguna dalam mendukung proses pemesanan yang lebih efektif.



Gambar 5.9 Rekomendasi Perbaikan Halaman Utama

5.3.2 Halaman Menu

Berdasarkan hasil yang sudah diperbaiki pada halaman menu aplikasi Tomoro Coffee, tampilan yang direkomendasikan menunjukkan peningkatan dari aspek struktur antarmuka dan kemudahan penggunaan dibandingkan dengan tampilan sebelumnya. Penyajian menu menggunakan tata letak berbasis kartu (*card layout*) dengan visual produk berukuran lebih besar membentuk hierarki visual yang jelas, sehingga pengguna dapat mengenali dan membedakan produk secara

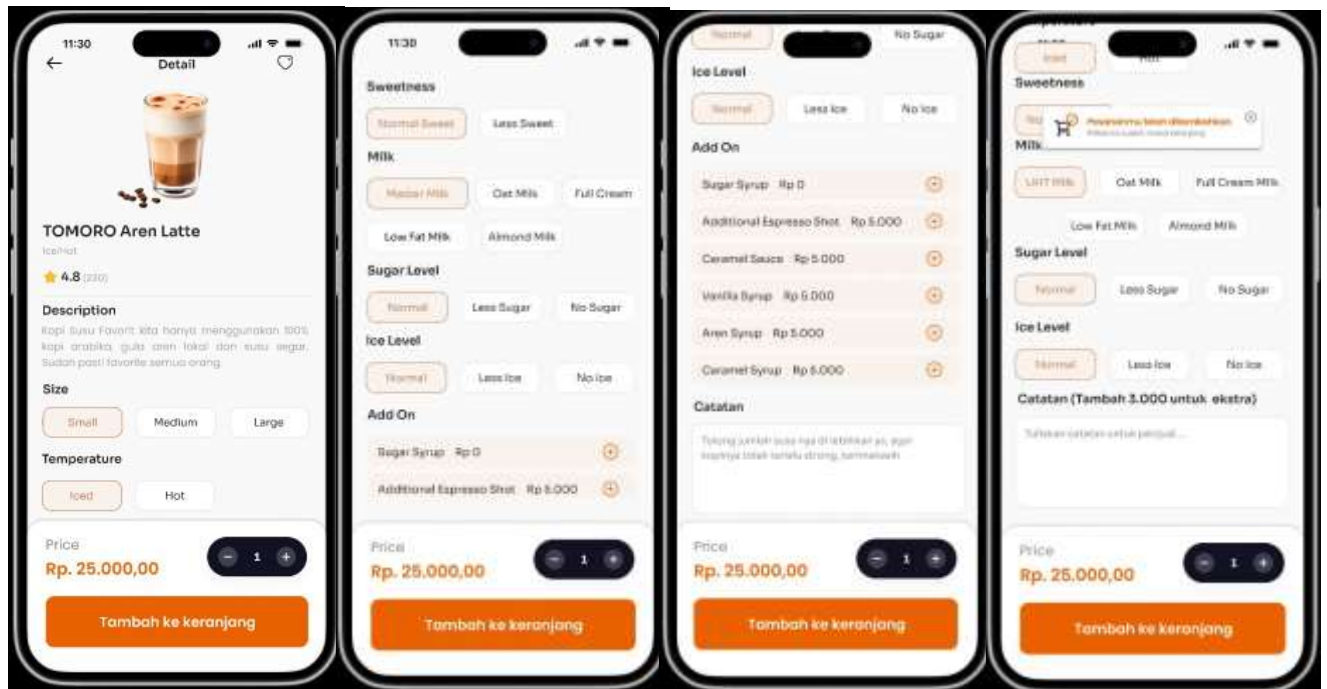
lebih cepat. Pengelompokan menu ke dalam kategori seperti *Coffee Populer* dan Rekomendasi *Coffee* berperan dalam meningkatkan efisiensi pencarian produk dengan menampilkan menu unggulan secara langsung. Selain itu, penempatan tombol aksi penambahan produk (+) yang konsisten dan mudah dijangkau mendukung kejelasan alur interaksi pengguna dalam proses pemesanan. Jika dibandingkan dengan tampilan sebelum perbaikan yang menampilkan menu dalam bentuk daftar vertikal dengan dominasi teks dan minim penekanan visual, desain hasil perancangan ulang menyajikan informasi secara lebih terorganisasi dan mudah dipahami. Dengan demikian, perancangan ulang halaman menu ini berpotensi meningkatkan *usability*, efisiensi pemilihan produk, serta kenyamanan pengguna dalam mendukung proses pemesanan secara lebih efektif.



Gambar 5.10 Rekomendasi Perbaikan Halaman Menu

5.3.3 Halaman Detail Pesanan

Berdasarkan hasil yang diperbaiki pada halaman detail pesanan aplikasi *Tomoro Coffee*, tampilan setelah perbaikan menunjukkan peningkatan dalam mendukung kebutuhan dan preferensi pengguna dibandingkan dengan tampilan sebelumnya. Pada versi sebelum perbaikan, halaman detail pesanan hanya menyajikan informasi dasar terkait produk dan ringkasan pesanan tanpa menyediakan fitur untuk menyesuaikan pesanan sesuai kebutuhan pengguna. Setelah dilakukan perbaikan, ditambahkan kolom catatan yang memungkinkan pengguna melakukan kostumisasi pesanan, seperti menyampaikan permintaan atau instruksi khusus terkait produk yang dipesan. Penambahan fitur ini berperan dalam meningkatkan kejelasan komunikasi serta mengurangi potensi kesalahan dalam proses pemesanan. Selain itu, penyusunan elemen pada halaman detail pesanan setelah perbaikan disajikan secara lebih terstruktur, sehingga memudahkan pengguna dalam meninjau kembali pesanan sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya. Dengan demikian, perancangan ulang halaman detail pesanan ini berpotensi meningkatkan kemudahan penggunaan, fleksibilitas, serta kenyamanan pengguna dalam proses pemesanan.

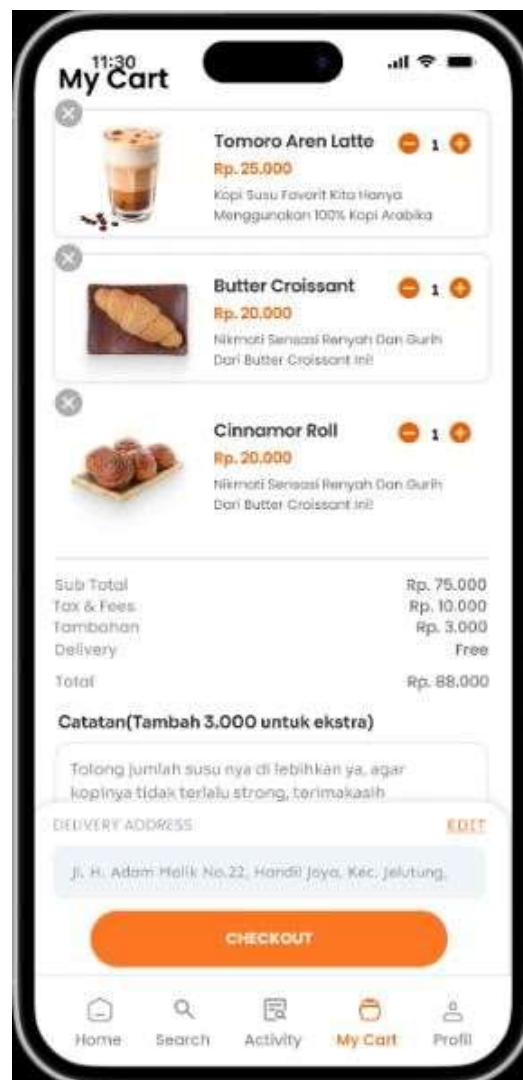


Gambar 5.11 Rekomendasi Perbaikan Halaman Detail Pesanan

5.3.4 Halaman Keranjang Pesanan

Berdasarkan hasil perbaikan pada halaman keranjang pesanan aplikasi Tomoro Coffee, tampilan setelah perbaikan menunjukkan peningkatan dalam mendukung kejelasan informasi dan kemudahan pengguna sebelum melanjutkan ke proses pembayaran. Pada versi sebelum perbaikan, halaman checkout hanya menampilkan ringkasan pesanan dan total pembayaran secara sederhana, sehingga pengguna memiliki keterbatasan dalam meninjau dan mengelola pesanan secara menyeluruh. Setelah dilakukan perbaikan, halaman *My Cart* menampilkan daftar produk secara lebih lengkap, termasuk informasi produk, jumlah pesanan, serta kontrol untuk menambah, mengurangi, atau menghapus item pesanan. Penambahan fitur tersebut memungkinkan pengguna melakukan penyesuaian pesanan secara langsung tanpa harus kembali ke halaman sebelumnya. Selain itu, penyajian

ringkasan biaya yang lebih jelas serta penempatan tombol *checkout* yang menonjol membantu pengguna memahami total pembayaran dan alur proses yang akan dilalui. Dengan demikian, perancangan ulang halaman *My Cart* ini berpotensi meningkatkan *usability*, efisiensi pengelolaan pesanan, serta kenyamanan pengguna dalam proses pemesanan hingga tahap pembayaran.



Gambar 5.12 Rekomendasi Perbaikan Halaman Keranjang Pesanan

Secara keseluruhan, rekomendasi perancangan ulang pada keempat halaman utama aplikasi *Tomoro Coffee* menunjukkan potensi peningkatan kualitas antarmuka dalam mendukung proses pemesanan. Perbaikan yang diusulkan berfokus pada penyusunan elemen antarmuka yang lebih terstruktur, peningkatan kejelasan informasi, serta penyesuaian fitur agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Rekomendasi tersebut berpotensi meningkatkan *usability* aplikasi, mengurangi potensi kesalahan pengguna selama proses pemesanan, serta meningkatkan kenyamanan dan efisiensi interaksi pengguna. Dengan demikian, penerapan prinsip desain antarmuka yang berorientasi pada pengguna (*user-centered design*) pada tahap rekomendasi perbaikan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan antarmuka aplikasi *Tomoro Coffee* agar memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal.