

HOAQ: JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI, Volume 12 Nomor 2 – Desember, 51-61  
p-ISSN: 2337-5280, e-ISSN: 26207427

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PEGADAIAN DIGITAL SERVICE  
DALAM MEMUDAHKAN NASABAH BERTRANSAKSI  
(STUDI KASUS PEGADAIAN UNIT BETUN)**

**Andi Syahril Fachruzi<sup>1</sup>, Remerta N. Naatonis<sup>2</sup>, Skolastika S. Igon<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>*Program Studi Sistem Informasi Strata Satu*

<sup>1,2</sup>*STIKOM Uyelindo Kupang, Jl. Perintis Kemerdekaan I, Kayu Putih, Kec.*

*Oebobo,*

*Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur. 85228*

[andi.fachruzi@gmail.com](mailto:andi.fachruzi@gmail.com)

**ABSTRACT**

*The PDS (Pegadaian Digital Service) application is an innovation and new breakthrough by PT. Pegadaian (Persero). The Betun Unit Pawnshop Office is currently in the process of socializing the PDS Application to all pawnshop office customers. The features in the PDS Application apart from offering a gold savings feature, Pegadaian Digital also offers online pawning features, installment/billing information, maturity information, and several other interesting features. This feature offers several advantages to users. As a new application for customers, of course it will take time for the acceptance process in terms of features and usability. Even the employees of PT. Pegadaian (Persero) has the right to assess and evaluate the content offered on the application. Making this application aims to make it easier for customers and prospective customers to interact indirectly with Pegadaian, namely by knowing the up-to-date gold price, checking bills, making payments, and others. With the Digital Pegadaian application, customers no longer need to come to the outlet to make payments, they only need to go through the application and then pay according to the bank that has been determined by Pegadaian or through ATM, SMS Banking, and M-Banking. The purpose of this study is to evaluate the PDS (Pegadaian Digital Service) application in terms of usability using the Website Usability Evaluation (WEBUSE) method and create a table of recommended solutions from a list of usability problems. The WEBUSE method is used as a tool to measure the usability level of the PDS (Pegadaian Digital Service) application based on the perception of the end user (in this case the management of PT. Pegadaian and its customers). Data collection is done by distributing questionnaires to all employees and customers who come to make transactions or in the process of the PDS Application socialization agenda. The results of this study are expected to be input for the Management of PT. Pegadaian, especially the Betun Unit Pawnshop Office in an effort to implement the Digital Service Pawnshop Application.*

*Keywords: PDS Application, Evaluation, Usability, WEBUSE*

## 1. PENDAHULUAN

Salah satu dari kemajuan teknologi juga telah merambah ke dalam dunia bisnis suatu perusahaan, instansi maupun organisasi. saat ini banyak bermunculan berbagai program aplikasi yang menyediakan fitur dalam penyaluran pinjaman maupun transaksi secara online kepada masyarakat salah satunya adalah aplikasi yang digunakan oleh PT Pegadaian Unit Betun yang menggunakan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) yang mana aplikasi ini menggunakan sistem penyaluran pinjaman dan transaksi online yang praktis, cepat serta tidak menggunakan waktu yang lama dalam melakukan peminjaman dan transaksi oleh para nasabah maupun calon nasabah. Untuk memberikan kemudahan kepada para nasabah, sejak PT Pegadaian akhirnya meluncurkan aplikasi Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service). Aplikasi ini diharapkan akan membantu para nasabah melakukan transaksi melalui smartphone tanpa harus melakukan transaksi secara manual.

Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) ini memiliki banyak fitur untuk memenuhi semua kebutuhan transaksi nasabah. Hampir semua transaksi pembiayaan di Aplikasi PDS sudah tersedia di aplikasi Aplikasi PDS. Beberapa contoh fitur yang tersedia pada aplikasi ini seperti, tersedia informasi mengenai produk-produk formulir pengajuan gadai secara online, pembayaran online, penawaran fitur, gadai tabungan emas, dan cicil emas, dan lain-lain. Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) dapat memberikan pelayanan kepada nasabah untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dari produk-produk yang ada di dalam aplikasi tersebut. Serta menggunakan outstanding loan (penyaluran pinjaman). Layanan baru ini menawarkan kemudahan bagi nasabah mulai dari melakukan pengajuan gadai atau pengajuan kredit mikro dan transaksi-transaksi lainnya. Keunggulan dari PDS ini di antaranya adalah nasabah mendapatkan pelayanan lebih cepat yang sejajar dengan yang diberikan oleh pelayanan outlet Pegadaian.

Manfaat Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) adalah untuk mempermudah nasabah maupun calon nasabah dalam melakukan cek tagihan pembayaran atau

cek tagihan lainnya. Dengan aplikasi pegadaian, nasabah tidak perlu datang ke outlet untuk melakukan pembayaran cukup hanya lewat aplikasi saja kemudian dibayarkan sesuai bank yang sudah ditentukan oleh Pegadaian atau melalui ATM. Terutama melihat kondisi yang ada pada Kantor Pegadaian Unit Betun yang nasabahnya sangat banyak yang berdatangan ke Kantor dikarenakan Kantor yang bertempat pada Kabupaten Malaka (Kota Betun) ini merupakan Kantor Pegadaian satu-satunya. Sehingga dengan pengimplementasian Aplikasi ini bisa meminimalisir nasabah atau calon nasabah untuk tidak datang mengantri di Kantor Pegadaian Unit Betun. Penerapan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) kepada unsur manajemen PT Pegadaian Unit Betun maupun para nasabah tidak terlepas dari persepsi penggunaan terhadap aplikasi Aplikasi PDS. Penilaian persepsi ini melalui suatu pendapat atau pernyataan secara langsung. Untuk itu dalam penelitian ini akan mencoba untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap Aplikasi PDS.

Evaluasi adalah aktifitas untuk mengumpulkan informasi berkenaan dengan bekerjanya sesuatu, selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk memutuskan alternatif yang tepat dalam pengambilan keputusan (Rasmila, 2018). Untuk mendukung keberlangsungan dan stabilitas dari layanan sistem informasi proses bisnis pegadaian Unit Betun butuh dilakukan upaya pengukuran ataupun evaluasi pemanfaat layanan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) supaya bisa diketahui kualitas kematangan dari sistem informasi atau aplikasi tersebut atau sejauh mana fasilitas telah dipergunakan sebagaimana mestinya. Masih terdapat beberapa kekurangan dalam aplikasi ini yaitu fitur untuk menimbang berat emas yang dimana masih dikembangkan oleh pihak developer atau pihak ketiga.

Penelitian ini menggunakan metode Website Usability Evaluation (WEBUSE). Metode ini digunakan untuk mengevaluasi website berfokus pada sistem evaluasi berbasis web yang terdiri dari 24 pertanyaan untuk mengevaluasi usability dari website. Metode WEBUSE dapat mengevaluasi usability semua jenis website dan domain. Alat analisis data menggunakan statistik

deskriptif. Metode WEBUSE tersusun dalam 4 kategori yaitu, (1) Content, organisation, and readability, (2) Navigation and links, (3) User interface design, dan (4) Performance and effectiveness (Chiew dan Salim, 2003). WEBUSE merupakan suatu kuesioner yang dikembangkan dari 4 macam usability evaluation tool, yaitu WAMMI, WebSAT, dan Protocol analysis untuk mengevaluasi web (Silaen, Purwanggono, dan Budiawan, 2015). Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penelitian ini akan mengevaluasi Usability Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) menggunakan metode WEBUSE.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengevaluasi usability Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) pada PT Pegadaian Unit Betun menggunakan metode WEBUSE.
2. Bagaimana rekomendasi solusi dari daftar permasalahan usability.

### 1.3 Batasan masalah

Batasan masalah tugas akhir ini adalah:

1. Evaluasi yang dilakukan hanya pada manajemen PT Pegadaian Unit Betun dan nasabah PT Pegadaian Unit Betun.
2. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dan disebarkan kepada manajemen PT Pegadaian Unit Betun dan nasabah PT Pegadaian Unit Betun yang melakukan transaksi pada kantor PT Pegadaian Unit Betun pada bulan november dan desember 2020.
3. Evaluasi dilakukan berdasarkan 24 pertanyaan yang terdapat pada metode WEBUSE.
4. Tools yang digunakan dalam analisis data menggunakan Ms. Excel 2007 dan SPSS versi 20.
5. Dalam mengumpulkan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin dan Simple Random Sampling untuk menentukan pengambilan anggota sampel.

6. Untuk mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert dengan 4 pilihan jawaban.
7. Penelitian ini hanya sampai pada tahap evaluasi dan memberikan rekomendasi pengelolaan teknologi informasi khususnya Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service).

### 1.4 Tujuan penelitian

Tujuan tugas akhir ini adalah:

1. Mengevaluasi Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dari segi usability menggunakan metode WEBUSE.
2. Memberikan rekomendasi solusi dari daftar permasalahan usability.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini adalah:

1. Agar mengetahui keadaan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) pada saat sekarang ini dari segi usability.
2. Mengetahui tingkat kenyamanan dan pemahaman pengguna dalam menggunakannya.
3. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi panduan untuk perbaikan Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) kedepannya.

### 1.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Alvin tahun 2017, pada jurnal yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Dan Kepuasan Nasabah Pada Kantor Pegadaian Syariah Subrantas Kota Pekanbaru”. Penelitian ini bertujuan Pegadaian Islam Kota Subrantas terbaik Kota Pekanbaru dapat meningkatkan Kualitas Layanan sehingga dapat terus meningkatkan keputusan pembelian dan Kepuasan Pelanggan di Pegadaian Syariah Kantor Subrantas Kota Pekanbaru. Adapun persamaan yang terdapat di dalam jurnal ini yaitu peneliti sama-sama meneliti kualitas pelayanan dan sama-sama meneliti di Kantor Pegadaian, perbedaannya yaitu pada kantor Pegadaian Syariah dan kantor Pegadaian Konven. Perbedaannya peneliti meneliti komparatif dari kualitas pelayanan secara online melalui aplikasi Pegadaian Syariah Digital dengan pelayanan secara

manual. Dan Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi aplikasi Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) dari segi usability menggunakan metode WEBUSE. Tempat dan waktu penelitian juga berbeda.

## 2 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Informasi

Menurut Marshall B. Romney (2016) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan, dan yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Suatu sistem pasti tersusun dari sub-sub sistem yang lebih kecil yang juga saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan. Setiap sistem terdiri dari struktur dan proses. Struktur sistem adalah unsur-unsur yang membentuk sistem, sedangkan proses sistem merupakan cara kerja setiap unsur sistem dalam mencapai tujuan dari sistem tersebut.

Suatu sistem juga akan didefinisikan sebagai suatu gugus komponen-komponen yang dirancang untuk menyelesaikan suatu tujuan tertentu sesuai dengan rencana. Terdapat tiga hal yang penting dalam definisi ini. Pertama, adanya maksud dimana sistem dirancang untuk mengerjakannya. Kedua, adanya suatu rancangan komponen-komponen. Akhirnya input informasi, energy (tenaga) dan bahan-bahan (material) harus dialokasikan sesuai dengan rencana. Hal ini disimpulkan oleh Richard A. Johnson, dkk, dalam bukunya yang berjudul *The Theory and Mangement of System*.

### 2.2 Pelayanan

Menurut Kotler (2003) adalah pelayanan merupakan tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya adalah bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Parasuraman, Zeithml dan Berry mendefinisikan kualitas pelayanan adalah suatu sikap yang berkaitan tetapi tidak sama dengan kepuasan sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Jadi bisa dikatakan bahwa pelayanan bukanlah barang, melainkan suatu aktivitas yang tidak bisa dirasakan secara fisik dan

membutuhkan interaksi antara satu pihak ke pihak lain.

### 2.3 Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) termasuk dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang disusun oleh Davis yang mendefinisikan sebagai tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Pengertian tersebut juga didukung oleh Arief Wibowo yang menyatakan bahwa persepsi tentang kemudahan penggunaan sebuah teknologi didefinisikan sebagai suatu ukuran dimanaseseorangpercaya bahwa teknologi tersebut dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Menurut Jogiyanto, *perceived ease of use* didefinisikan sebagai kepercayaan seseorang bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha. Konstruk ini juga merupakan suatu kepercayaan seseorang untuk dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan. Jika kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem informasi mudah digunakan, maka pengguna akan menggunakannya. Sebaliknya apabila kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem informasi tidak mudah digunakan, maka pengguna tidak akan menggunakannya.

### 2.4 Kepuasan Nasabah

Menurut Rianto (2010), salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah nantinya sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Kepuasan pelanggan menurut Oliver yaitu penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan pelanggan. Adapun menurut Kotler tentang kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kesan kinerja atau kinerja yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived performance*) dan harapan pelanggan (*costumer exspection*). Jika kinerja produk atau jasa dibawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Begitu juga sebaliknya, apabila kinerja

memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

### 2.5 Kepuasan Nasabah

Website usability merupakan suatu indicator keberhasilan sebuah website berinteraksi dengan pengguna dalam melaksanakan tugas tertentu dengan mudah (Al-Badi & Mayhew, 2010). Ukuran keberhasilan dari website usability dilihat dari seberapa baik sebuah website dalam memberikan kualitas layanan kepada pengguna, mengurangi kemungkinan kesalahan pada sistem, memudahkan proses pembelajaran website dan penggunaan secara efisien sehingga pengguna merasa puas dengan website. tersebut.

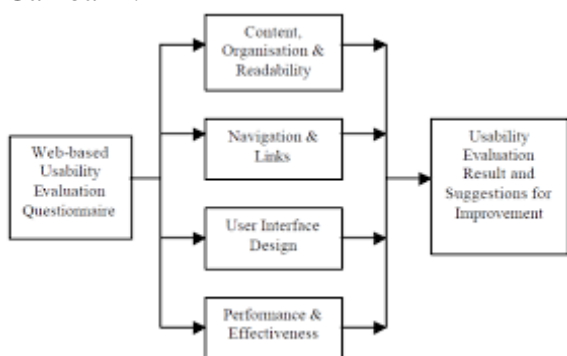
### 2.6 Kepuasan Nasabah

WEBUSE (*Website Usability Evaluation*) merupakan suatu kuesioner yang dikembangkan dari empat buah *usability evaluation tool*, yaitu WAMMI, WebSAT, Bobby, dan Protocol Analysis untuk mengevaluasi *usability* dari sebuah *website* (Nur A. H, et al, 2019).

Ada beberapa kelebihan Tes WEBUSE yaitu (Santoso dan Delima, 2018):

1. Pertanyaan WEBUSE mudah dibuat dan Dipahami
2. Metode WEBUSE dapat menguji kegunaan secara obyektif dan subyektif.
3. WEBUSE telah terstruktur pertanyaan yang dikategorikan menjadi empat bagian.

Adapun proses evaluasi *usability* dengan metode WEBUSE dapat dilihat pada Gambar 2.1



Gambar 2.1 Proses evaluasi dengan metode WEBUSE

Langkah-langkah untuk evaluasi *usability* adalah sebagai berikut (Adiputra dan Tanamal, (2019):

- Responden memilih *website* yang akan dievaluasi
- Responden menjawab kuesioner evaluasi *website*
- Respon (jawaban) dari responden dikirim ke server sistem evaluasi *website* untuk diproses
- *Merit* digunakan berdasarkan jawaban dari user untuk setiap pertanyaan, kemudian diakumulasi untuk setiap kategori *usability*
- Poin kategori *usability* adalah *mean value* dari masing-masing kategori
- Poin *usability* dari *website* adalah *mean value* dari masing-masing kategori
- Level *usability* ditentukan berdasarkan poin *usability* lima pilihan yang tersedia untuk setiap pertanyaan. Hubungan pilihan dan merit dapat dilihat pada table 2.1.

Tabel 2.1. Pilihan Kuesioner dan Kesesuaian *Merit* Menurut Chiew dan Salim (2003)

Pilihan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
Merit	0.00	0.25	0.50	0.75	1.00

*Merit* ditetapkan berdasarkan respon untuk setiap pertanyaan. Kemudian *merit* diakumulasikan berdasarkan 5 kategori *usability*. *Mean value* untuk setiap kategori dianggap sebagai poin *usability* untuk setiap kategori. Poin *usability* untuk kategori, x, didefinisikan sebagai berikut :

$$x = \frac{[\sum(\text{Merit untuk setiap pertanyaan kategori})]}{[\text{Nomor dari pertanyaan}]}$$

Dimana :

x = *Poin usability*

∑= Jumlah seluruh merit untuk setiap pertanyaan dari kategori

Hasil secara keseluruhan *poin usability website* adalah *mean value point usability* untuk 5 kategori. Level *usability* berdasarkan besaran poin *usability*. Tabel 2.2 menunjukkan hubungan poin *usability* dan level *usability*.

Tabel 2.2. Hubungan Poin *Usability* dan Level *Usability*

Menurut Chiew dan Salim (2003)

Poin, x	$0 \leq x \leq 0.2$	$0.2 < x \leq 0.4$	$0.4 < x \leq 0.6$	$0.6 < x \leq 0.8$	$0.8 < x \leq 1.0$
Level Usability	Jelek	Buruk	Cukup Baik	Baik	Sangat Baik

- Jika poin x lebih besar sama dengan 0, dan x lebih kecil sama dengan 0.2 maka *usability* level Jelek
- Jika poin x lebih besar sama dengan 0.2, dan x lebih kecil sama dengan 0.4 maka *usability* level Buruk
- Jika poin x lebih besar sama dengan 0.4, dan x lebih kecil sama dengan 0.6 maka *usability* level Cukup Baik
- Jika poin x lebih besar sama dengan 0.6, dan x lebih kecil sama dengan 0.8 maka *usability* level Baik
- Jika poin x lebih besar sama dengan 0.8, dan x lebih kecil sama dengan 1.0 maka *usability* level Sangat Baik

Hasil akhir dari evaluasi *usability* berupa laporan *usability* dari 5 kategori *usability*. Tabel 2.3 menunjukkan laporan hasil dari evaluasi *website usability*.

Tabel 2.3. Laporan Evaluasi *Website Usability* Secara Umum Menurut Chiew dan Salim (2003)

### 3. METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Ruang Lingkup Penelitian

##### a. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pegadaian Betun. Adapun alasan pemilihan lokasi ini karena Kantor Unit Pegadaian Betun merupakan tempat dimana saya bekerja. Objek penelitian ini adalah aplikasi Pegadaian Digital Service dan subjeknya terdiri dari masyarakat sekitar kota Betun dan seluruh karyawan Kantor Unit Pegadaian Betun.

##### b. Waktu Penelitian

Penelitian ini diperkirakan akan menghabiskan waktu selama 6 bulan dimulai dari proses identifikasi masalah, studi literatur, pengembangan model penelitian, pengumpulan data dan analisis, setelah itu mengeksekusi hasil pembahasan dan pembuatan laporan yang diperkirakan pada awal bulan desember 2020.

### 3.2 Bahan dan Alat Penelitian

#### 1. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan dalam meneliti merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian maupun secara tidak langsung yang berasal dari referensi-referensi dari internet, jurnal serta buku cetak dan penelitian terdahulu yang dapat mendukung penelitian penulis tentang Analisis Penerapan Sistem Informasi Aplikasi Pegadaian Digital Service.

#### 2. Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan peralatan penelitian *hardware* dan *software* dalam pelaksanaannya, peralatan tersebut antara lain:

##### a. Hardware

Dalam penelitian ini, dibutuhkan perangkat keras (Hardware) yang berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak yang digunakan dalam proses pengolahan data. Perangkat keras (Hardware) yang digunakan antara lain sebagai berikut :

- 1) Satu unit Laptop dengan menggunakan system operasi Windows 10 untuk mengolah dan menyimpan seluruh data.

Category	Poin Usability	Level Usability	Detailed Report
Content, Organization and Readability			view
Navigation and Links			view
User Interface Design			view
Performance and Effectiveness			view
<b>Overall</b>			

- 2) Harddisk
- 3) Printer
- 4) Smartphone (Minimal Android Oreo Versi 8.0)
- 5) Dan beberapa perangkat keras pendukung lainnya.

##### b. Software

Dalam penelitian ini juga menggunakan software pendukung, antara lain

- 1) Aplikasi Pegadaian Digital Service
- 2) SPSS Versi 24
- 3) Microsoft Office untuk pembuatan laporan, pengolahan data dan pembuatan diagram alir kegiatan penelitian
- 4) Dan beberapa perangkat lunak pendukung lainnya

### 3.3 Pendekatan Penelitian Evaluasi

Lebih lanjut Ridwan (2010) menyatakan penelitian evaluasi dapat dinyatakan juga sebagai evaluasi, tetapi dalam hal lain juga dapat dinyatakan sebagai penelitian. Sebagai evaluasi berarti hal ini merupakan bagian dari proses pembuatan keputusan, yaitu untuk membandingkan suatu kejadian, kegiatan, produk, dengan standar dan program yang telah ditetapkan. Evaluasi sebagai penelitian berarti akan berfungsi untuk menjelaskan fenomena. Ada dua jenis dalam penelitian evaluasi yaitu: penelitian evaluasi formatif, yang menekankan pada proses, dan penelitian evaluasi sumatif yang menekankan pada produk (Ridwan, 2010 dalam Kidder, 1981:84)

### 3.4 Perencanaan

Tingkatan ini seperti seluruh aktivitas yang akan dilakukan secara maksimal terlebih dahulu. Adapun konsep yang dilakukan pada tahap ini secara menyeluruh seperti perencanaan waktu, tempat, alat yang digunakan, tujuan dan target.

### 3.5 Identifikasi Masalah

Pada aktivitas ini melakukan identifikasi masalah yang terdapat pada Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) yang nantinya akan dijadikan sebagai rumusan masalah. Dari masalah yang telah diidentifikasi yang telah disebutkan pada latar belakang maka rumusan masalah yang didapat pada penelitian ini adalah “Bagaimana mengevaluasi usability

Aplikasi PDS (Pegadaian Digital Service) menggunakan metode WEBUSE”.

### 3.6 Pengumpulan Data

Pada bagian ini aktivitas yang dilakukan adalah menentukan atribut dimensi WEBUSE, melaksanakan observasi, melaksanakan wawancara, studi pustaka, dan penyusunan kuisisioner agar disebarkan untuk mendapatkan data.

- a. *Penentuan Atribut Dimensi WEBUSE*
- b. *Melakukan Observasi*
- c. *Melakukan Wawancara*
- d. *Melakukan Studi Pustaka*
- e. *Menyebarkan Kuesioner*

### 3.7 Mengolah Data Kuisisioner

Pada bagian ini observasi yang dilakukan adalah rekapitulasi data, Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan software SPSS Versi 20, dan pengolahan kuisisioner berupa menghitung jumlah jawaban responden berdasarkan 5 pilihan jawaban dan mempersentasakannya.

### 3.8 Analisa dan Pembahasan

Pada bagian ini terdapat beberapa kegiatan yang dapat dilakukan, yaitu:

1. *Menganalisis Pendahuluan*
2. *Mendeskripsikan Responden*

### 3.9 Menganalisis Dengan Webuse

Pada bagian ini melakukan perhitungan jawaban responden terhadap instrumen pertanyaan kemudian dilakukan evaluasi menggunakan metode WEBUSE.

### 3.10 Membuat Pembahasan

Pada bagian ini membahas tentang hasil yang diperoleh dari proses Uji Validitas, Uji Reliabilitas, persentase jawaban responden, dan proses evaluasi WEBUSE.

### 3.11 Membuat Pembahasan

Pada bagian ini aktivitas yang dilaksanakan adalah membuat rekomendasi solusi dari daftar permasalahan yang telah ditemukan berdasarkan hasil wawancara terhadap Aplikasi PDS (Pegadaian Digital ervice) pada 4 dimensi dari Metode Webuse

### 3.12 Dokumentasi Hasil Penelitian

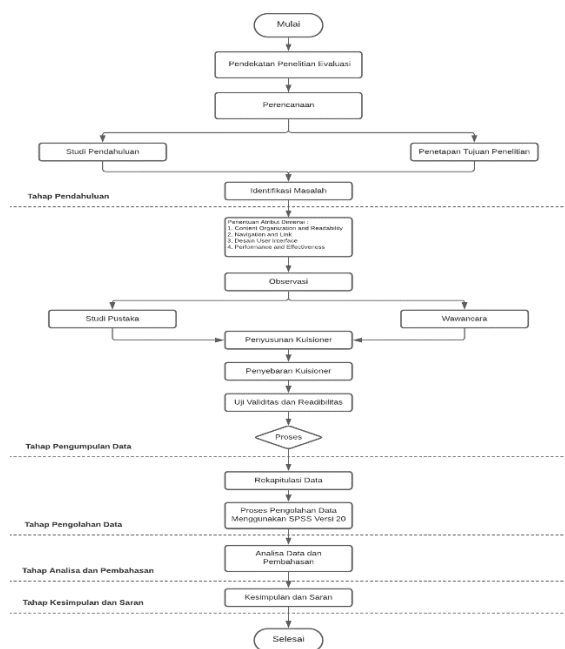
Pada bagian ini terdapat kegiatan yang dilakukan, yaitu:

1. Membuat Laporan Penelitian
2. Mempresentasikan Penelitian

### 3.13 Dokumentasi Hasil Penelitian

Kesimpulan diberikan untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini dan saran diberikan berkaitan dengan hal-hal yang diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan

### 3.14 Flowchart Penelitian



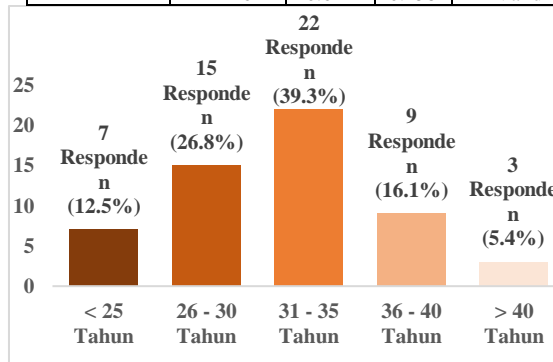
## 4. METODOLOGI PENELITIAN

### 4.1 Analisis Umum Responden

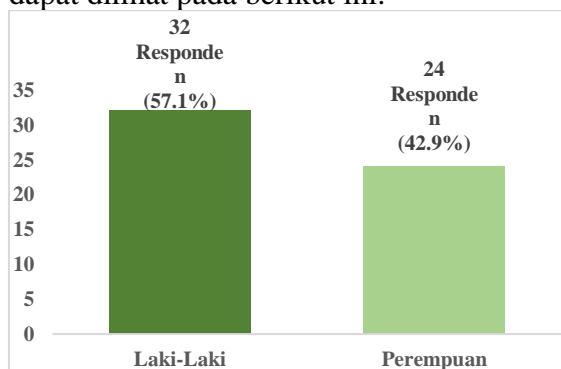
Objek dalam penelitian ini adalah masyarakat sekitar kota Betun dan seluruh karyawan Kantor Unit Pegadaian Betun. Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada uraian berikut.

Hasil jawaban responden mengenai karakteristik berdasarkan usia dapat dilihat pada berikut ini.

Dimensi	Indikator	r hitung	R tabel (56)	Keterangan
Content, Organization and Readability	CON1	0.589	0.258	Valid
	CON2	0.527	0.258	Valid
	CON3	0.603	0.258	Valid
	CON4	0.775	0.258	Valid
	CON5	0.848	0.258	Valid
	CON6	0.726	0.258	Valid
Navigation and Link	NAV1	0.560	0.258	Valid
	NAV2	0.721	0.258	Valid
	NAV3	0.722	0.258	Valid
	NAV4	0.883	0.258	Valid
	NAV5	0.825	0.258	Valid
	NAV6	0.763	0.258	Valid
Desain User Interface	USE1	0.806	0.258	Valid
	USE2	0.703	0.258	Valid
	USE3	0.789	0.258	Valid
	USE4	0.771	0.258	Valid
	USE5	0.546	0.258	Valid
	USE6	0.855	0.258	Valid
Performance and effectiveness	PER1	0.752	0.258	Valid
	PER2	0.748	0.258	Valid
	PER3	0.642	0.258	Valid
	PER4	0.626	0.258	Valid
	PER5	0.735	0.258	Valid
	PER6	0.644	0.258	Valid



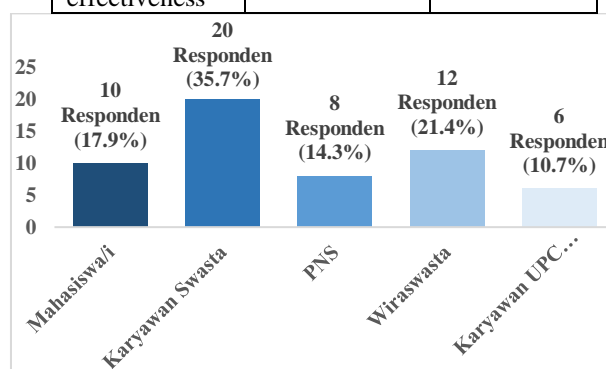
Hasil jawaban responden mengenai karakteristik berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada berikut ini.



Hasil jawaban responden mengenai karakteristik berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada berikut ini.

memiliki nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel ( $r\text{-hitung} > 0,258$ ).

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Content, Organization and Readability	0.769	Reliabel
Navigation and Link	0.840	Reliabel
Desain User Interface	0.841	Reliabel
Performance and effectiveness	0.778	Reliabel



## 4.2 Olah Data Kuisiner

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (Siregar, 2013:46). Untuk mengetahui apakah kuisiner yang dibuat tersebut valid atau tidak, maka dalam penelitian ini tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk (*validity construct*) yang dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor yang diperoleh masing-masing item yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan dengan skor totalnya. Skor total ini merupakan nilai yang diperoleh dari penjumlahan semua skor item. Suatu kuisiner dikatakan valid, jika koefisien korelasi *pearson product moment* r-hitung  $>$  r-tabel ( $\alpha$ ;  $n - 2$ )  $n$  = jumlah sampel (Siregar, 2013:47). Adapun hasil dari uji validitas dapat dilihat dari tabel berikut :

Berdasarkan hasil pengujian instrumen dengan uji validitas pada Tabel 4.1 di atas dapat diketahui bahwa seluruh indikator dari masing-masing variabel yaitu *content, organization and readability, navigation and link, desain user interface*, dan *performance and effectiveness* dinyatakan valid. Karena pada seluruh indikator

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan nilai *Cronbach Alpha*  $>$  0.60 (Siregar, 2013:55). Adapun hasil dari uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel diatas diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* pada masing-masing variabel yaitu *n content, organization and readability, navigation and link, desain user interface*, dan *performance and effectiveness* lebih besar dari 0,60 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel adalah

$$X = \frac{0.63 + 0.59 + 0.65 + 0.61 + 0.53 + 0.68}{[6]} = \frac{3.69}{6} = 0.61$$

reliabel karena memenuhi persyaratan minimal koefisien *cronbach's alpha*  $>$  0,60.

## 4.3 Deskripsi Hasil Level Usability

Data yang telah terkumpul diubah dalam bentuk merit yang kemudian akan dihitung rata-ratanya atau yang disebut dengan point *usability* dari setiap pertanyaan. Setelah mendapatkan point *usability* setiap pertanyaan maka akan dilakukan perhitungan point *usability* setiap kategori. Berikut adalah hasil perhitungan setiap kategori dari data yang telah dikumpulkan dan point *usability* setiap kategori.

### ✚ Content, Organisation and Readability

$$X = \frac{0.58 + 0.55 + 0.60 + 0.55 + 0.58 + 0.55}{[6]} = \frac{3.41}{6} = 0.57$$

menunjukkan bahwa rata-rata untuk pernyataan/pertanyaan dari *Content, Organisation and Readability* berada pada poin *usability* (0.57) dan memiliki rata-rata level *usability* Cukup Baik.

### ✚ Navigation and Link

menunjukkan bahwa rata-rata untuk pernyataan/pertanyaan dari *Navigation and Link* berada pada poin usability (0.57) dan memiliki rata-rata level usability Cukup

Category	Poin Usability	Level Usability
Content, Organization and Readability	0.57	Cukup Baik
Navigation and Links	0.57	Cukup Baik
User Interface Design	0.59	Cukup Baik
Performance and Effectiveness	0.61	Cukup Baik

Baik.

✚ *Desain User Interface*

menunjukkan bahwa rata-rata untuk pernyataan/pertanyaan dari *Desain User Interface* berada pada poin usability (0.59) dan memiliki rata-rata level usability Cukup Baik.

✚ *Performance and effectiveness*

menunjukkan bahwa rata-rata untuk pernyataan/pertanyaan dari *Performance and*

Category	Point Usability	Point Usability Aplikasi	Level Usability
Content, Organization	0.57	<b>0.59</b>	<b>CUKUP BAIK</b>
Navigation and Links	0.57		
User Interface	0.59		
Performance and	0.61		

*effectiveness* berada pada poin usability (0.61) dan memiliki rata-rata level usability Cukup Baik.

Berikut hasil perhitungan setiap kategori dari data yang telah dikumpulkan yang dapat dilihat pada Tabel berikut

Berikut adalah perhitungan point usability Aplikasi PDS.

$$X = \frac{\sum \text{usability level}}{\text{total kategori}} = \frac{0.57 + 0.57 + 0.59 + 0.61}{4} = \frac{2.35}{4} = 0.59$$

$$X = \frac{0.58 + 0.55 + 0.56 + 0.58 + 0.58 + 0.55}{6} = \frac{3.40}{6} = 0.57$$

Berikut hasil perhitungan setiap kategori dari data yang telah dikumpulkan.

Pada analisis *Webuse* dapat diketahui bahwa tingkat usability aplikasi Pegadaian Digital Service berada pada level *Cukup Baik*. Hal ini membuktikan bahwa aplikasi Pegadaian Digital Service memiliki tingkat usability yang cukup baik sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah. Namun pada kategori *Content, Organization and Readability* dan *Navigation and links* memiliki tingkat usability terendah yaitu

$$X = \frac{0.58 + 0.60 + 0.62 + 0.55 + 0.62 + 0.59}{6} = \frac{3.57}{6} = 0.59$$

dengan poin usability 0,57 dibandingkan dengan kategori lainnya. Hal ini pula ditunjukkan dari respon pengguna aplikasi yang mengeluhkan fungsi dari *Navigation and links* yang kurang baik dan *Content, Organization and Readability* yang kurang lengkap . Maka dalam pengembangan aplikasi selanjutnya perlu adanya fokus pengembangan terhadap kategori *Navigation and links* dan *Content, Organization and Readability* agar dapat lebih ditingkatkan ketergunaannya. Sedangkan kategori *Performance and Effectiveness* sebagai kategori dengan poin usability tertinggi yaitu 0,61 perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan lagi agar tetap memenuhi ketergunaan pada nasabah.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan dengan menggunakan metode WEBUSE pada penelitian ini, maka dapat disimpulkan :

1. Berdasarkan evaluasi Aplikasi Pegadaian Digital Service dari segi Usability menggunakan metode WEBUSE didapatkan jumlah poin keseluruhan sebesar 0.59, Nilai tersebut menunjukkan bahwa Aplikasi Pegadaian Digital Service ini termasuk kedalam kategori Cukup Baik yang

berarti Aplikasi ini sudah dapat diterima oleh pengguna karena kurangnya kesalahan pada Pegadaian Digital Service dan juga mempermudah proses-proses transaksi nasabah. Dimensi usability yang berperan penting berdasarkan hasil olah data kuesioner yaitu Performance and Effectiveness, karena Performance and Effectiveness merupakan sesuatu yang penting keberadaannya dalam suatu sistem dengan itulah nasabah dapat dimudahkan dalam bertransaksi dimanapun dan kapanpun.

2. Problem dari hasil wawancara tersebut akan diusulkan untuk dapat ditindak lanjuti untuk perbaikan Pegadaian Digital Service kedepannya.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- 1907-0896 e-ISSN: 2598-6775
- [9] Rais , Sasli. *Pegadaian: Konsep dan Sistem Operasional*. Jakarta : UI Press. 2006.
- [10]Rukmanasari Feti. *Pengaruh Pengetahuan, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Jasa Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Majapahit Semarang*. Salatiga. 2007
- [11] Sumatri Bagja. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Produk Pembiayaan Terhadap Minat Dan Keputusan Menjadi Nasabah Di Pegadaian*, Yogyakarta.2014
- [1] Irawan Hendy. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Edisi-1. 2002.
- [2] Ismanto, dan Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media. 2014.
- [3] Tjiptono, Fandi. dan Grerorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : ANDI. 2005.
- [4] Riduwan, 2010, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung, Alfabeta,
- [5] Rasmila. (2018). Evaluasi website dengan menggunakan system usability scale (sus) pada perguruan tinggi swasta di palembang. JUSIFO (Jurnal Sistem Informasi), 2(1).
- [6] Chiew, T. K., dan Salim, S. S. (2003). Webuse: Website usability evaluation tool. Malaysian Journal of Computer Science, 16(1), 47–57.
- [7] Nur A. H, et al, 2019, Evaluasi Website Pemerintah Kota Prabumulih Melalui Pendekatan Website Usability Evaluation (WEBUSE) Jurnal Ilmiah Betrik, Vol.10, No.01, April 2019
- [8] Andiputra. K, Tanamal R, 2019, ANALISIS USABILITY MENGGUNAKAN METODE WEBUSE PADA WEBSITE KITABISA.COM, Business Management Journal Vol. 16 (No. 1): no. hlm - no hlm. Th. xxxx p-ISSN: