

ANALISIS USABILITY USER EXPERIENCE PADA WEBSITE PT. SR12 HERBAL SKINCARE MENGGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE

¹⁾Safina Maulida, ²⁾Nur Hasanah, ³⁾Hidayatus Sibyan, ⁴⁾Sukowiyono
^{1,2,3,4)} Universitas Sains Al-Qur'an

Email: ¹⁾safinamaulida130@gmail.com, ²⁾nurh.unsiq@gmail.com, ³⁾hsibyan@unsiq.ac.id,
⁴⁾suko34497@gmail.com

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel :

Diterima : 23 Februari 2023

Disetujui : 28 Februari 2023

Kata Kunci :

Usability, User Experience, Use Questionnaire, Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada website PT. SR12 Herbal Skincare dengan tujuan mengetahui hasil penilaian kualitas kegunaan pada website tersebut berdasarkan faktor-faktor usability menggunakan metode USE Questionnaire yang terdapat 4 variabel yaitu Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning dan Satisfaction. Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengisian kuesioner oleh 202 responden yang harus mengisi 30 pertanyaan dengan mengacu 4 variabel tersebut yang menghasilkan presentase sebagai berikut: Usefulness 97,04%, Easy of Use 91,53% dan Easy of Learning 81,39% dan Satisfaction 80,87%. Sehingga menghasilkan nilai presentase 83,30% atau pada kategori "Sangat Setuju/Sangat Layak".

ARTICLE INFO

Article History :

Received : February 23, 2023

Accepted : February 28, 2023

Keywords:

Usability, User Experience, Use Questionnaire, Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning

ABSTRACT

This research was conducted on the website of PT. SR12 Herbal Skincare <https://sr12herbalskincare.co.id/>, with the aim of knowing the results of the usability quality assessment on the website based on usability factors using the USE Questionnaire method which has 4 variables namely Usefulness, Easy of Use, Easy of Learning and Satisfaction. This research was conducted based on filling out a questionnaire by 202 respondents who had to fill in 30 questions with reference to these 4 variables which resulted in the following percentages: Usefulness 97.04%, Easy of Use 91.53% and Easy of Learning 81.39% and Satisfaction 80, 87%. So that it produces a percentage value of 83.30% or in the "Strongly Agree/Very Decent" category.

1. PENDAHULUAN

SR12 merupakan salah satu brand produk kecantikan dan herbal yang diproduksi oleh PT. SR12 Herbal Perkasa sejak 2015. Hingga saat ini telah mencapai kurang lebih 431 Distributor resmi yang tersebar di seluruh Indonesia dengan jumlah 4 gudang stok yang berlokasi di Bogor, Padang, Solo, dan Surabaya, yang akan terus bertambah kedepannya seiring berkembangnya jumlah mitra (Satria, 2022).

SR12 dipasarkan melalui sosial media dan juga marketplace. Namun baru-baru ini telah dibangun sebuah platform website yaitu <https://sr12herbalskincare.co.id/> yang berisikan info perusahaan, katalog produk, jumlah mitra yang tersebar di seluruh Indonesia hingga dapat melakukan transaksi melalui website tersebut (Herdiyanti, 2023).

Salah satu tujuan dibangunnya sebuah website pada PT. SR12 Herbal Skincare adalah untuk memfasilitasi para mitra supaya lebih mudah dalam bertransaksi dan lebih terpercaya karena dilakukan pada website resmi PT. SR12. Namun telah dilakukan observasi pada website ini hingga akhirnya ditemukan permasalahan yaitu; masih belum banyak yang melakukan transaksi di website ini, para mitra masih lebih memilih transaksi melalui marketplace atau melalui admin. Untuk mengetahui apa penyebab para mitra belum mulai berpindah ke website SR12 adalah dengan melakukan analisis usability user experience pada website PT. SR12 Herbal Skincare (Rohman, 2021).

Sistem dikatakan baik jika usabilitynya baik. Usability erat hubungannya dengan user experience, karena user experience dapat memperlihatkan kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dan efisiensi melalui pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut (Viyono, 2022).

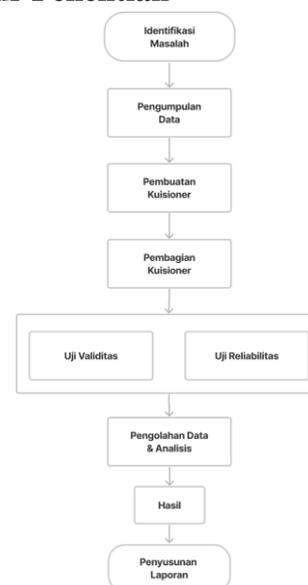
Banyak ragam metode yang dapat digunakan untuk melakukan analisis usability dalam user experience terhadap perangkat lunak. Salah satunya dengan metode USE Questionnaire yang digunakan untuk menilai kualitas dari perangkat lunak (Lubis, 2020). Metode USE Questionnaire merupakan metode pengukuran terhadap suatu sistem dengan cara menggunakan serangkaian kuisisioner yang dapat mengolah data yang berhubungan dengan

efektifitas, efisiensi dan kepuasan dalam penggunaan suatu sistem informasi dengan mengacu pada 5 komponen kualitas yaitu; Learnability, Efficiency, Memorability, Errors dan Satisfaction, yang pada intinya bahwa usability dapat menjawab apakah produk tersebut sesuai dengan kebutuhan user atau tidak (Retnoningsih, 2019). USE merupakan salah satu paket kuisisioner non komersial yang dapat digunakan untuk mengukur usability sistem dengan instrumen yang paling lengkap dibanding dengan metode lain (Yunandar, 2018).

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penulis melakukan uji analisis usability dalam user experience pada website PT. SR12 Herbal Skincare. Maka dari itu penulis mengambil judul Penelitian “ANALISIS USABILITY USER EXPERIENCE PADA WEBSITE PT. SR12 HERBAL SKINCARE MENGGUNAKAN METODE USE QUESTIONNAIRE”.

2. METODE

a. Alur Penelitian



b. Teknik Pengolahan Data

Dari data di *website* SR12 Herbal Skincare, jumlah mitra yang tersebar di seluruh Indonesia sampai saat ini ada 25.020. Berdasarkan jumlah mitra tersebut, bisa dihitung jumlah responden dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots (3.1)$$

Keterangan :

n=jumlah sampel

N=jumlah populasi

E=error level (besar kesalahan)

Pada penelitian ini menggunakan tingkat kesalahan 7% dengan hasil sebagai berikut :

$$n = \frac{25.020}{1+(25.020 \times 0,07^2)}$$

$$n = \frac{25.020}{123.598}$$

$$n = 202,43$$

$$n = 202$$

Dari hasil tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah responden dengan tingkat kesalahan 7% adalah 202 orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Validitas

Nilai dari r tabel di df 200 pada gambar tabel distribusi r-Tabel diatas adalah 0,1381. Sebuah kuesioner dapat dikatakan valid apabila r-Hitung > r-Tabel. Sehingga untuk membuktikan kevalidan pada kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.1 Hasil pengujian Validitas

Variabel	R tabel	R hitung	Ket
Pertanyaan 1 (X1.1)	0.1381	0,749	Valid
Pertanyaan 2 (X1.2)	0.1381	0,794	Valid
Pertanyaan 3 (X1.3)	0.1381	0,807	Valid
Pertanyaan 4 (X1.4)	0.1381	0,821	Valid
Pertanyaan 5 (X1.5)	0.1381	0,782	Valid
Pertanyaan 6 (X1.6)	0.1381	0,747	Valid
Pertanyaan 7 (X1.7)	0.1381	0,737	Valid
Pertanyaan 8 (X1.8)	0.1381	0,721	Valid
Pertanyaan 9 (X2.1)	0.1381	0,824	Valid
Pertanyaan 10 (X2.2)	0.1381	0,8	Valid
Pertanyaan 11 (X2.3)	0.1381	0,839	Valid
Pertanyaan 12 (X2.4)	0.1381	0,831	Valid
Pertanyaan 13 (X2.5)	0.1381	0,746	Valid
Pertanyaan 14 (X2.6)	0.1381	0,794	Valid
Pertanyaan 15 (X2.7)	0.1381	0,832	Valid
Pertanyaan 16 (X2.8)	0.1381	0,781	Valid
Pertanyaan 17 (X3.1)	0.1381	0,711	Valid
Pertanyaan 18 (X3.2)	0.1381	0,798	Valid
Pertanyaan 19 (X3.3)	0.1381	0,812	Valid
Pertanyaan 20 (X3.4)	0.1381	0,839	Valid
Pertanyaan 21 (X3.5)	0.1381	0,738	Valid
Pertanyaan 22 (X3.6)	0.1381	0,489	Valid
Pertanyaan 23 (X3.7)	0.1381	0,787	Valid
Pertanyaan 24 (X3.8)	0.1381	0,814	Valid
Pertanyaan 25 (Y.1)	0.1381	0,812	Valid
Pertanyaan 26 (Y.2)	0.1381	0,795	Valid
Pertanyaan 27 (Y.3)	0.1381	0,783	Valid
Pertanyaan 28 (Y.4)	0.1381	0,807	Valid
Pertanyaan 29 (Y.5)	0.1381	0,807	Valid
Pertanyaan 30 (Y.6)	0.1381	0,777	Valid

Dari tabel tersebut disimpulkan semua soal dari kuesioner tersebut adalah **Valid**.

3.2. Uji Reabilitas

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden (n) bisa dianalisis dengan SPSS yang memiliki 202 responden. Dari hasil uji reliabilitas didapatkan semua nilai dari hasil variable menghasilkan nilai >0,6 yaitu 0,964 dengan jumlah pertanyaan sebanyak 30 item.

Tabel 3.3 Reability Statistics

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	202	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	202	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,964	30

3.3. Responden

Responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) = 47 x 1 = 47

Responden dengan jawaban Tidak Setuju (TS) = 435 x 2 = 870

Responden dengan jawaban Setuju (S) = 3047 x 3 = 9141

Responden dengan jawaban Sangat Setuju (SS) = 2534 x 4 = 10.136

Total skor = 20.194

Untuk mengetahui hasil interpretasi, harus mencari skor tertinggi (Y) dan skor terendah (X) terlebih dahulu dengan memakai rumus berikut :

$$Y = \text{skor tertinggi likert} \times \text{jumlah responden}$$

Jumlah skor tertinggi untuk item “Sangat Setuju” adalah : $Y = (4 \times 30) \times 202$
 $Y = 24.240$

Untuk jumlah skor terendah item “Sangat Tidak Setuju” adalah : $X = (1 \times 30) \times 202$
 $X = 6.060$

Dari jumlah total skor penilaian 20.194 maka penilaian interpretasi responden kepada

website PT SR.12 Herbal Skincare adalah hasil nilai yang diperoleh berdasarkan rumus indeks dan dengan kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval sebagai berikut :

Angka 0%-20% = Sangat Tidak Setuju

Angka 21%-40% = Kurang Setuju

Angka 41%-60% = Cukup

Angka 61%-80% = Setuju

Angka 81%-100% = Sangat Setuju

Sehingga dapat diperoleh penyelesaian akhirnya adalah berikut ini :
$$\text{Total skor} / Y \times 100$$
$$= 20.194 / 24.240 \times 100$$

$$= 83,30\% \text{ atau "Sangat Setuju"}$$

Dari hasil keseluruhan 83,30% dari menurut perhitungan persentase kuesioner dengan skala likert maka dapat disimpulkan yaitu :

1. Responden sangat setuju bahwa dengan adanya website ini, transaksi para mitra menjadi lebih mudah karena tidak melalui pihak ke-tiga.
2. Responden sangat setuju bahwa Website ini menampilkan katalog semua produk yang SR12 jual sehingga sangat membantu mitra dalam mencari produk yang akan dibeli.
3. Responden sangat setuju dengan adanya fitur untuk membantu melihat distributor yang tersebar di Indonesia.
4. Responden sangat setuju dengan adanya fitur untuk membantu melihat daftar mitra seluruh Indonesia.
5. Responden sangat setuju dengan adanya fitur clinic yang membantu memberi info pricelist treatment dan info promo di clinic SR12 Herbal Skincare.
6. Responden sangat setuju bahwa website memudahkan user dan mitra untuk mendapatkan produk produk SR12 secara lengkap.
7. Responden sangat setuju bahwa website Website ini sangat cepat dan responsif.
8. Responden sangat setuju bahwa Website ini sesuai dengan kebutuhan user.
9. Responden sangat setuju bahwa Website mudah dipahami.
10. Responden sangat setuju bahwa Website ini memiliki tampilan yang menarik sehingga tidak membingungkan pengguna.
11. Responden sangat setuju bahwa proses transaksi di website mudah dan aman.
12. Responden sangat setuju bahwa fitur yang tersedia di website bekerja sesuai fungsinya.
13. Responden sangat setuju bahwa bahasa yang digunakan pada website mudah dipahami.
14. Responden sangat setuju bahwa website praktis untuk digunakan.
15. Responden sangat setuju bahwa fitur pencarian pada website berfungsi dengan baik.
16. Responden sangat setuju bahwa website SR12 fleksibel saat digunakan.
17. Responden sangat setuju bahwa tidak perlu menggunakan instruksi tertulis untuk mengaplikasikan website.
18. Responden sangat setuju bahwa seluruh komponen website seperti font, warna, ukuran search engine, heading, subheading, dan style pada tiap tombol konsisten sama.
19. Responden sangat setuju bahwa user yang sering ataupun jarang menggunakan website ini akan tetap familiar terhadap fitur-fitur yang ada.
20. Responden sangat setuju bahwa website dapat diaplikasikan dengan lancar setiap saat.
21. Responden sangat setuju bahwa pengguna dengan mudah mengingat alur bagaimana menggunakan website ini tanpa harus melihat instruksi atau tutorial.
22. Responden setuju bahwa perlu belajar banyak hal sebelum mulai menggunakan website ini.
23. Responden sangat setuju bahwa user dapat dengan cepat memahami website ini.

24. Responden sangat setuju bahwa user dengan mudah untuk mempelajari dan mengingat bagaimana menggunakan fitur di website ini
25. Responden setuju bahwa user puas dengan adanya website ini.
26. Responden sangat setuju bahwa user puas dengan fitur yang tersedia pada website ini.
27. Responden sangat setuju bahwa user akan merekomendasikan website ini ke rekan lain.
28. Responden sangat setuju bahwa website ini sangat menyenangkan ketika digunakan.
29. Responden sangat setuju bahwa semua fitur yang ada pada website ini bekerja seperti yang saya inginkan.
30. Responden setuju bahwa responden merasa harus berbelanja melalui *website* ini.

Berdasarkan kesimpulan diatas dan hasil dari persentase kuesioner sejumlah 83,30% maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas *website* PT SR.12 Herbal Skincare sudah dalam kategori “Sangat Baik” dari aspek *Usefulness* (Daya Guna), *Easy of Use* (Mudah Digunakan), *Easy of Learning* (Mudah Dipelajari) dan *Satisfaction* (Tingkat Kepuasan Pengguna).

3.4. Implikasi Penelitian

Menurut hasil penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil persentase pada kategori *Usefulness*, yang menghasilkan paling tinggi dibandingkan dengan pernyataan lainnya yaitu 97,04%, diharapkan pengelola dapat mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas dari kemudahan pengoperasian *website* selama digunakan.
2. Berdasarkan hasil presentasi *Easy of Use* 91,53% diharapkan pengelola dapat mempertahankan kualitas tampilan yang mudah diingat oleh pengguna, terutama apabila pengguna sudah lama tidak menggunakan *website* ini.
3. Berdasarkan hasil persentase pada kategori *Easy of Learning*, yang menghasilkan

persentase 81,39%, maka diharapkan pengelola dapat menyempurnakan fitur dan *user interface* yang *eye catching* dan bahasa sesuai dengan bahasa sehari-hari atau bahasa Indonesia supaya pengguna lebih mudah dalam mempelajarinya.

4. Berdasarkan hasil presentase dari kategori *Satisfaction* 80,87% disebabkan karena *website* terbilang masih sangat baru dan belum banyak yang menggunakannya. Maka dari itu diharapkan pengelola dapat memperbanyak melakukan sosialisasi dan pelatihan mengoperasikan *website*.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian uji kualitas *website* PT SR12 Herbal Skincare mendapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Pada masing-masing variabel dengan jumlah 30 item pertanyaan dan 202 responden menghasilkan persentase berikut :
 - a. *Usefulness* (Daya Guna) pada persentase 97,04% atau “Sangat Layak”.
 - b. *Easy of Use* (Mudah Digunakan) pada persentase 91,53% atau “Sangat Layak.
 - c. *Easy of Learning* (Mudah Dipelajari) pada persentase 81,39% atau “Sangat Layak”
 - d. *Satisfaction* (Tingkat Kepuasan Pengguna) pada persentase 80,87% atau “Layak”.
2. Hasil analisis yang diperoleh dari penelitian ini adalah 83,30% “Sangat Layak” dengan berdasarkan *USE Questionnaire*.

4.2. Saran

Terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung kesuksesan kualitas suatu sistem antara lain, *correctness*, *reliability*, *efficiency*, *integrity*, *usability*, *maintanability*, *flexibility*, *testability*, *portability*, *reusability* dan *interoperability* dengan tujuan memuaskan kebutuhan pengguna. Untuk penelitian berikutnya dapat memfokuskan penelitian pada faktor kesuksesan selain faktor *usability* seperti faktor lain yang telah disebutkan diatas.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Satria, S., Rahayu, R. R., & Setiawan, D. (2022). SISTEM INFORMASI DISTRIBUTOR SR12 SKINCARE HERBAL KARAWANG. *Device*, 12(2), 101-107.
- Herdiyanti, R. (2023). SISTEM INFORMASI PENJUALAN ONLINE PADA PT. SR12 HERBAL PERKASA DISTRIBUTOR UTAMA BEKASI. *Rabit: Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab*, 8(1), 35-46.
- Rohman, S. (2021). Analisis Usability Dalam User Experience Menggunakan Use Questionnaire Pada Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 9(1), 13-18.
- Viyono, A., Asmarajati, D., & Rohman, S. (2022). PENGUJIAN USABILITY DALAM USER EXPERIENCE PADA APLIKASI BRIMOLA MENGGUNAKAN USE QUESTIONNAIRE. *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, 3(2), 321-330.
- Lubis, B. O., Salim, A., & Jefa, J. (2020). Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Use Questionnaire. *Jurnal Saintekom*, 10(1), 65-76.
- 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.
- Yunandar, R. T., & Priyono, P. (2018). Pengujian Usability Sistem Framework React Native dengan Expo untuk Pengembangan Aplikasi android Menggunakan USE QUESTIONNAIRE. *Sinkron: jurnal dan penelitian teknik informatika*, 3(1), 252-259.