

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pada penelitian ini menggambarkan karakteristik pengguna yang terlibat dalam pengisian kuesioner *evaluasi usability* pada aplikasi DOKU. Responden yang terlibat pada penelitian ini yaitu responden yang berdomisili di Kota Jambi, yang telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan berbagai transaksi digital. Karakteristik responden mencakup beberapa aspek, seperti perngguna aplikasi, jenis kelamin, usia, pekerjaan, domisili/kecamatan, frekuensi penggunaan aplikasi DOKU.

Berdasarkan pengelompokan tersebut, diperoleh gambaran mengenai latar belakang pengguna yang beragam, sehingga data yang dihasilkan diharapkan dapat mewakili sudut pandang pengguna secara umum. Informasi profil responden ini digunakan sebagai dasar untuk memahami persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan, efisiensi, dan tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi DOKU.

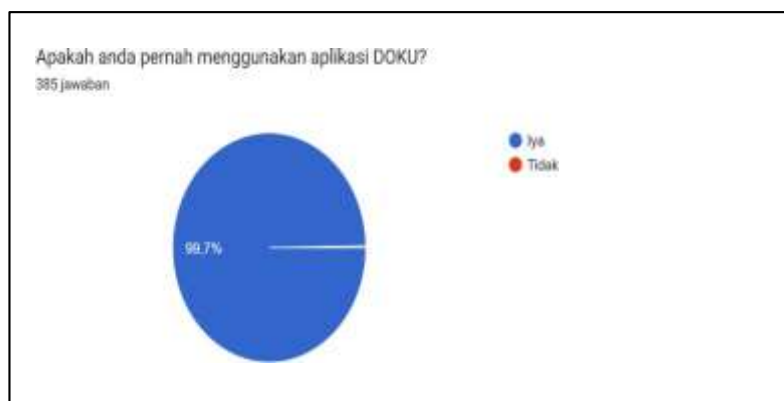
5.1.1 Karakteristik Responden

Evaluasi terhadap aplikasi DOKU di Kota Jambi dilakukan baik secara langsung (*offline*) maupun daring (*online*) dengan memanfaatkan *Google Form*. Responden diminta untuk mengisi kuesioner *System Usability Scale* (SUS) sebagai bentuk penilaian atas pengalaman mereka selama menggunakan aplikasi DOKU.

Data yang telah diperoleh dari responden selanjutnya diolah dengan memasukkan seluruh jawaban ke dalam aplikasi *Microsoft Excel*. Pengukuran

tingkat *usability* dilakukan dengan menghitung skor SUS secara keseluruhan menggunakan *Microsoft Excel*. Nilai yang dihasilkan kemudian diinterpretasikan ke dalam bentuk persentase untuk menentukan kategori dan tingkat *usability* aplikasi DOKU.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi



Gambar 5. 1 Grafik Responden Berdasarkan Pengguna Aplikasi

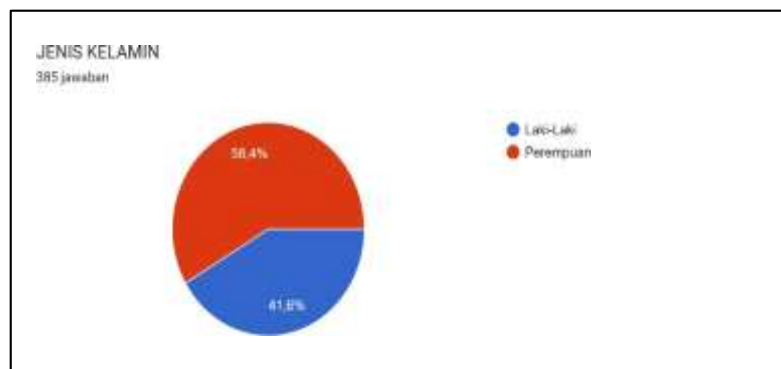
Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan kepada 385 responden, diketahui bahwa 99,7% responden menyatakan pernah menggunakan aplikasi DOKU, sedangkan 0,3% responden menyatakan tidak pernah menggunakan aplikasi tersebut. Namun hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi DOKU, sehingga data yang diperoleh dinilai relevan dan representatif untuk digunakan dalam evaluasi *usability* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarkan menggunakan *Google Form*, diperoleh data responden yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan.

Tabel 5. 1 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki – Laki	160	41,6%
2	Perempuan	225	58,4%
	Total	385	99,7%

**Gambar 5. 2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

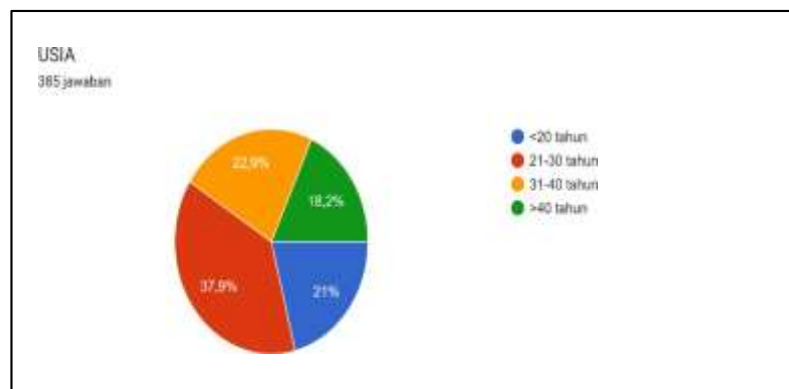
Berdasarkan Gambar 5.2, jumlah responden yang mengisi kuesioner dalam penelitian ini sebanyak 385 orang. Dari jumlah tersebut, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 160 orang dengan persentase sebesar 41,6%, sedangkan responden perempuan berjumlah 225 orang dengan persentase sebesar 58,4%. Hal ini menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi jumlah responden dibandingkan dengan responden laki-laki.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Data kuesioner berdasarkan usia responden mendapat hasil sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	<20	81	21%
2	21-30	146	37,9%
3	31-40	88	22,9%
4	>40	70	18,2%
	Total	385	99,7%



Gambar 5. 3 Grafik Responden Berdasarkan Usia

Dari gambar 5.3, terlihat bahwa responden berusia <20 tahun berjumlah 81 (21%) responden, berusia 21-30 tahun berjumlah 146 (37,9%) responden, berusia 31-40 tahun berjumlah 88 (22,9%) responden, berusia >40 tahun berjumlah 70 (18,2%) responden. Hal ini menunjukkan bahwa responden berusia 21-30 tahun merupakan kelompok usia yang paling dominan dibandingkan dengan kelompok usia lainnya.

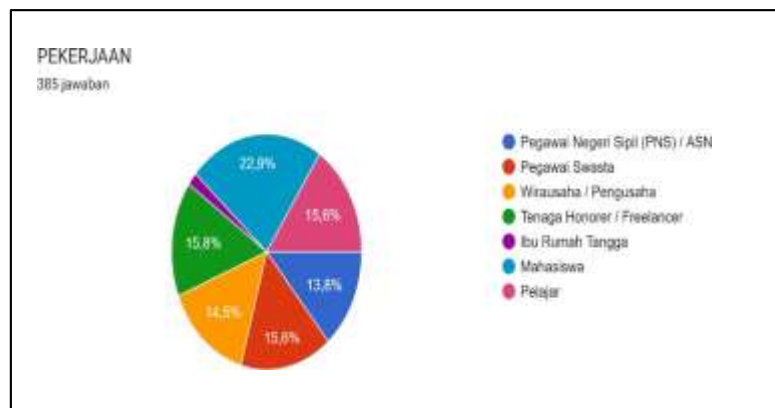
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data kuesioner berdasarkan pekerjaan responden di bagi menjadi tujuh kategori, yaitu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Swasta, Wirausaha/Pengusaha, Tenaga Honorer/*Freelancer*, Ibu Rumah Tangga, Mahasiswa, dan Pelajar. Penjelasan lebih rinci mengenai distribusi pekerjaan responden dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Pegawai Negeri Sipil	53	13,8%
2	Pengawai Swasta	60	15,6%
3	Wirausaha / Pengusaha	56	14,5%
4	Tenaga Honorer / <i>freelancer</i>	61	15,8%

5	Ibu Rumah Tangga	7	1,8%
6	Mahasiswa	88	22,9%
7	Pelajar	60	15,6%
Total		385	99,7%



Gambar 5. 4 Grafik Responden Berdasarkan Pekerjaan

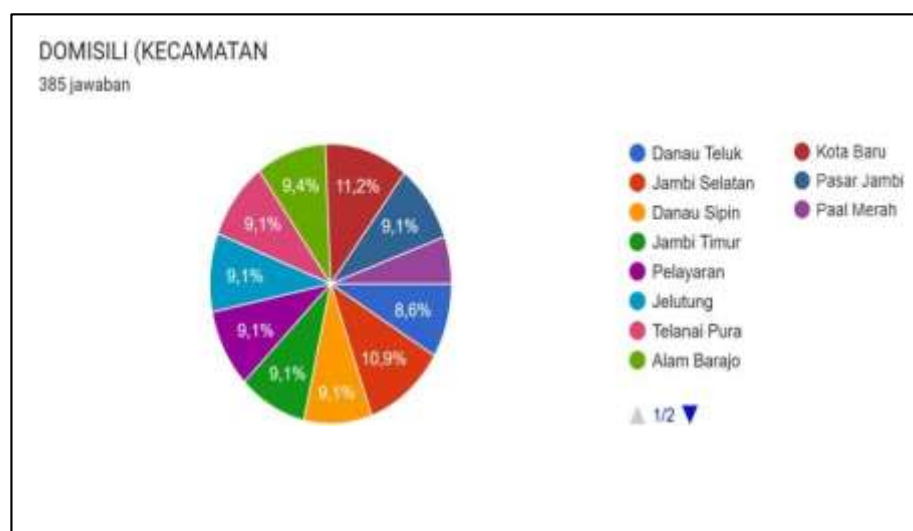
Gambar 5.4 menunjukkan bahwa jumlah responden dengan pekerjaan Pegawai Negeri Sipil adalah 53 orang dengan persentase 13,8%, Pegawai Swasta berjumlah 60 orang dengan persentase 15,6%, Wirausaha / Pengusaha berjumlah 56 orang dengan persentase 14,5%, Tenaga Honorer / *freelancer* berjumlah 61 orang dengan persentase 15,8%, Ibu Rumah Tangga berjumlah 7 orang dengan persentase 1,8%, Mahasiswa berjumlah 88 orang dengan persentase 22,9% dan Pelajar berjumlah 60 orang dengan persentase 15,6%. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden adalah Mahasiswa dibandingkan dengan peran pengguna lainnya.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (kecamatan)

Data kuesioner Domisili / Kecamatan dibagi menjadi 11 kategori, yaitu Danau Teluk, Jambi Selatan, Danau Sipin, Jambi Timur, Pelayaran, Jelutung, Telanai Pura, Alam Barajo, Kota Baru, Pasar Jambi, Pal Merah. Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Persentase Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan)

No	Domisili (Kecamatan)	Jumlah	Persentase
1	Danau Teluk	33	8,6%
2	Jambi Selatan	42	10,9%
3	Danau Sipin	35	9,1%
4	Jambi Timur	35	9,1%
5	Pelayaran	35	9,1%
6	Jelutung	35	9,1%
7	Telanai Pura	35	9,1%
8	Alam Barajo	36	9,4%
9	Kota Baru	43	11,2%
10	Pasar Jambi	35	9,1%
11	Paal Merah	21	5,5%
Total		385	99,7%

**Gambar 5. 5 Grafik Responden Berdasarkan Domisili / Kecamatan**

Berdasarkan Gambar 5.5, diketahui bahwa jumlah responden berdasarkan domisili/kecamatan tersebar di beberapa wilayah. Responden yang berdomisili di Kecamatan Danau Teluk berjumlah 33 orang dengan persentase sebesar 8,6%, Kecamatan Jambi Selatan sebanyak 42 orang atau 10,9%, Kecamatan Danau Sipin sebanyak 35 orang dengan persentase 9,1%, Kecamatan Jambi Timur berjumlah 35 orang atau 9,1%, Kecamatan Pelayaran

sebanyak 35 orang dengan persentase 9,1%, Kecamatan Jelutung berjumlah 35 orang atau 9,1%, Kecamatan Telanai Pura sebanyak 35 orang dengan persentase 9,1%, Kecamatan Alam Barajo berjumlah 36 orang atau 9,5%, Kecamatan Kota Baru sebanyak 43 orang dengan persentase 9,4%, Kecamatan Pasar Jambi berjumlah 35 orang atau 9,1%, dan Kecamatan Paal Merah sebanyak 21 orang dengan persentase 5,5%.

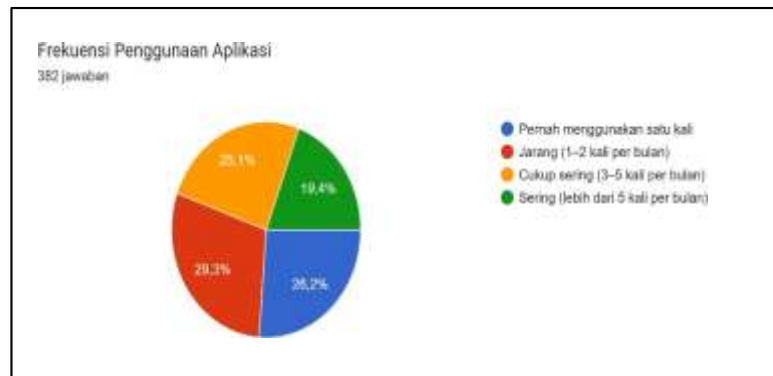
Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kecamatan Kota Baru memiliki jumlah responden tertinggi dibandingkan kecamatan lainnya.

6. Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Data kuesioner Frekuensi Penggunaan Aplikasi dibagi menjadi 4 kategori, yaitu Pernah menggunakan sekali, Jarang (1-2 kali per bulan), Cukup sering (3-5 kali perbulan), Sering (lebih dari 5 kali per bulan). Untuk lebih detailnya dapat dilihat pada tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Persentase Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi

No	Frekuensi Penggunaan Aplikasi	Jumlah	Persentase
1	Pernah menggunakan sekali	100	26,2%
2	Jarang (1-2 kali per bulan)	112	29,3%
3	Cukup sering (3-5 kali perbulan)	96	25,1%
4	Sering (lebih dari 5 kali per bulan)	74	19,4%
	Total	385	99,7%



Gambar 5. 6 Grafik Responden Frekuensi Penggunaan Aplikasi

Berdasarkan Gambar 5.6, diketahui bahwa frekuensi penggunaan aplikasi oleh responden menunjukkan variasi yang berbeda. Responden yang pernah menggunakan aplikasi satu kali berjumlah 100 orang dengan persentase sebesar 26,2%. Selanjutnya, responden yang jarang menggunakan aplikasi (1–2 kali per bulan) berjumlah 112 orang dengan persentase 29,3%. Responden yang cukup sering menggunakan aplikasi (3–5 kali per bulan) sebanyak 96 orang atau 25,1%, sedangkan responden yang sering menggunakan aplikasi (lebih dari 5 kali per bulan) berjumlah 74 orang dengan persentase 19,4%.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat di simpulkan bahwa Sebagian besar responden berada pada kategori jarang menggunakan aplikasi (1-2 kali per bulan) di bandingkan dengan kategori frekuensi penggunaan lainnya.

Berdasarkan karakteristik responden dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Jumlah keseluruhan responden yang terlibat pada penelitian ini berjumlah 385 orang.
2. Data responden yang telah dikumpulkan berdasarkan jenis kelamin, pada penelitian ini yaitu lebih banyak perempuan, dengan jumlah 225 orang dengan

persentase 58,4%, dibandingkan laki-laki yang berjumlah 160 orang dengan persentase 41,6%.

3. Data responden yang telah dikumpulkan menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 21-30 tahun, dengan jumlah 146 orang dengan persentase 37,9%.
4. Data responden yang terkumpul menunjukkan bahwa mayoritas pekerjaan responden dalam penelitian ini mahasiswa yaitu 88 orang dengan presentase 22,9%.
5. Data yang terkumpul menunjukkan bahwa mayoritas domisili atau kecamatan responden dalam penelitian ini yaitu Kota Baru yaitu 43 orang dengan presentase 11,2%.
6. Data responden yang terkumpul menunjukkan bahwa mayoritas frekuensi penggunaan aplikasi dalam penelitian ini cukup jarang (1-2 kali perbulan) yaitu 112 orang dengan presentase 29,3%.

5.2 HASIL UJI DATA RESPONDEN

Pada variabel ini terdapat 10 pernyataan yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi DOKU. Hasil perhitungan dari masing-masing pernyataan tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini.



Gambar 5. 7 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 1

Berdasarkan gambar 5.7 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 1, menunjukkan bahwa 29 responden (7,5%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 23 responden (6%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 32 responden (8,3%) yang memilih jawaban Netral, 185 responden (48,1%) yang memilih jawaban Setuju dan 116 responden (30,1%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 8 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 2

Berdasarkan gambar 5.8 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 2, menunjukkan bahwa 27 responden (7%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 32 responden (8,3%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 40 responden (10,4%) yang memilih jawaban Netral, 157 responden (40,8%) yang memilih

jawaban Setuju dan 129 responden (33,5%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 9 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 3

Berdasarkan gambar 5.9 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 3, menunjukkan bahwa 28 responden (7,3%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 44 responden (11,4%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 22 responden (5,7%) yang memilih jawaban Netral, 163 responden (42,3%) yang memilih jawaban Setuju dan 128 responden (33,2%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 10 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 4

Berdasarkan gambar 5.10 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 4, menunjukkan bahwa 17 responden (4,4%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 37 responden (9,6%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 33 responden (8,6%) yang memilih jawaban Netral, 180 responden (46,8%) yang memilih jawaban Setuju dan 118 responden (30,6%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 11 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 5

Berdasarkan gambar 5.11 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 5, menunjukkan bahwa 33 responden (8,6%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 22 responden (5,7%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 41 responden (10,6%) yang memilih jawaban Netral, 170 responden (44,2%) yang memilih jawaban Setuju dan 119 responden (30,9%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 12 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 6

Berdasarkan gambar 5.12 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 6, menunjukkan bahwa 22 responden (5,7%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 44 responden (11,4%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 44 responden (11,4%) yang memilih jawaban Netral, 171 responden (44,4%) yang memilih jawaban Setuju dan 104 responden (27%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 13 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 7

Berdasarkan gambar 5.13 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 7, menunjukkan bahwa 34 responden (8,8%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 39 responden (10,1%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 25 responden (6,5%) yang memilih jawaban Netral, 155 responden (40,3%) yang memilih

jawaban Setuju dan 132 responden (34,3%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 14 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 8

Berdasarkan gambar 5.14 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 8, menunjukkan bahwa 35 responden (9,1%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 27 responden (7%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 22 responden (5,7%) yang memilih jawaban Netral, 173 responden (44,9%) yang memilih jawaban Setuju dan 128 responden (33,2%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 15 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 9

Berdasarkan gambar 5.15 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 9, menunjukkan bahwa 27 responden (7%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 19 responden (4,9%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 43 responden (11,2%) yang memilih jawaban Netral, 163 responden (42,3%) yang memilih jawaban Setuju dan 133 responden (34,5%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.



Gambar 5. 16 Hasil Perhitungan Pernyataan Nomor 10

Berdasarkan gambar 5.16 dapat disimpulkan bahwa untuk pernyataan nomor 10, menunjukkan bahwa 22 responden (5,7%) yang memilih jawaban Sangat Tidak Setuju, 21 responden (5,5%) yang memilih jawaban Tidak Setuju, 41 responden (10,6%) yang memilih jawaban Netral, 171 responden (44,4%) yang memilih jawaban Setuju dan 130 responden (33,8%) yang memilih jawaban Sangat Setuju. Oleh karena itu, mayoritas responden memilih Setuju dengan pernyataan tersebut.

5.3 HASIL UJI USABILITY (SUS)

Data tanggapan dari 385 responden yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah menggunakan rumus yang telah ditetapkan untuk memperoleh nilai *System Usability Scale* (SUS). Hasil dari perhitungan skor SUS tersebut disajikan pada Tabel 5.6.

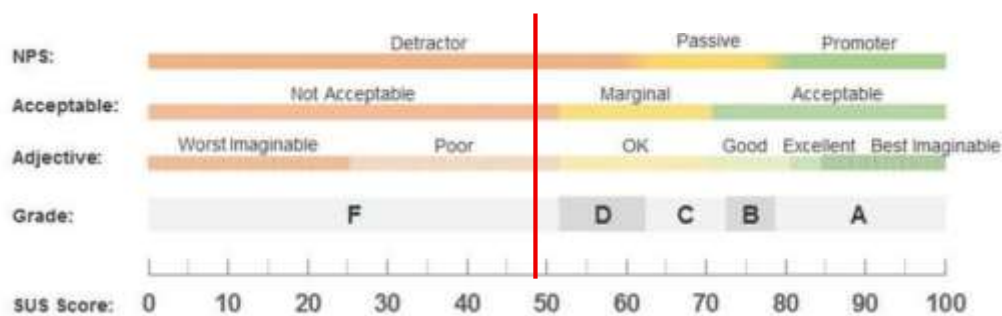
Tabel 5. 6 Hasil Perhitungan SUS

NO	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Total	Total *2,5
R1	2	2	3	0	2	2	3	3	1	1	19	47.5
R2	2	0	3	0	2	1	4	2	3	0	17	42.5
R3	2	3	3	0	1	3	3	2	2	2	21	52.5
R4	3	2	4	3	3	2	0	3	3	2	25	62.5
R5	3	0	3	0	3	0	3	0	3	0	15	37.5
R6	4	3	3	2	4	3	3	3	4	3	32	80
R7	3	1	4	0	3	3	3	2	3	1	23	57.5
R8	1	2	1	1	1	2	1	3	1	3	16	40
R9	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	35	87.5
R10	3	2	3	0	2	1	4	0	3	1	19	47.5
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
R380	3	2	2	3	2	1	2	1	2	0	18	45
R381	3	2	2	2	3	2	2	2	3	0	21	52.5
R382	2	1	4	2	1	2	3	2	3	1	21	52.5
R383	2	2	3	2	3	2	2	1	2	1	20	50
R384	2	0	4	2	3	2	2	0	2	2	19	47.5
R385	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	21	52.5
Jumlah Skor											19200	
Skor Rata-rata / n											49.87	

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) Sebesar 19200. Nilai rata-rata SUS kemudian di hitung dengan membagi total skor dengan jumlah responden sehingga di peroleh skor sebesar 49,87012. atau diperoleh dengan nilai rata-rata sebesar 49,87.

5.4 HASIL PEMBAHASAN UJI USABILITY (SUS)

Untuk menentukan hasil perhitungan, digunakan empat sudut pandang penilaian, yaitu *Net Promoter Score* (NPS), *Acceptability*, *Adjective*, dan *Grade*. *Net Promoter Score* (NPS) digunakan untuk mengetahui tingkat kemungkinan pengguna dalam merekomendasikan perusahaan, produk, atau layanan kepada pihak lain. Penilaian *Acceptability* digunakan untuk mengukur tingkat penerimaan pengguna terhadap perangkat lunak. Selanjutnya, penilaian *Adjective* digunakan untuk mengetahui rating perangkat lunak yang dihasilkan, sedangkan *Grade* digunakan untuk menentukan tingkat nilai perangkat lunak secara keseluruhan.



Gambar 5. 17 Grade Skor pada SUS

Dari hasil gambar 5.17, dalam melakukan hasil perhitungan skor sus kedalam skala skor SUS, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

1. Tingkat (*Net Promoter Score*) (NPS): Ditinjau dari tingkat loyalitas pengguna, skor SUS sebesar 49,87 menempatkan sistem dalam kategori *Detractor*. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna belum memiliki kecenderungan untuk merekomendasikan sistem kepada pihak lain karena pengalaman penggunaan yang belum optimal.

2. Tingkat *Acceptable: Not Acceptable*, Berdasarkan tingkat penerimaan pengguna (*acceptability*), skor SUS sebesar 49,87 menempatkan sistem pada kategori *Not Acceptable*. Hal ini menunjukkan bahwa sistem masih mengalami kendala bagi pengguna, sehingga pengguna masih merasakan ketidaknyamanan dan kurang efektif.
3. Tingkat *Adjective: Poor*, Berdasarkan penilaian kualitatif menggunakan skala *adjektiva*, skor SUS sebesar 49,87 termasuk dalam kategori *Poor*. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai kualitas kegunaan sistem masih rendah. sehingga diperlukan perbaikan pada berbagai aspek antarmuka dan interaksi sistem.
4. Tingkat *Grade: F*, Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat *usability* sistem tergolong rendah dan belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dari beberapa pengguna. Sehingga di perlukannya evaluasi perbaikan agar aplikasi dapat digunakan secara efektif dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna.

Hasil pengujian *usability* menggunakan *System Usability Scale* (SUS) menunjukkan rata-rata skor sebesar 49,87 yang menempatkan sistem dalam kategori *Not Acceptable* dengan nilai *Poor* dan *grade F*. yang menunjukkan bahwa sistem masih berada di bawah rata-rata dan masih memiliki beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki sehingga disarankan untuk dilakukan perbaikan pada aspek desain antarmuka dan pengalaman pengguna agar hasil evaluasinya di terima oleh penggunanya.

5.5 TAMPILAN MENU DAN REKOMENDASI PERBAIKAN

5.5.1 REKOMENDASI PERBAIKAN MENU HOME

Menu *Home* (Beranda) pada aplikasi DOKU menampilkan informasi utama yang dibutuhkan pengguna dalam melakukan transaksi. Pada bagian atas halaman ditampilkan total saldo DOKU yang dimiliki pengguna beserta tombol Isi Ulang untuk melakukan top up saldo. Selain itu, menu *Home* menyediakan akses cepat ke fitur utama seperti QRIS, Transfer, dan Minta Dana. Di bagian bawahnya, tersedia berbagai layanan pembayaran dan transaksi lainnya, seperti Pulsa, Paket Data, Listrik PLN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Tarik Tunai, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), serta menu lainnya untuk fitur tambahan. Menu *Home* juga menampilkan notifikasi status akun, seperti informasi *upgrade* akun *premium*, serta informasi promo yang sedang berlangsung.



Gambar 5. 18 Tampilan Menu Home



Gambar 5. 19 Tampilan Rekomendasi

Pada tampilan terbaru, informasi total saldo ditampilkan secara lebih jelas dan sederhana, dilengkapi dengan tombol *Top Up* yang mudah dijangkau sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pengisian saldo. Selain itu, penempatan menu layanan utama seperti Pulsa, Paket Data, Listrik PLN, Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS), Minta Dana, Tarik Tunai, dan Tagihan Lainnya disusun secara lebih terstruktur dengan ikon yang konsisten, sehingga pengguna dapat dengan cepat mengenali dan mengakses fitur yang dibutuhkan.

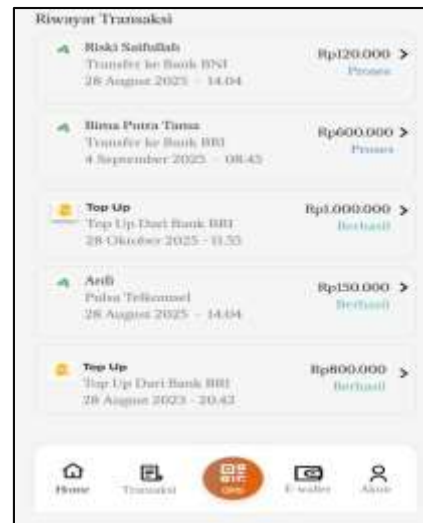
Tampilan juga dilengkapi dengan banner informasi dan promo, seperti *cashback*, yang berfungsi untuk memberikan informasi tambahan serta meningkatkan minat pengguna. Secara keseluruhan, rekomendasi perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas navigasi, memperjelas informasi, dan memperbaiki pengalaman pengguna saat menggunakan aplikasi DOKU.

5.5.2 REKOMENDASI PERBAIKAN MENU RIWAYAT

Menu Riwayat pada aplikasi DOKU berfungsi untuk menampilkan daftar seluruh aktivitas dan transaksi yang telah dilakukan oleh pengguna. Pada menu ini, pengguna dapat melihat informasi detail setiap transaksi, seperti jenis transaksi, tanggal, serta nominal yang digunakan. Menu Riwayat membantu pengguna dalam memantau dan memutar aktivitas keuangan secara berkala, sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan pengecekan transaksi yang telah berlangsung. Berikut tampilan menu Riwayat pada Gambar 5.20.



Gambar 5. 20 Tampilan Menu Riwayat



Gambar 5. 21 Tampilan Rekomendasi

Pada rekomendasi perbaikan menu Riwayat Transaksi, transaksi disajikan secara lebih informatif dan terstruktur dengan menampilkan nama pihak yang terlibat secara langsung, dilengkapi ikon informasi transaksi seperti ikon pengiriman dan *top up*, serta status hasil transaksi yang ditampilkan secara jelas, yaitu *berhasil* dan *proses*, sehingga dapat meningkatkan kemudahan pengguna dalam memahami dan memantau riwayat transaksi.

5.5.3 TAMBAHAN FITUR DOWNLOAD DAN BAGIKAN

Penambahan fitur download dan bagikan pada halaman detail transaksi aplikasi DOKU direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi aspek dan kepuasan dalam metode *System Usability Scale* (SUS), karena pengguna dapat dengan mudah menyimpan serta membagikan bukti transaksi tanpa perlu melakukan pencatatan manual atau tangkapan layar.



Gambar 5. 22 Tampilan Menu Riwayat



Gambar 5. 23 Tampilan Rekomendasi

Dengan demikian, keberadaan fitur ini tidak hanya mengurangi langkah tambahan yang sebelumnya harus dilakukan pengguna, seperti mengambil tangkapan layar atau mencatat informasi secara manual, tetapi juga meningkatkan kemudahan penggunaan dan kenyamanan dalam berinteraksi dengan aplikasi DOKU . Hal tersebut secara tidak langsung dapat meningkatkan nilai pada aspek efisiensi dan kepuasan dalam evaluasi menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) karena pengguna dapat menyelesaikan tugas dengan lebih cepat serta memperoleh pengalaman penggunaan yang lebih baik.