

**EVALUASI SISTEM PEMESANAN BERBASIS *QR CODE* PADA
PENGUNJUNG SERLOK KOPI MULYOSARI SURABAYA
MENGGUNAKAN METODE *PATTERN BASED USABILITY TESTING***

SKRIPSI



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

Disusun Oleh:

LUTHFIAH WARDAH

H76218033

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ahmad Rizal Fatoni

NIM : 09020620019

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2020

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: “ANALISIS PENGGUNAAN *CORRELATION-BASED FEATURE SELECTION* (CFS) PADA DETEKSI PENIPUAN *CREDIT CARD* MENGGUNAKAN *RANDOM FOREST*”. Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan. Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 8 Januari 2026

Yang menyatakan,

(Ahmad Rizal Fatoni)



LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : AHMAD RIZAL FATONI

NIM : 09020620019

JUDUL : ANALISIS PENGGUNAAN *CORRELATION-BASED FEATURE SELECTION (CFS)* PADA DETEKSI PENIPUAN *CREDIT CARD* MENGGUNAKAN *RANDOM FOREST*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 17 Juni 2025

Dosen Pembimbing 1



(Dr. Eng. Anang Kunaefi, M. Kom)

NIP. 197911132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Dwi Roffliawati, MT)

NIP.197909272014032001

PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Ahmad Rizal Fatoni ini telah dipertahankan
di depan tim penguji skripsi
di Surabaya, 8 Januari 2026

Dosen Penguji 1

Khalid, M.Kom

NIP. 197906092014031002

Dosen Penguji 2

Mujib Ridwan, S.Kom., M.T

NIP. 198604272014031004

Dosen Penguji 3

Dr. Eng. Anang Kunaefi, M. Kom

NIP. 197911132014031001

Dosen Penguji 4

Dwi Rolliauwati, MT

NIP. 197909272014032001

Mengesahkan,

Dewan penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Uin Sunan Ampel Surabaya



Dr. A. Saepul Hamdani, M.Pd

NIP. 196507312000031002



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : MOHAMMAD FATHUR ROZAQ
NIM : 05020221058
Fakultas/Jurusan : Syariah dan Hukum / Hukum Ekonomi Syariah
E-mail address : mfathurrozaq99@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

TINJAUAN HUKUM ISLAM TERHADAP PRAKTIK JUAL BELI GELONDONGAN UDANG DENGAN PERHITUNGAN SAMPLING DAN SATUAN REAN DI USAHA PENDEDERAN UDANG VANAME DESA CERME LOR

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 Februari 2026

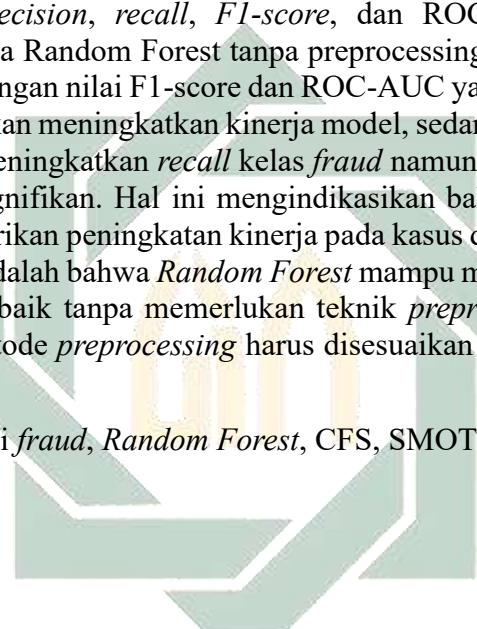
Penulis


(Mohammad Fathur Rozaq)

ABSTRAK

Deteksi transaksi *fraud* pada sistem pembayaran elektronik merupakan permasalahan penting karena karakteristik data yang bersifat tidak seimbang (*imbalanced*) dan kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja algoritma *Random Forest* dalam mendeteksi transaksi *fraud* dengan membandingkan tiga skenario pengolahan data, yaitu *Random Forest* tanpa *preprocessing* khusus, *Random Forest* dengan *Correlation-Based Feature Selection* (CFS), serta *Random Forest* dengan kombinasi CFS dan *Synthetic Minority Over-sampling Technique* (SMOTE). Dataset yang digunakan merupakan dataset transaksi kartu kredit yang memiliki proporsi kelas *fraud* yang jauh lebih sedikit dibandingkan transaksi normal. Evaluasi kinerja model dilakukan menggunakan metrik akurasi, *precision*, *recall*, *F1-score*, dan ROC-AUC. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Random Forest* tanpa *preprocessing* tambahan menghasilkan performa terbaik dengan nilai *F1-score* dan ROC-AUC yang tinggi. Penerapan CFS tidak secara signifikan meningkatkan kinerja model, sedangkan kombinasi CFS dan SMOTE mampu meningkatkan *recall* kelas *fraud* namun menyebabkan penurunan *precision* secara signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa teknik *oversampling* tidak selalu memberikan peningkatan kinerja pada kasus deteksi *fraud*. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa *Random Forest* mampu menangani data *fraud* yang *imbalance* dengan baik tanpa memerlukan teknik *preprocessing* yang kompleks, serta pemilihan metode *preprocessing* harus disesuaikan dengan karakteristik data dan tujuan deteksi.

Kata kunci: deteksi *fraud*, *Random Forest*, CFS, SMOTE, data *imbalance*



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

ABSTRACT

Fraud detection in electronic payment systems is a critical problem due to the highly imbalanced and complex nature of transaction data. This study aims to analyze the performance of the Random Forest algorithm in detecting fraudulent transactions by comparing three data processing scenarios: Random Forest without specific preprocessing, Random Forest with Correlation-Based Feature Selection (CFS), and Random Forest with a combination of CFS and Synthetic Minority Over-sampling Technique (SMOTE). The dataset used consists of credit card transactions with a significantly smaller proportion of fraudulent transactions compared to normal ones. Model performance was evaluated using accuracy, precision, recall, F1-score, and ROC-AUC metrics. The experimental results indicate that Random Forest without additional preprocessing achieved the best overall performance, particularly in terms of F1-score and ROC-AUC. The application of CFS did not significantly improve model performance, while the combination of CFS and SMOTE increased the recall of the fraud class but led to a substantial decrease in precision. These findings suggest that oversampling techniques do not always improve fraud detection performance. In conclusion, Random Forest is effective in handling imbalanced fraud datasets without requiring complex preprocessing techniques, and the selection of preprocessing methods should be carefully aligned with data characteristics and detection objectives.

Keywords: fraud detection, Random Forest, CFS, SMOTE, imbalanced data

**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 <i>Coffee Shop</i>	10
2.2.2 Serlok Kopi	11
2.2.3 <i>POS (Point of Sale)</i>	12
2.2.4 <i>QR Code</i>	15
2.2.5 <i>Usability</i>	17
2.2.6 Evaluasi usability	18
2.2.7 <i>Pattern Based Usability Testing</i>	18
1. Pola Pengujian.....	19
2. Skenario Pengujian.....	21
3. Responden Pengujian	23
4. <i>Purposive Sampling</i>	24
5. Kuesioner USE	24
6. <i>Likert Scale</i>	26
7. Pola <i>Usability</i>	27
2.3 Integrasi Keilmuan	30

BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Alur Penelitian.....	33
3.2.1 Identifikasi Masalah	34
3.2.2 Studi Literatur	35
3.2.3 Menentukan Sampel.....	35
3.2.4 Perancangan Kuesioner USE	35
3.2.5 Pengumpulan Data	38
3.2.6 Pengujian <i>Usability</i>	38
3.2.7 Pengumpulan Hasil Pengujian	38
3.2.8 Analisis Data.....	39
3.2.9 Pembentukan Rekomendasi	39
3.2.10 Penyusunan Laporan	39
3.3 Waktu Penelitian	39
BAB IV PENGUMPULAN DATA DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pengumpulan Data	41
4.2 Pembentukan Pola Pengujian.....	41
4.3 Pembentukan Skenario Pengujian.....	48
4.4 Responden Pengujian	50
4.4.1 Responden Pengujian Klasifikasi L	50
4.4.2 Responden Pengujian Klasifikasi P	54
4.5 Hasil Pengujian Pengukuran Usability.....	58
4.5.1 Aspek <i>Usefulness</i>	58
4.5.2 Aspek <i>Satisfaction</i>	59
4.6 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Pengujian.....	60
4.7 Analisis Hasil Pengujian Usability	63
4.8 Analisis Responden Pengujian	63
4.7.1 Analisis Responden Pengujian Klasifikasi L	63
4.7.2 Analisis Responden Pengujian Klasifikasi P	64
4.9 Analisis Kuantitatif Hasil Pengujian Usability	65
4.9.1 Kuesioner Aspek <i>Usefulness</i>	66
4.9.2 Kuesioner Aspek <i>Satisfaction</i>	77
4.10 Analisis Kualitatif Hasil Pengujian Usability	86
4.10.1 Analisis Kualitatif Klasifikasi L.....	86

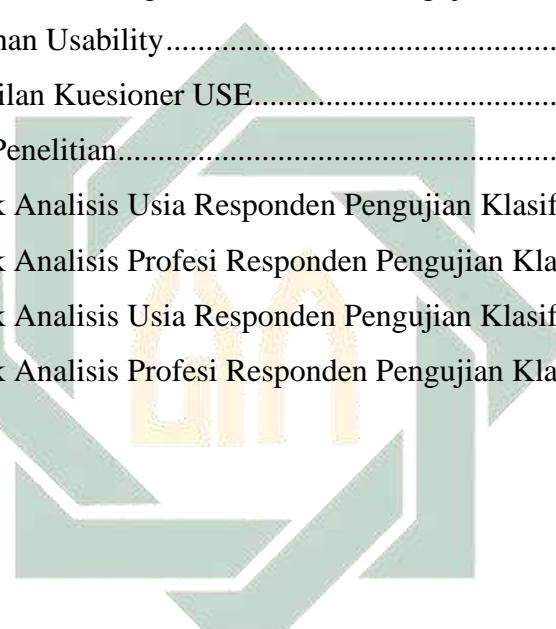
4.10.2	Analisis Kualitatif Klasifikasi P.....	87
4.11	Rekomendasi	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA		93



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Tampilan Halaman POS (Aplikasi ESB)	13
Gambar 2. 2. Tampilan Pesanan Menu	13
Gambar 2. 3. Tampilan Menu Rincian Pesanan & Rincian Pembayaran	14
Gambar 2. 4. Tampilan Halaman Ringkasan Pesanan dan QR Pembayaran	14
Gambar 2. 5. Tahapan encoding QR-Code	15
Gambar 2. 6. Tahapan Decoding QR-Code	16
Gambar 2. 7. Grafik Perbandingan Total Peserta Pengujian Terhadap Total Temuan Permasalahan Usability.....	24
Gambar 2. 8. Tampilan Kuesioner USE.....	25
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	34
Gambar 4. 1. Grafik Analisis Usia Responden Pengujian Klasifikasi L	64
Gambar 4. 2. Grafik Analisis Profesi Responden Pengujian Klasifikasi L	64
Gambar 4. 3. Grafik Analisis Usia Responden Pengujian Klasifikasi P	65
Gambar 4. 4. Grafik Analisis Profesi Responden Pengujian Klasifikasi P	65



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya	6
Tabel 2. 2. Data coffee shop di Provinsi Jawa Timur	11
Tabel 2. 3. Tabel Pendefinisian Pola.....	19
Tabel 2. 4. Contoh Pola Pengujian.....	20
Tabel 2. 5. Contoh Pola Pengujian.....	21
Tabel 2. 6. Contoh Skenario Pengujian.....	23
Tabel 2. 7. Definisi Analisis Interval Nilai Skala Likert.....	26
Tabel 2. 8. Definisi Indeks Penilaian Hasil Perhitungan Skala Likert.....	26
Tabel 2. 9. Pola Usability Policy Statement.....	27
Tabel 2. 10. Pola Usability Required Field Markers.....	29
Tabel 3. 1. Tabel Skala Likert.....	36
Tabel 3. 2. Pernyataan Dalam Kuesioner USE	36
Tabel 3. 3. Waktu Penelitian	39
Tabel 4. 1. Pembentukan Pola Pengujian A1	41
Tabel 4. 2. Pembentukan Pola Pengujian A2	43
Tabel 4. 3. Pembentukan Pola Pengujian A3	44
Tabel 4. 4. Pembentukan Pola Pengujian A4	45
Tabel 4. 5. Pembentukan Pola Pengujian A5	47
Tabel 4. 6. Pembentukan Skenario Pengujian SA1.....	48
Tabel 4. 7. Pembentukan Skenario Pengujian SA2.....	49
Tabel 4. 8. Pembentukan Skenario Pengujian SA3.....	49
Tabel 4. 9. Pembentukan Skenario Pengujian SA4.....	49
Tabel 4. 10. Pembentukan Skenario Pengujian SA5.....	50
Tabel 4. 11. Informasi Responden Pengujian 1	51
Tabel 4. 12. Informasi Responden Pengujian 2	51
Tabel 4. 13. Informasi Responden Pengujian 3	51
Tabel 4. 14. Informasi Responden Pengujian 4	51
Tabel 4. 15. Informasi Responden Pengujian 5	52
Tabel 4. 16. Informasi Responden Pengujian 6	52
Tabel 4. 17. Informasi Responden Pengujian 7	52

Tabel 4. 18. Informasi Responden Pengujian 8	52
Tabel 4. 19. Informasi Responden Pengujian 9	52
Tabel 4. 20. Informasi Responden Pengujian 10	53
Tabel 4. 21. Informasi Responden Pengujian 11	53
Tabel 4. 22. Informasi Responden Pengujian 12	53
Tabel 4. 23. Informasi Responden Pengujian 13	53
Tabel 4. 24. Informasi Responden Pengujian 14	54
Tabel 4. 25. Informasi Responden Pengujian 15	54
Tabel 4. 26. Informasi Responden Pengujian 1	54
Tabel 4. 27. Informasi Responden Pengujian 2	54
Tabel 4. 28. Informasi Responden Pengujian 3	55
Tabel 4. 29. Informasi Responden Pengujian 4	55
Tabel 4. 30. Informasi Responden Pengujian 5	55
Tabel 4. 31. Informasi Responden Pengujian 6	55
Tabel 4. 32. Informasi Responden Pengujian 7	56
Tabel 4. 33. Informasi Responden Pengujian 8	56
Tabel 4. 34. Informasi Responden Pengujian 9	56
Tabel 4. 35. Informasi Responden Pengujian 10	56
Tabel 4. 36. Informasi Responden Pengujian 11	56
Tabel 4. 37. Informasi Responden Pengujian 12	57
Tabel 4. 38. Informasi Responden Pengujian 13	57
Tabel 4. 39. Informasi Responden Pengujian 14	57
Tabel 4. 40. Informasi Responden Pengujian 15	57
Tabel 4. 41. Hasil Pengukuran Usability Aspek Usefulness.....	58
Tabel 4. 42. Hasil Pengukuran Usability Aspek Usefulness.....	59
Tabel 4. 43. Hasil Pengukuran Usability Aspek Satisfaction	60
Tabel 4. 44. Hasil Pengukuran Usability Aspek Satisfaction	60
Tabel 4. 45 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Klasifikasi L	61
Tabel 4. 46 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Klasifikasi P	62
Tabel 4. 47. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi L	66

Tabel 4. 48. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi P	66
Tabel 4. 49. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi L	67
Tabel 4. 50. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi P	68
Tabel 4. 51. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi L	69
Tabel 4. 52. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi P	69
Tabel 4. 53. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi L	70
Tabel 4. 54. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi P	71
Tabel 4. 55. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi L	71
Tabel 4. 56. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi P	72
Tabel 4. 57. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi L	73
Tabel 4. 58. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi P	73
Tabel 4. 59. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi L	74
Tabel 4. 60. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi P	74
Tabel 4. 61. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 8 Responden Klasifikasi L	75
Tabel 4. 62. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 8 Responden Klasifikasi P	76
Tabel 4. 63. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi L	77

Tabel 4. 64. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi P	77
Tabel 4. 65. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi L	78
Tabel 4. 66. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi P	79
Tabel 4. 67. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi L	79
Tabel 4. 68. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi P	80
Tabel 4. 69. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi L	81
Tabel 4. 70. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi P	81
Tabel 4. 71. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi L	82
Tabel 4. 72. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi P	83
Tabel 4. 73. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi L	83
Tabel 4. 74. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi P	84
Tabel 4. 75. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi L	85
Tabel 4. 76. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi P	85
Tabel 4. 77. Pendataan Permasalahan Responden Pengujian Klasifikasi L	86
Tabel 4. 78. Pendataan Permasalahan Responden Pengujian Klasifikasi P.....	87
Tabel 4. 79. Rekomendasi Perbaikan Pada Permasalahan	88

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffee shop termasuk jenis usaha pada aspek *food and beverage* yang berfokus pada penjualan makanan serta minuman dengan konsep *modern* dan elegan. Bisnis kedai kopi ini terus mengalami pertumbuhan baik dari segi tempat, hidangan bahkan teknologi yang digunakan. Perkembangan tersebut tidak lepas dari pola dan gaya hidup masyarakat yang berubah ubah sesuai dengan kemajuan zaman. Keinginan konsumen untuk berkunjung tidak hanya untuk sekedar bersantai, berkumpul, bersosialisasi, berkencan, bertukar pikiran bersenda gurau bersama teman atau hanya melepas rasa bosan, tempat ini juga digunakan *prospecting business* oleh para pebisnis atau antar eksekutif (Damanik, 2008).

Munculnya berbagai *coffee shop* yang sangat beragam menyebabkan banyak pilihan bagi konsumen, itulah sebabnya persaingan bisnis kedai kopi ini sangat ketat dengan pangsa pasar dan harga yang bervariasi. Dengan kondisi persaingan tersebut membuat pengelola *coffee shop* memutar otak untuk melakukan inovasi yang memberikan konsep baru untuk dijadikan sebagai ciri khas pada kedai tersebut (Ranitaswari et al., 2018). Salah satu inovasi yang bisa diterapkan adalah sistem pemesanan berbasis *QR Code*. *QR Code* adalah kode matriks dua dimensi yang dapat discan oleh kamera *smartphone* untuk mendapatkan informasi atau melakukan tindakan tertentu. *Coffee shop* yang sudah menggunakan sistem pemesanan berbasis *QR Code* salah satunya di Serlok Kopi Mulyosari.

Serlok Kopi merupakan salah satu kedai kopi di Surabaya berdiri sejak tahun 2020. Kedai kopi yang di gagas oleh tiga *founder* yaitu Jevon Tanuwidjaja, Freddy Kurniawan dan Tina Herawati yang memiliki 3 cabang di Surabaya antara lain di Kertajaya, Mulyosari dan Wiyung. Dalam penelitian ini hanya berfokus pada cabang Mulyosari saja karena berdasarkan wawancara dengan tim manajemen Serlok Kopi bahwa sistem yang digunakan sama antara ketiga cabang tersebut. Sistem pemesanan mulai awal berdiri hingga saat ini sudah menggunakan *QR Code*, sebab itu tim manajemen ingin mengevaluasi penggunaan *QR Code* terkait kemudahan penggunaan dari sistem pemesanan, kelemahan atau hambatan yang

dialami oleh pengunjung, kepuasaan dalam penggunaan sistem pemesanan *QR Code*, serta perbaikan *usability* terhadap sistem pemesanan berbasis *QR Code* di Serlok Kopi Mulyosari.

Penggunaan teknologi *QR Code* pada *coffee shop* merupakan inovasi baru pada usaha *coffee shop*, karena umumnya sebuah kedai kopi masih menggunakan strategi konvensional. Dengan menerapkan *QR Code* di *coffee shop*, efisiensi dalam memberikan pelayanan menu kepada pelanggan dapat ditingkatkan. Hal ini memungkinkan dapur restoran atau kafe untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, hal ini memberikan ketepatan pemesanan dalam penyajian menu kepada pelanggan (Suharianto et al., 2020).

Menurut penelitian dari (Suharianto, Pembudi, Rahagiyanto, & Suyoso, 2020) dengan judul “Implementasi *QR Code* untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran maupun Kafe” dimana peneliti merancang sebuah prosedur baru dalam proses penyempurnaan pemesanan menu makanan dan minuman pada sebuah *coffee shop*. Dari penelitian tersebut penerapan *QR Code* telah terbukti mengurangi kesalahan menu konsumen dan mengurangi waktu tunggu konsumen serta efisiensi layanan makanan dan minuman di *coffee shop*. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem yang diusulkan cepat dan ekonomis dalam hal efisiensi dan penghematan biaya, dan sangat kompetitif dengan penerapan sistem manajemen menu restoran. Adapun perbedaan antara penelitian oleh (Suharianto, Pembudi, Rahagiyanto, & Suyoso, 2020) dengan penelitian ini yaitu, secara umum penelitian dari (Suharianto, Pembudi, Rahagiyanto, & Suyoso, 2020) berfokus dalam implementasi dari sistem *QR Code* dalam pelayanan restoran dan kafe. Namun demikian dalam penelitian ini berfokus pada evaluasi dari penggunaan *QR Code* sebagai sistem pemesanan *Coffee Shop* yang diuji menggunakan *pattern based usability testing*. Dengan mengevaluasi desain dan pengujian sistem, evaluasi *usability* membantu memastikan bahwa sistem bekerja seperti yang diharapkan dan memenuhi kebutuhan pengguna (Dix et al., 2004).

Dari penjelasan sebelumnya, penulis melakukan penelitian terkait “Evaluasi Sistem Pemesanan Berbasis *QR Code* Pada Pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya Menggunakan Metode *Pattern Based Usability Testing*”. Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini melibatkan pendekatan kualitatif dan

kuantitatif dengan metode yang digunakan yaitu *pattern based usability testing*, merupakan metode yang mengidentifikasi pola-pola penggunaan yang umum dan menguji sejauh mana sistem memenuhi pola-pola tersebut (Dias & Paiva, 2017). Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi tingkat kemudahan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem pemesanan, mengidentifikasi kelemahan serta dapat menggambarkan tingkat *usability* sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan sebagai bahan pertimbangan kepada tim manajemen *Coffee Shop* terhadap sistem agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, rumusan masalah penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan penggunaan (*usability*) dari sistem pemesanan berbasis *QR Code* pada pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya?
2. Apa saja kelemahan atau hambatan yang dihadapi oleh pengunjung dalam menggunakan sistem pemesanan tersebut?
3. Apakah sistem pemesanan berbasis *QR Code* di Serlok Kopi Mulyosari sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengunjung?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan *usability* atas hasil evaluasi terhadap sistem pemesanan berbasis *QR Code* pada pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya dengan metode *pattern based usability testing*?

1.3 Batasan Masalah

Pada penelitian ini agar berfokus terhadap tujuan yang diinginkan dan tidak melebar terhadap hal yang tidak diinginkan. Sehingga adanya batasan masalah berikut:

1. Responden pada penelitian ini merupakan individu yang telah mengunjungi Serlok Kopi Mulyosari Surabaya yang menggunakan *QR Code* untuk memesan menu.
2. Penelitian berfokus terhadap penggunaan sistem pemesanan berbasis *QR Code* pada bagian pemesanan menu di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya.
3. Rekomendasi yang disampaikan hanya berdasarkan hasil pengujian *usability* dengan metode *Pattern Based Usability Testing*.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kemudahan penggunaan (*usability*) dari sistem pemesanan berbasis *QR Code*, mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pemesanan, serta memastikan bahwa sistem tersebut memenuhi kebutuhan dan memberikan pengalaman yang memuaskan pada pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya dengan metode berbasis *pattern based usability testing*.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini dimaksudkan dapat bermanfaat untuk peneliti maupun pihak lain yakni:

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini dimaksudkan memberi kontribusi pengetahuan terkait pemanfaatan teknologi dalam hal ini *QR Code* sebagai sistem pemesanan di industri kuliner.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dimaksudkan dapat memberi informasi, referensi serta sebagai materi dalam mempertimbangkan Serlok Kopi Mulyosari Surabaya untuk meningkatkan kualitas layanan konsumen. Kajian pada penelitian ini merupakan inovasi baru yang dilakukan oleh *Coffee Shop* untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang masih belum banyak menggunakannya. Oleh sebab itu, penelitian ini memiliki peluang untuk dijadikan referensi baru untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengevaluasi tingkat *usability* dalam penggunaan sistem *QR Code* di *coffee shop*.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistem yang digunakan untuk menulis tugas akhir skripsi dalam penelitian ini adalah:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang permasalahan yang dikaji, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian yang diperoleh dari penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

2. BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan serta teori yang terkait dengan evaluasi sistem pemesanan berbasis *QR Code* pada Serlok

Kopi Mulyosari Surabaya menggunakan metode *pattern based usability testing*.

3. BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

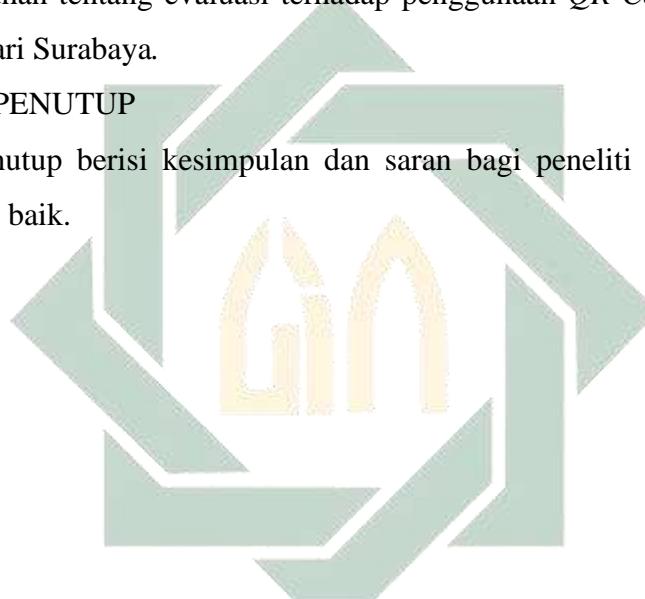
Bab metodologi penelitian membahas mengenai penjelasan alur penelitian yang terdiri dari metode penelitian, sumber data penelitian, perancangan model penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, teknik pengumpulan data, uji analisis data, dan metode analisis data yang digunakan.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan tentang evaluasi terhadap penggunaan *QR Code* di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya.

5. BAB 5 PENUTUP

Bab penutup berisi kesimpulan dan saran bagi peneliti selanjutnya supaya semakin baik.



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkaya pembahasan penelitian ini, studi sebelumnya dijadikan sebagai referensi dan objek analisis. Penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini diacu dan dianalisis secara mendalam dan perbandingan dibuat antara penelitian saat ini dan yang akan dilakukan. Pada penelitian ini disertakan berbagai penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan “Evaluasi Sistem Pemesanan Berbasis *QR Code* Pada Pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya Menggunakan Metode *Pattern Based Usability Testing*”.

Tabel 2. 1. Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya

No	Nama & Tahun Penelitian	Judul	Hasil Penelitian	Gap Penelitian
1	(Suharianto, Pambudi, Rahagiyanto, & Suyoso, 2020)	Implementasi <i>QR Code</i> untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran maupun Kafe	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>QR Code</i> telah terbukti mengurangi kesalahan menu konsumen dan mengurangi waktu tunggu konsumen serta efisiensi layanan makanan dan minuman di <i>Coffee Shop</i> .	Berfokus dalam implementasi dari sistem <i>QR Code</i> dalam pelayanan restoran dan kafe.

2	(Sri Widiyanti & Sholihah Widiati, 2021)	Implementasi dan Evaluasi Penerimaan Sistem Presensi Siswa LKP dengan <i>QR Code</i> Berbasis Android	Perolehan dari penerapan ini diuji kepada siswa melalui penggunaan metode action research serta mengisi kuisioner pada google form. Perolehannya darilima variable UTAU yakni <i>Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, dan Habit</i> memperlihatkan perolehan positif dan signifikan.	Dalam penelitian ini dilakukan implementasi beserta evaluasinya terhadap sistem presensi berbasis <i>QR Code</i> . Distingsi lainnya yaitu dalam penelitian ini menggunakan UTAUT sebagai model evaluasi sistemnya.
3	(Astrid, Indrawan, & Kariadinata, 2019)	Efektivitas Teknik Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Aplikasi <i>QR Code</i> Terhadap Kemampuan	Perolehan riset tersebut memperlihatkan evaluasi kemampuan berpikir kreatif dikelas yang menerapkan	Pada riset tersebut penulis mempergunakan <i>QR Code</i> menjadi metode dalam mengevaluasi materi program linear.

		Berpikir Kreatif Matematis Dan Kemandirian Belajar Siswa	aplikasi <i>QR Code</i> lebih baik dibandingkan teknik evaluasi biasa dikelas konvensional.	
4	(Nandiwardha, Hayuhardhika, Putra, & Hanggara, 2019)	Evaluasi <i>Usability</i> terhadap Sistem Informasi Antrian Rumah Sakit Krakatau Hospital System dengan Metode Pattern Based <i>Usability</i> Testing	Hasil penelitian menunjukkan tingkat kualitas usability yang diperoleh pada 3 aspek usability. Terdapat temuan 12 permasalahan yang terkait dengan usability pada website, serta 17 permasalahan yang terkait dengan usability pada aplikasi Android.	Riset ini berfokus pada sistem informasi antrian RS Krakatau Hospital System yang dikembangkan oleh PT Krakatau Information Technology. Penelitian dilakukan pada dua platform yang berbeda, yaitu platform website dan platform Android.
5	(Suryadithia, 2013)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan <i>QR Code</i> pada Era Digitalisasi dengan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa banyak orang, khususnya di Indonesia, mengetahui dan	Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan metode pengukuran <i>usability</i> .

		Metode <i>Usability</i> .	mengimplementasikan teknologi <i>QR Code</i> menggunakan empat perspektif: kegunaan, kemudahan penggunaan, kemudahan belajar dan kepuasan.	
6	(Silalahi, Tambunan, & Batubara, 2022)	Dampak Penggunaan <i>QRIS</i> Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi	Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh penggunaan <i>QRIS</i> sebagai metode pembayaran terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan risiko, baik secara individu maupun secara	Penelitian tersebut mempergunakan jenis kuantitatif serta metode analisis studi kausal (<i>Causal Study</i>)

			bersama-sama, memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap keputusan konsumen dalam menggunakan uang elektronik berbasis QRIS.	
--	--	--	--	--

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, evaluasi *usability* media pemesanan berbasis *QR Code* di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya pada penelitian ini mempertimbangkan kriteria *usability* terkait aspek *usefulness* dan *satisfaction*. Teknik evaluasi menggunakan *pattern based usability testing*, yang dimulai dengan pembuatan pola pengujian dan skenario pengujian kemudian menggunakan pertanyaan tentang kriteria *usability* dari kuesioner.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Coffee Shop

Kafe atau sering disebut *coffee shop* merupakan tempat dimana Anda bisa memesan makanan, minuman, kopi, snack, atau barang lainnya. Kafe tidak seperti kafetaria seperti halnya bar atau restoran. *Coffee shop* didirikan untuk penjualan minuman berbahan dasar biji kopi kepada pelanggan.

Kedai Kopi atau cafe tidak hanya menyediakan berbagai jenis kopi, tetapi juga menyediakan dan menghidangkan berbagai jenis makanan dan minuman pendukung lainnya, contohnya teh, soda, susu, coklat, roti, kentang, dan lain-lain (Wijaya, 2019). Kafe atau kedai kopi juga memiliki peran penting sebagai tempat untuk bersantai, berdiskusi, mengerjakan tugas, dan menjadi tempat penyelenggaraan event.

Tabel 2. 2. Data *coffee shop* di Provinsi Jawa Timur

Kabupaten / Kota	Tahun				
	2014	2015	2016	2017	2018
Mojokerto	14	14	14	11	10
Probolinggo	17	21	21	35	34
Pasuruan	26	90	90	53	30
Probolinggo	17	21	21	35	34
Batu	30	43	43	43	48
Kediri	35	25	25	25	35
Madiun	38	27	27	13	17
Malang	173	707	707	707	1.028
Surabaya	383	713	790	1.083	1.341

Menurut informasi yang dikumpulkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, jumlah rumah makan atau restoran yang saat ini disebut dengan *coffee shop* urutan tertinggi yaitu berada di Kota Surabaya 1.341 pada tahun 2018. Selain itu jumlah *coffee shop* setiap tahun selalu bertambah.

2.2.2 Serlok Kopi

Pada tahun 2020, didirikan Serlok Kopi yang memiliki latar belakang manajemen di industri perhotelan, terutama di Departemen Makanan dan Minuman. Serlok Kopi memiliki konsep "Selera Lokal" yang menghidupkan kembali beragam citarasa khas Nusantara dengan sentuhan produk-produk yang populer di kalangan milenial. Serlok Kopi menggabungkan warisan kuliner lokal dengan tren terkini. Serlok Kopi hadir sebagai salah satu kedai milenial yang menawarkan produk-produk unik dan mengambil pelajaran dari kondisi dan tren pasar di industri F&B yang terus berkembang, terutama dalam hal minuman kopi.

Serlok Kopi sekarang telah menjadi destinasi favorit bagi penduduk Surabaya yang ingin menikmati suasana santai di lokasi yang indah dan cocok untuk berfoto Instagram. Selok Kopi juga bekerja sama dengan desainer-desainer terkemuka untuk merancang konsep tempatnya. Pemilihan konsep menu lokal ini sendiri untuk menunjukkan bahwa produk lokal bisa jadi unggulan di negeri sendiri.

Unsur lokal ini dapat dilihat dan menu yang disediakan mulai dari varian Kopi Ryak, Kopi Klepon, Pizza Rendang, *Rice Bowl* Raru Mercon, Sate Kulit Bakar, dan masih banyak lagi. Selain itu, Serlok Kopi juga menggunakan bahan bahan alami yang diproses menjadi sebuah minuman dan makanan yang lezat.

2.2.3 *POS (Point of Sale)*

Point of Sale merupakan suatu proses transaksi yang berfokus pada penjualan dengan dukungan dari sistem yang terdiri dari perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Dua komponen tersebut berfungsi untuk menjalankan setiap proses transaksi penjualan, baik dari pemesanan, pembayaran serta tanda terima untuk pelanggan (Novita & Djatikusuma, 2014).

Memiliki rancangan program khusus membuat proses transaksi lebih mudah dan cepat dilakukan, hal ini karena didalam sistem POS terdapat sebuah sistem kasir dan administrasi yang mudah untuk dijalankan pada *coffee shop*. Sehingga pengaplikasian POS pada *coffee shop* mampu memberikan beberapa keuntungan atau nilai tambah seperti: peningkatan kualitas layanan, peningkatan citra usaha, meningkatkan daya saing *coffee shop*, kemudahan proses pengawasan dan pengambilan keputusan.

Aplikasi ESB Order merupakan salah satu aplikasi POS (*Point of Sale*) untuk mempermudah proses pemesanan makanan dan minuman yang diakses melalui *scan QR Code*. Implementasi dari aplikasi ini disesuaikan dengan standar sistem informasi Serlok Kopi Mulyosari. Gambar 2.1 menunjukkan tampilan halaman aplikasi ESB (POS).

S U R A B A Y A



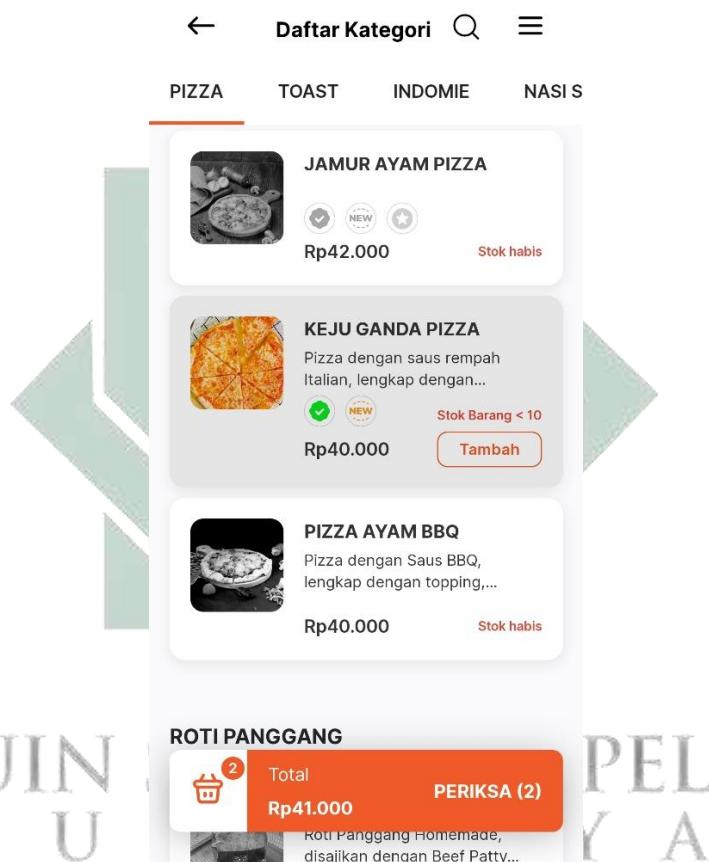
SELAMAT DATANG DI
Pesanan ESB

ESB Order adalah aplikasi
untuk mempermudah proses
pesanannya. Anda. Mulalah
perjalanan pesanan Anda
dengan memindai QR, dan
Anda dapat memesan
berbagai F&B.

Gambar 2. 1. Tampilan Halaman POS (Aplikasi ESB)

Sumber: Aplikasi ESB Order

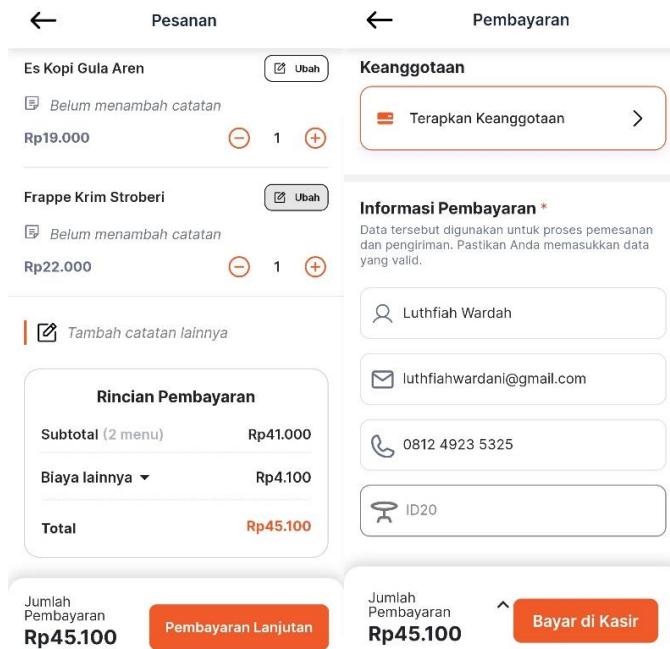
Memiliki beberapa fitur didalamnya, aplikasi (POS) ini menampilkan informasi terkait menu makanan dan minuman, jumlah pesanan, ketersediaan menu, harga menu serta sebuah *QR Code* untuk melakukan pembayaran dari pesanan yang telah dibuat. Gambar 2.2 menunjukkan tampilan halaman pemesanan makanan dan minuman yang telah dipesan.



Gambar 2. 2. Tampilan Pesanan Menu

Sumber: Aplikasi ESB Order

Pada gambar 2.3 menunjukkan tampilan rincian pesanan yang telah dipesan serta rincian pembayaran, kemudian setelah menekan tombol ‘*pembayaran lanjutan*’, tampilan menjadi informasi pelanggan yang membuat pesanan dan akan melakukan pembayaran.



Gambar 2. 3. Tampilan Menu Rincian Pesanan & Rincian Pembayaran

Sumber: Aplikasi ESB Order

Pada gambar 2.4 menunjukkan tampilan ringkasan pesanan yang akan dibayar setelah menekan tombol ‘*Bayar di kasir*’. Pelanggan akan mendapatkan kode QR pembayaran yang nantinya ditunjukkan kepada kasir.



Gambar 2. 4. Tampilan Halaman Ringkasan Pesanan dan QR Pembayaran

Sumber: Aplikasi ESB Order

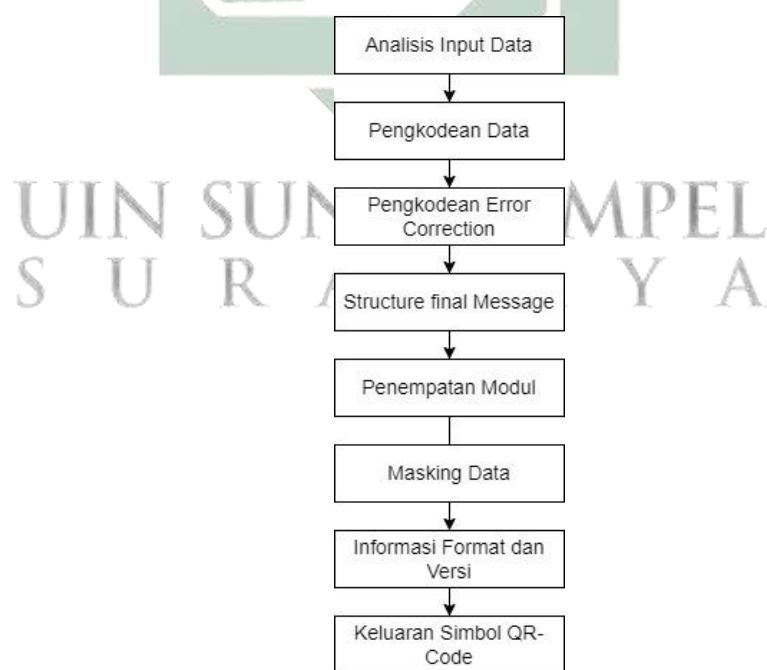
2.2.4 QR Code

Jenis enkripsi data yang dikenal sebagai kode QR, atau kode respons cepat, awal mulanya dikembangkan oleh perusahaan Jepang Denso Wave dan dirilis pada 1994. (Wave, 2011). Penggunaan kode QR berbasis gambar dua dimensi (2D) di bidang manufaktur, pemasaran seluler, ritel, dan pelacakan kendaraan awalnya diusulkan; namun, kode QR ini sekarang bervariasi. digunakan dalam berbagai pengaturan. untuk mendorong tenaga kerja manusia di seluruh dunia. Permintaan pengguna menentukan informasi yang terkandung dalam kode QR. Kode QR, misalnya, biasanya menampilkan tautan ke halaman tertentu atau opsi unduhan di halaman web. Smartphone yang dilengkapi dengan fungsi pemindaian kode QR dapat dengan mudah diunduh atau langsung diakses tautannya. Pengguna cukup mengarahkan pemindaian ke kode QR yang ada di smartphone mereka.

Menurut Priyambodo, dkk (2020), Terdapat 2 metode pengkodean data yaitu *Encoding QR-Code* dan *Decoding QR-Code*.

a. Encoding QR-Code

Adalah proses pembuatan simbol QR-Code dari data input. Spesifikasi QR-Code ditentukan selama proses encoding. Pada proses tersebut dilakukan *error correction coding*.

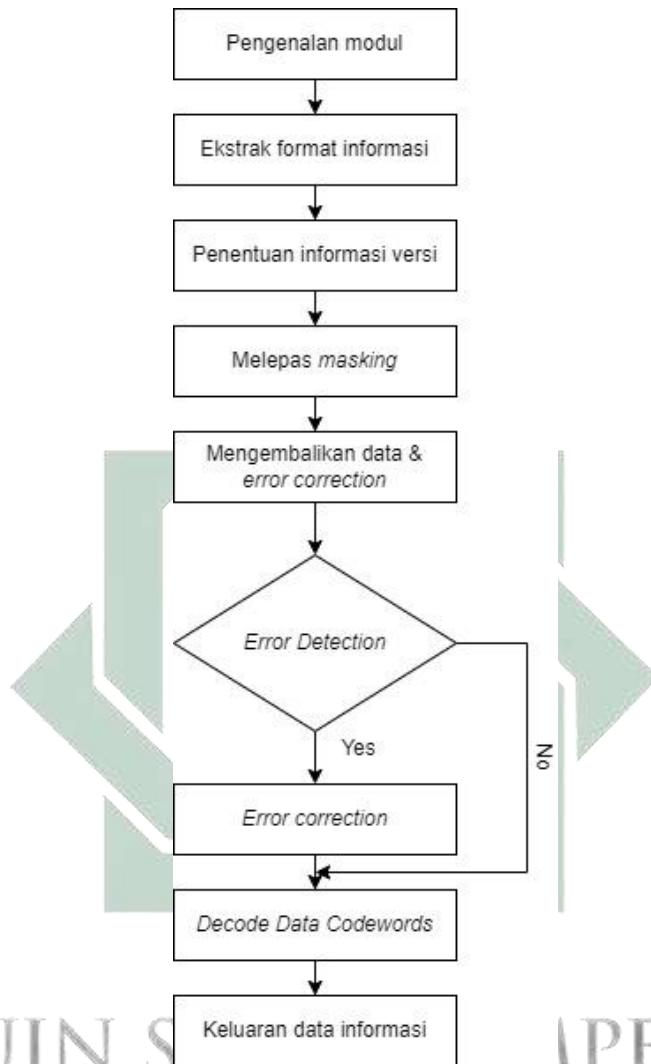


Gambar 2. 5. Tahapan encoding QR-Code

Sumber : (Priyambodo et al., 2020)

b. Decoding QR-Code

Adalah metode pengubahan data informasi kedalam simbol QR-Code. Berikut ini adalah langkah-langkah untuk decoding *QR Code*:



Gambar 2. 6. Tahapan Decoding QR-Code

Sumber : (Priyambodo et al., 2020)

Kode QR sekarang digunakan untuk mengenkripsi paspor, visa, dan kode ID card berkat perluasan teknologi smartphone. Iklan seluler dan sosialisasi produk, termasuk tautan web untuk boarding pass maskapai. Memfasilitasi manajemen inventaris, manajemen inventaris, dan *checkout*. Anda juga dapat terhubung ke internet dan menyediakan konten untuk pengguna akhir dengan memindai kode QR dengan ponsel Anda sebagai metode yang efisien dan efektif untuk menghubungkan bisnis dan pelanggan.

Penggunaan *QR Code* juga bermanfaat dalam bidang pemasaran, dikarenakan para pemasar dapat dimudahkan dalam mencantumkan informasi mengenai produknya sehingga konsumen akan mengetahui informasi produk tersebut ketika memindai *QR Code*. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh (Dedy irawan & Adriantantri, 2019) dengan judul “Pemanfaatan QR-Code Sebagai Media Promosi Toko”. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa melalui penggunaan QR pada promosi produk bisa menarik konsumen dikarenakan dapat mempermudah dan mempercepat pelanggan dalam menampilkan deskripsi produk tanpa menuliskan link dari web terkait deskripsi produk.

Selain digunakan dalam pemasaran, uang elektronik berbasis server, dompet elektronik, dan m-banking khususnya QRIS memanfaatkan *QR Code* sebagai sarana bertransaksi. Pembayaran digital yang dilakukan melalui aplikasi tersebut dikenal dengan *QR Code Indonesian Standard* (QRIS). Ini adalah bentuk nyata dukungan pemerintah di era digital ini sekaligus perbaikan sistem transaksi di Indonesia. Berdasarkan penelitian (Silalahi, Tambunan, & Batubara, 2022) dengan judul “Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi” menunjukkan bahwa dengan menggunakan QRIS, pengguna merasakan persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan.

2.2.5 Usability

Usability merupakan ukuran seberapa efektif, efisien, dan memuaskan sebuah barang bisa dimanfaatkan oleh konsumen tertentu supaya meraih maksud tertentu pada berbagai konteks. Menurut standar ISO 9241-11:2010, *usability* merujuk pada sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efektif, efisien, dan memberikan kepuasan kepada pengguna dalam konteks yang spesifik.

Menurut Jacob Nielsen yang sejalan dengan ISO 9241:11, terdapat lima atribut dari *usability*, antara lain:

1. *Effectiveness* (Efektivitas): Merupakan tingkat akurasi, kelengkapan suatu produk yang mana pengguna mencapai target yang ditentukan.
2. *Efficiency* (Efisiensi): Merupakan kecepatan sumber daya (waktu, tenaga dan material) yang digunakan dalam menyelesaikan target yang ditentukan.

3. *Satisfaction* (Kepuasan): Menjelaskan ukuran subyektif tentang seberapa puas pengguna dengan produk atau dengan menggunakan sistem.
4. *Errors* (Kesalahan): Mendefinisikan tingkat kesalahan pengguna, yang merupakan perbedaan antara apa yang ada pada pikiran konsumen dan alasan yang sesungguhnya disediakan oleh sistem.
5. *Memorability* (Mudah Diingat): Menjelaskan bagaimana penempatan menu yang selalu tetap memberi pengguna kemampuan untuk mengingat informasi setelah beberapa waktu berlalu.

2.2.6 Evaluasi usability

Merupakan bentuk evaluasi untuk menentukan seberapa baik produk mampu menyampaikan tujuannya dalam penggunaannya. Selain itu, dalam proses tersebut juga dimungkinkan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Evaluasi *usability* ini bertujuan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dalam sistem, mengukur tingkat aksesibilitas dan fungsionalitas sistem, serta mengevaluasi interaksi antara sistem dan pengguna.

2.2.7 Pattern Based Usability Testing

Memanfaatkan metode untuk pengujian *usability* adalah salah satu pendekatan untuk evaluasi produk. Bauer (2010) dalam (Febrianti, Wijoyo, & Az Zahra, 2019) memberikan definisi *usability testing* sebagai kesanggupan dalam menghafal bagaimana berkomunikasi dengan efisiensi, dan kemudahan pembelajaran. *Usability testing* sangat berpengaruh penting untuk keberlangsungan aplikasi atau website.

Pada pengujian *usability* dengan menggunakan *Pattern Based Usability Testing* (PBUT) melibatkan pembuatan model dalam pemaparan kasus uji, yang selanjutnya dilakukan pada antarmuka supaya mengidentifikasi masalah dengan objek uji (Dias & Paiva, 2017). PBUT merupakan model ekstensi dari PBGT (*Pattern Based GUI Testing*). Tujuan dari PBUT adalah untuk melakukan tes *usability* pada antarmuka sistem. Jadi, penting untuk mengetahui masalah umum pada *usability* sehingga dapat diuji di berbagai aplikasi.

Pattern Based Usability Testing tidak memerlukan interaksi pengguna dan juga tidak melakukan analisis statis untuk pengumpulan metrik. PBUT digunakan

untuk menentukan strategi pengujian generic yang secara otomatis dapat menguji penerapan *usability* yang baik dalam aplikasi yang berbeda.

1. Pola Pengujian

Merupakan pola pengujian dengan banyak cara yang berbeda, dalam uraiannya terdapat beberapa aspek seperti halnya mengapa perlu diterapkan, kapan digunakan dan apa tujuan digunakan. Dengan itu, polanya bisa didefinisikan dengan format sebagai berikut:

Tabel 2. 3. Tabel Pendefinisan Pola

Pola	Definisi
Nama	Nama pola
Konteks	Kondisi terjadinya permasalahan
Masalah	Masalah yang terjadi / dipertimbangkan
Faktor	Aspek pertimbangan sebagai pendukung solusi
Solusi	Penjelasan solusi dari masalah yang terjadi
Penggunaan	Penerapan pola di beberapa keadaan
Contoh	Skenario dari penerapan konsep

Menurut Rodrigo, M. dan Ana C. R. Paiva (2014), pendefinisan solusi dalam pengujian berbasis pola memiliki format berikut:

<Goal, V, A, C, P>

Penjelasan untuk setiap elemen adalah sebagai berikut:

- Goal: Ini adalah deskripsi tujuan dari pola pengujian yang akan dilakukan.
- V: Variabel ini menggambarkan hubungan antara nilai input dan variabel yang terlibat dalam pengujian, yang merupakan informasi yang diperoleh dari pengguna.
- A: Ini adalah serangkaian tindakan eksekusi yang dilakukan dalam pengujian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
- C: Ini adalah rangkaian verifikasi yang dilakukan untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil selama pengujian telah mencapai tujuan yang ditetapkan.
- P: Prasyarat ini adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi sebelum pengujian dapat dilakukan.

Adanya pola pengujian, terdapat representasi sebagai penerjemah pola pengujian terhadap objek evaluasi. Jika prasyarat telah terpenuhi, tindakan dapat

diamambil berdasarkan nilai *input* yang ditentukan. Kemudian harus dilakukan verifikasi dari data yang telah diambil.

Contoh:

Responden dapat memahami tampilan menu makanan dan minuman pada halaman POS untuk mengetahui informasi menu yang tercantum serta mengenai alur pemesanan melalui *scan QR Code*. (dapat dilihat pada tabel 2.3)

Tabel 2. 4. Contoh Pola Pengujian

Variabel	Definisi
Nama	Pola pengujian tampilan menu makanan & minuman pada POS melalui <i>scan QR Code</i> .
Konteks	Pemahaman responden mengenai pemesanan makanan & minuman pada tampilan POS melalui <i>scan QR Code</i> .
Masalah	Dapatkan responen memahami informasi yang terkandung dalam tampilan menu di halaman POS ketika mereka menggunakan scan QR Code untuk memesan makanan dan minuman?
Faktor	Tampilan halaman POS mencantumkan informasi mengenai pemesanan makanan & minuman melalui <i>scan QR Code</i> yang perlu dipahami responden.
Solusi	Responden dapat mengonfirmasi pemahaman mereka terhadap informasi mengenai pemesanan makanan dan minuman melalui scan QR Code dengan menekan tombol 'Lanjut ->'. Goal: Responden mengkonfirmasi pemahaman informasi menu makanan dan minuman melalui scan QR Code dengan menekan tombol yang disebutkan. <ul style="list-style-type: none">- V: Tombol yang memerlukan tindakan.- A: Responden melakukan tindakan tersebut.- C: Terjadi perubahan tampilan halaman POS, dengan menu halaman lainnya ditampilkan.- P: Halaman yang diperlukan telah terbuka.

Penggunaan	Halaman POS membutuhkan pemahaman informasi dan tindakan dari responden untuk dapat berinteraksi dengan sistem dengan baik.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: Tombol "Lanjut ->". • A: Responden melakukan tindakan dengan menekan tombol "Lanjut ->". • C: Tampilan POS berubah menjadi halaman menu lainnya. • P: Responden telah berhasil membuka halaman menu pada halaman POS.

Pola pengujian memungkinkan representasi berbagai jenis pengujian. Skenario pengujian untuk tahap *usability* responden dapat dibuat berdasarkan pola ini.

2. Skenario Pengujian

Dalam pengujian *usability*, skenario pengujian digunakan sebagai kerangka kerja untuk memberikan tugas kepada responden pengujian dan mengamati tindakan yang mereka ambil. Setiap tugas yang diberikan dapat dijadikan skenario pengujian, dengan tujuan yang jelas yang ingin dicapai. Skenario pengujian digunakan untuk menemukan masalah *usability* pada aspek yang dituju, sehingga dapat diidentifikasi dan diperbaiki.

Dalam penelitian ini, tujuan penelitian ditetapkan berdasarkan skenario pengujian yang dibuat berdasarkan pola pengujian yang telah dikembangkan. Selama pengujian, peneliti mengamati responden untuk menemukan masalah *usability* berdasarkan beberapa elemen *usability*. Peneliti mengumpulkan data hasil pengujian berdasarkan masukan yang diberikan oleh responden pengujian. Contoh tujuan dan metode pengumpulan data dapat ditemukan dalam Tabel 2.4 dan Tabel 2.5 pada penelitian ini.

Tabel 2. 5. Contoh Pola Pengujian

Kode Pola	Tujuan
A1	Responden memiliki kemampuan untuk memahami tampilan menu makanan dan minuman pada halaman POS dengan tujuan untuk mendapatkan informasi mengenai pemesanan melalui scan QR Code.

Variabel	Uraian
Nama	Pola pengujian pemesanan makanan & minuman melalui <i>scan QR Code</i> pada halaman POS.
Konteks	Responden memiliki pemahaman tentang tampilan menu pada halaman POS yang memungkinkan mereka untuk mengetahui informasi yang terkait dengan pemesanan makanan dan minuman melalui pemindaian QR Code.
Masalah	Apakah responden dapat memahami informasi yang tercantum tentang pemesanan makanan dan minuman melalui scan QR Code saat melihat menu pada halaman POS?
Faktor	Tampilan pada halaman POS tuncut informasi mengenai menu makanan dan minuman yang perlu dipahami responden.
Solusi	<p>Responden dapat menyatakan bahwa telah memahami informasi pemesanan makanan & minuman pada tampilan POS, dengan melakukan scan QR Code.</p> <p>Goal: Responden memahami informasi menu dan pemesanan makanan & minuman melalui scan QR Code.</p> <ul style="list-style-type: none"> - V: Tombol yang memerlukan tindakan. - A: Responden melakukan tindakan tersebut. - C: Terjadi perubahan tampilan halaman POS, dengan menu halaman lainnya ditampilkan. - P: Halaman yang diperlukan telah terbuka.
Penggunaan	Pada halaman POS yang mengharuskan responden memahami informasi dan apa yang harus mereka lakukan.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: Tombol "Lanjut ->". • A: Responden melakukan tindakan dengan menekan tombol "Lanjut ->". • C: Tampilan POS berubah menjadi halaman menu lainnya.

	<ul style="list-style-type: none"> • P: Responden telah berhasil membuka halaman menu pada halaman POS.
--	--

Tabel 2. 6. Contoh Skenario Pengujian

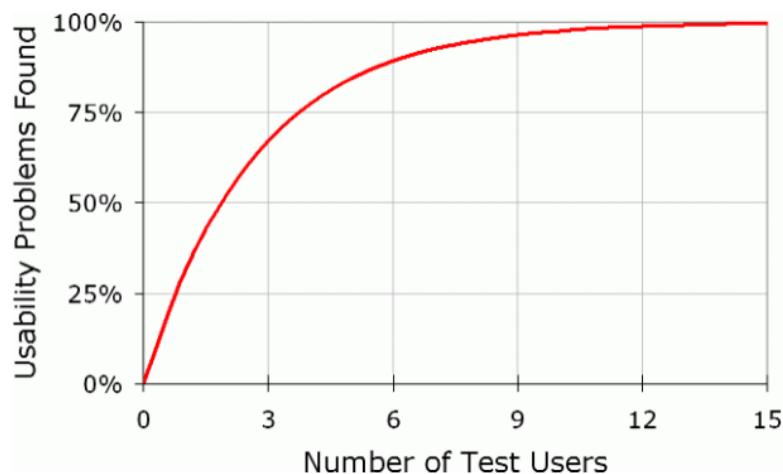
Kode Pola	A1
Kode Skenario	SA1
Tujuan	Responden mampu memahami tampilan menu yang ditampilkan pada halaman POS dengan tujuan untuk memperoleh informasi mengenai pemesanan makanan dan minuman melalui pemindaian QR Code.
Informasi Skenario	Dalam skenario ini, responden perlu memahami informasi yang tercantum dalam bagian pemesanan melalui pemindaian QR Code.
Skenario Pengujian	Responden melakukan tindakan dengan menekan tombol yang disediakan untuk melanjutkan tahapan langkah pemesanan makanan dan minuman.

3. Responden Pengujian

Metode pengujian *usability* berbasis pola membutuhkan beberapa responden untuk berpartisipasi sebagai peserta pengujian. Selama proses evaluasi berlangsung, peserta pengujian dilarang melakukan komunikasi dengan siapa pun dalam bentuk apa pun. Setelah para responden menyelesaikan beberapa tugas yang diberikan maka boleh melakukan diskusi. Pola pengujian menjadi sebuah dasar untuk serangkaian skenario pengujian di dalam penelitian yang diberikan kepada responden, dengan didasarkan dari aspek *usability*. Kemudian peneliti akan mencatat hasil keluaran atas evaluasi yang telah dilakukan oleh setiap responden yang diamati selama proses evaluasinya oleh peneliti, selain itu juga membantu responden yang mengalami kesulitan selama proses evaluasi berlangsung.

Menurut Nielsen, untuk mendapatkan sebuah permasalahan dalam sebuah sistem atau produk dapat menggunakan 5 responden. Dengan menggunakan banyak responden tidak akan jauh berbeda dan akan ditemukan masalah yang sama. Pada

gambar 2.7 merupakan contoh kurva perhitungan antara responden dengan permasalahan yang dialami dalam sebuah sistem (Hadi et al., 2018).



Gambar 2. 7. Grafik Perbandingan Total Peserta Pengujian Terhadap Total

Temuan Permasalahan *Usability*

Sumber : Nielsen, J. (1993)

Dalam penelitian ini, menggunakan sebanyak 30 responden yang terlibat dalam proses pengujian. Responden ini dibagi ke dalam dua kelompok berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Pendekatan ini digunakan dengan tujuan untuk memastikan variasi dalam latar belakang responden yang terlibat dalam pengujian, sehingga dapat memberikan hasil yang lebih representatif dan menggambarkan perspektif yang beragam terkait dengan penggunaan sistem yang dievaluasi.

4. *Purposive Sampling*

Merupakan teknik penentuan responden atau sampel penelitian dan merupakan bagian dari *non probability sampling*, yang diambil dengan didasarkan dari berbagai pertimbangan tertentu supaya data yang didapatkan lebih representatif (Sugiyono, 2010). Pertimbangan tertentu yang dimaksudkan yaitu menggunakan dasar teori dari Nielsen, K. (1993) sub. Bag. 2.5.4 dengan pengujian 5 responden. Teknik ini digunakan oleh peneliti dalam pengujian responden.

5. **Kuesioner USE**

Dalam menemukan permasalahan *usability* pada aspek *usefulness* dan *satisfaction*. Dapat menggunakan kuesioner *USE* terhadap pengujian responden. Penggunaan kuesioner ini dilakukan setelah skenario pengujian telah selesai

dilaksanakan. Kemudian hasil data kuesioner responden dihitung rata-rata nilainya, sehingga pada aspek *usefullness* dan *satisfaction* akan didapatkan tingkat *usability*-nya.

Untuk mengukur tingkat kegunaan aplikasi dan kepuasan responden dapat menggunakan pertanyaan nomor 1–8 dan 24–30 pada gambar 2.8, pertanyaan ini merupakan bagian dari *usefullness* dan *satisfaction*.

USE Questionnaire: Usefulness, Satisfaction, and Ease of use																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
<small>Based on: Lund, A.M. (2001) <i>Measuring Usability with the USE Questionnaire</i>. STC Usability SIG Newsletter, 8:2. [Abstract] absent.org/usability/</small>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
Please rate your agreement with these statements.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
<ul style="list-style-type: none"> Try to respond to all the items. For items that are not applicable, use: NA Make sure these fields are filled in: System: Email to: Add a comment about an item by clicking on its icon, or add comment fields for all items by clicking on Comment All To mail in your results, click on: Mail Data 																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
System: <input type="text"/>		Email to: <input type="text"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
Optionally provide comments and your email address in the box. <input type="text"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												
<input type="button" value="Mail Data"/>		<input type="button" value="Comment All"/>		RETURN TO REFERRING PAGE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">USEFULNESS</th> <th>1</th> <th>2</th> <th>3</th> <th>4</th> <th>5</th> <th>6</th> <th>7</th> <th>NA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1.</td><td>It helps me be more effective.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>2.</td><td>It helps me be more productive.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>3.</td><td>It is useful.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>4.</td><td>It gives me more control over the activities in my life.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>5.</td><td>It makes the things I want to accomplish easier to get done.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>6.</td><td>It saves me time when I use it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>7.</td><td>It meets my needs.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>8.</td><td>It does everything I would expect it to do.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr> <td colspan="2">EASE OF USE</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>NA</td> </tr> <tr><td>9.</td><td>It is easy to use.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>10.</td><td>It is simple to use.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>11.</td><td>It is user friendly.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>12.</td><td>It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>13.</td><td>It is flexible.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>14.</td><td>Using it is effortless.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>15.</td><td>I can use it without written instructions.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>16.</td><td>I don't notice any inconsistencies as I use it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>17.</td><td>Both occasional and regular users would like it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>18.</td><td>I can recover from mistakes quickly and easily.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>19.</td><td>I can use it successfully every time.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr> <td colspan="2">EASE OF LEARNING</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>NA</td> </tr> <tr><td>20.</td><td>I learned to use it quickly.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>21.</td><td>I easily remember how to use it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>22.</td><td>It is easy to learn to use it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>23.</td><td>I quickly became skillful with it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr> <td colspan="2">SATISFACTION</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> <td>NA</td> </tr> <tr><td>24.</td><td>I am satisfied with it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>25.</td><td>I would recommend it to a friend.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>26.</td><td>It is fun to use.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>27.</td><td>It works the way I want it to work.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>28.</td><td>It is wonderful.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>29.</td><td>I feel I need to have it.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> <tr><td>30.</td><td>It is pleasant to use.</td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td><td><input type="radio"/></td></tr> </tbody> </table>									USEFULNESS		1	2	3	4	5	6	7	NA	1.	It helps me be more effective.	<input type="radio"/>	2.	It helps me be more productive.	<input type="radio"/>	3.	It is useful.	<input type="radio"/>	4.	It gives me more control over the activities in my life.	<input type="radio"/>	5.	It makes the things I want to accomplish easier to get done.	<input type="radio"/>	6.	It saves me time when I use it.	<input type="radio"/>	7.	It meets my needs.	<input type="radio"/>	8.	It does everything I would expect it to do.	<input type="radio"/>	EASE OF USE		1	2	3	4	5	6	7	NA	9.	It is easy to use.	<input type="radio"/>	10.	It is simple to use.	<input type="radio"/>	11.	It is user friendly.	<input type="radio"/>	12.	It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it.	<input type="radio"/>	13.	It is flexible.	<input type="radio"/>	14.	Using it is effortless.	<input type="radio"/>	15.	I can use it without written instructions.	<input type="radio"/>	16.	I don't notice any inconsistencies as I use it.	<input type="radio"/>	17.	Both occasional and regular users would like it.	<input type="radio"/>	18.	I can recover from mistakes quickly and easily.	<input type="radio"/>	19.	I can use it successfully every time.	<input type="radio"/>	EASE OF LEARNING		1	2	3	4	5	6	7	NA	20.	I learned to use it quickly.	<input type="radio"/>	21.	I easily remember how to use it.	<input type="radio"/>	22.	It is easy to learn to use it.	<input type="radio"/>	23.	I quickly became skillful with it.	<input type="radio"/>	SATISFACTION		1	2	3	4	5	6	7	NA	24.	I am satisfied with it.	<input type="radio"/>	25.	I would recommend it to a friend.	<input type="radio"/>	26.	It is fun to use.	<input type="radio"/>	27.	It works the way I want it to work.	<input type="radio"/>	28.	It is wonderful.	<input type="radio"/>	29.	I feel I need to have it.	<input type="radio"/>	30.	It is pleasant to use.	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																		
USEFULNESS		1	2	3	4	5	6	7	NA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
1.	It helps me be more effective.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
2.	It helps me be more productive.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
3.	It is useful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
4.	It gives me more control over the activities in my life.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
5.	It makes the things I want to accomplish easier to get done.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
6.	It saves me time when I use it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
7.	It meets my needs.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
8.	It does everything I would expect it to do.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
EASE OF USE		1	2	3	4	5	6	7	NA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
9.	It is easy to use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
10.	It is simple to use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
11.	It is user friendly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
12.	It requires the fewest steps possible to accomplish what I want to do with it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
13.	It is flexible.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
14.	Using it is effortless.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
15.	I can use it without written instructions.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
16.	I don't notice any inconsistencies as I use it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
17.	Both occasional and regular users would like it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
18.	I can recover from mistakes quickly and easily.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
19.	I can use it successfully every time.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
EASE OF LEARNING		1	2	3	4	5	6	7	NA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
20.	I learned to use it quickly.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
21.	I easily remember how to use it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
22.	It is easy to learn to use it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
23.	I quickly became skillful with it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
SATISFACTION		1	2	3	4	5	6	7	NA																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
24.	I am satisfied with it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
25.	I would recommend it to a friend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
26.	It is fun to use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
27.	It works the way I want it to work.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
28.	It is wonderful.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
29.	I feel I need to have it.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
30.	It is pleasant to use.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			

Gambar 2. 8. Tampilan Kuesioner USE

Sumber : Lund, A.M. (2001)

6. Likert Scale

Teknik pemberian nilai terhadap hasil kuesioner *USE* dapat menggunakan *Likert Scale*. Dengan skala *likert*, akan didapatkan pengukuran dari persepsi, pendapat serta sikap seseorang mengenai fenomena sosial menurut Sugiyono (2010). Pada tabel 2.7 merupakan rincian dari skala *likert* yang dapat digunakan dengan skala 1-7.

Tabel 2. 7. Definisi Analisis Interval Nilai Skala Likert

Skala	Pertanyaan	Nilai
7	Sangat Setuju	7
6	Setuju	6
5	Cukup Setuju	5
4	Netral	4
3	Kurang Setuju	3
2	Tidak Setuju	2
1	Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 2. 8. Definisi Indeks Penilaian Hasil Perhitungan Skala Likert

Indeks	Pertanyaan
0% – 19,99%	Sangat Tidak Setuju
0% – 19,99%	Tidak Setuju
40% – 59,99%	Ragu – Ragu
60% – 79,99%	Setuju
80% – 100%	Sangat Setuju

Di bawah ini adalah contoh perhitungan yang dapat digunakan untuk mengetahui total skor Likert:

- Tanggapan Sangat Setuju (SS) = $13 \times 7 = 91$
- Tanggapan Setuju (S) = $4 \times 6 = 24$
- Tanggapan Cukup Setuju (CS) = $3 \times 5 = 15$
- Tanggapan Netral (N) = $1 \times 4 = 4$
- Tanggapan Kurang Setuju (KS) = $1 \times 3 = 3$
- Tanggapan Tidak Setuju (TS) = $5 \times 2 = 10$
- Tanggapan Sangat Tidak Setuju (STS) = $3 \times 1 = 3$

Jumlah Skor = $91 + 24 + 15 + 4 + 3 + 10 + 3 = 150$

Skor Max = $30 \times 7 = 270$

Skor Min = $30 \times 1 = 30$

Nilai Indeks (%) = $(150 / 270) \times 100 = 55.6\%$

Hasil pengukuran dari 30 orang yang disurvei menunjukkan indeks sebesar 55.6%. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa responden memiliki kecenderungan untuk merasa "Ragu-Ragu" tentang objek yang mereka ukur.

7. Pola Usability

Pola usability dapat digunakan sebagai acuan untuk pembentukan pola dan skenario pengujian dalam penelitian ini. Definisi masalah, konteks, klasifikasi, tindakan, solusi, konteks yang dihasilkan, dan alasan penggunaannya dibahas dalam pola usability ini. Tabel 2.9, yang mengacu pada konferensi yang diadakan oleh Perzel, K. dan Kane, D. (1999), menyediakan informasi tambahan tentang pola usability ini.

Tabel 2. 9. Pola Usability Policy Statement

Pattern	Policy Statement (<i>pernyataan kebijakan</i>)
Permasalahan	Bagaimana cara membuat pelanggan yakin untuk memberikan informasi pribadi?
Konteks	Sebuah formulir dalam aplikasi web meminta pengguna memberikan informasi pribadi seperti usia, alamat email, dan nomor telepon yang sedikit bersifat sensitive.
Klasifikasi	System based.
Tindakan	<ul style="list-style-type: none">- Jika pengguna tidak mengerti tujuan penggunaan informasi pribadi, mereka cenderung enggan memberikannya.- Website yang memiliki kebijakan khusus tentang penggunaan informasi pribadi dapat memperoleh informasi dari pengguna.- Kepercayaan pengguna terhadap sebuah website cenderung mempengaruhi jumlah kunjungan yang diterima oleh website tersebut.

	<ul style="list-style-type: none"> - Pengguna web biasanya dapat berpindah dari satu halaman ke halaman lain dengan lancar dan tanpa hambatan. - Pengguna web memiliki persepsi bahwa merek yang terkenal akan beroperasi dengan jujur dan tidak menyalahgunakan informasi pengguna. - Identitas perusahaan seharusnya tercermin dalam desain dan konten situs web merek. - Pengguna dapat kehilangan kepercayaan pada situs web yang tidak memenuhi janji perlindungan privasi. - Informasi pengguna diperlukan untuk tujuan pemasaran dan pengembangan kebijakan yang sesuai dengan target pengguna yang diinginkan. - Pengguna pada umumnya bersedia untuk membagikan data demografis mereka dengan situs web.
Solusi	Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna, letakkan pernyataan kebijakan tentang penggunaan data yang dikumpulkan pada formulir yang mudah dilihat dan memberikan kesan urgensi yang tinggi.
Konteks yang Dihasilkan	Sangat penting bagi pengguna untuk melindungi data pribadi mereka, terutama ketika situs web menjual data kepada pihak ketiga. Namun, jika situs web menyediakan pernyataan kebijakan yang menjelaskan bagaimana data tersebut digunakan, pengguna akan lebih memahami dan menghargai situasi tersebut.
Alasan	Pengguna merasa nyaman atau tidak nyaman tergantung pada pemahaman mereka tentang bagaimana informasi pribadi mereka akan digunakan. Kehadiran pernyataan kebijakan tertentu, seperti perlindungan privasi, dapat memberikan perlindungan terhadap data pribadi pengguna dibandingkan dengan ketiadaan pernyataan kebijakan sama sekali.

Tabel 2. 10. Pola Usability Required Field Markers

Pattern	Required Field Markers (<i>Pengisian kolom yang diwajibkan</i>)
Permasalahan	Bagaimana cara memastikan pengguna aplikasi web tidak kehilangan informasi penting saat menggunakannya?
Konteks	Dalam aplikasi web, ada formulir yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi dari pengguna. Formulir ini memberikan nilai tambahan bagi konsumen aplikasi web.
Klasifikasi	User Interface Widget
Tindakan	<ul style="list-style-type: none"> • Pengguna sering kali memberikan masukan minimal saat menggunakan aplikasi, dengan tujuan terus mengeksplorasi fitur-fitur aplikasi tersebut. • Pengguna memiliki kemampuan untuk memberikan informasi palsu di bidang yang harus diisi dalam formulir aplikasi. • Saat pengguna salah mengisikan kolom yang harus diisi, aplikasi mungkin mengalami masalah. • Jika pengguna tidak membagikan semua informasi yang diperlukan sistem, mereka mungkin tidak menggunakan aplikasi dengan benar atau bahkan tidak menyadari hal tersebut. • Penambahan ikon dan variasi tipografi dapat meningkatkan kompleksitas tampilan layar aplikasi. Penjelasan tambahan atau catatan kecil mungkin diperlukan untuk menjelaskan makna dari simbol tambahan. • Selain itu, perubahan font harus diperhatikan, karena perubahan warna dapat mengganggu pengguna. • Perbedaan persepsi tentang warna dapat menyulitkan pengguna dalam mengidentifikasi informasi yang penting dalam aplikasi. • Meminta informasi lebih lanjut dari konsumen tentang masalah yang dihadapi dapat memakan waktu yang cukup lama.

	<ul style="list-style-type: none"> Indikasi kesalahan yang ditampilkan dapat mengurangi rasa kepercayaan dan kepuasan pengguna. Pemilik aplikasi web secara rutin mengumpulkan data dari web untuk tujuan penelitian dan studi khusus..
Solusi	Untuk memastikan pengguna dapat menggunakan web dengan efektif dan efisien, berikan petunjuk yang jelas. Anda dapat menggunakan ikon atau tanda lainnya untuk menandai kolom yang harus diisi agar pengguna dapat dengan mudah memberikan masukan. Jika ada kolom yang diisi besar, cobalah menambahkan komponen visual sebagai solusi. Komponen desain ini tidak terbatas hanya pada warna atau font.
Konteks yang Dihasilkan	Untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, penting untuk memiliki pendekripsi kesalahan yang dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki atau disempurnakan. Selain itu, umpan balik yang diberikan dapat membantu dalam menyelesaikan masalah yang muncul. Untuk menghemat waktu dan memudahkan pengguna, bagian kolom formulir yang membutuhkan pengisian dapat disederhanakan. Meskipun demikian, perlu diingat bahwa pola ini tidak dapat mencegah pengguna memberikan informasi yang salah atau tidak akurat.
Alasan	Karena dengan mengetahui bahwa ada bidang kolom yang harus diisi, pengguna dapat menghemat waktu dan menghindari pengulangan pekerjaan karena masukan yang belum terisi.

2.3 Integrasi Keilmuan

Integrasi keilmuan bertujuan untuk menyatukan ilmu umum dengan ilmu lainnya. Dengan adanya integrasi keilmuan Dasar integrasi keilmuan yang digunakan pada penelitian ini adalah ilmu agama islam. Untuk melakukan validasi relevansi penelitian terhadap konsep keislaman, maka dibutuhkan narasumber yang sesuai. Sehingga dipilihlah Bapak Ustadz Fadilah selaku ta'mir Masjid Nur Rahmah untuk dijadikan narasumber. Wawancara dilaksanakan secara langsung di

kediaman Bapak Fadilah. Dalam wawancara tersebut, narasumber menjelaskan mengenai dalil yang berkaitan dengan pemesanan dan penjualan, serta untuk mengetahui integrasi keilmuan Al Qur'an dengan konsep *usability* pada website pemesanan.

Dalam ayat Al-Qur'an surat Al-Ashr mengenai *Efficiency* yang isinya sebagai berikut:

وَالْعَصْرِ (١) إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ (٢) إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّيْرِ (٣)

Artinya: “*Demi masa (1) Sungguh, manusia berada dalam kerugian (2) Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan serta saling menasehati supaya menaati kebenaran dan saling menasehati untuk kesabaran.*”

Makna dari ayat tersebut adalah efisiensi waktu agar waktu dapat digunakan dengan sebaik mungkin, agar manusia tidak merugi di kemudian hari. Hal ini sudah dijelaskan dalam ayat ini bahwa waktu harus digunakan sebaik mungkin agar dapat mencapai sebuah tujuan yang bermanfaat dan yang diinginkan.

Adapun terkait dengan *Usefullness* yaitu dalam surah Al Isra ayat 7:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لَا تُنْسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَأَهَانَا

Artinya: “*Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahanatan) itu untuk dirimu sendiri.*”
(QS. Al-Isra:7)

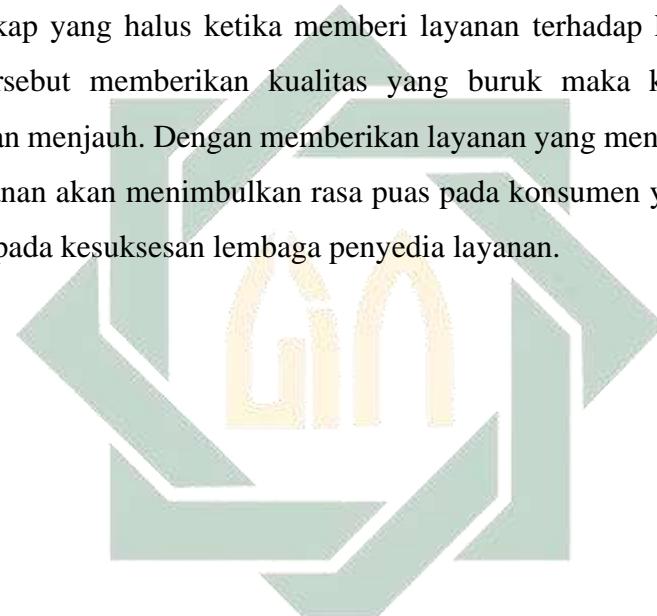
Dari penjelasan ayat diatas, jika di integrasikan dengan *usefullness* adalah jika manusia membuat sistem maka harus membuat sistem yang dapat berguna dan berdampak baik bagi manusia lain seperti memberi manfaat bagi orang lain, membantu mempermudah pekerjaan orang lain. Namun jika sistem yang dibuat berdampak mudharat (merugikan) kepada manusia lainnya, hasil yang didapat akan sama seperti dengan apa yang telah diperbuat yaitu kerusakan.

Adapun surah dalam Al Qur'an yang berkaitan dengan *Satisfaction* atau kepuasan terhadap kualitas pelayanan merupakan keadaan yang berhubungan dengan barang, serta jasa yang diinginkan pelanggan. Pelayanan yang dianjurkan pada konsep islam juga tercantum dalam Al-Quran surat Ali Imran ayat 159 yang berisi:

فِيمَا رَحْمَةٌ مِّنَ اللَّهِ إِلَّا نَتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَطَّا غَيْلِطَ الْقَلْبِ لَا نَفْضُوا مِنْ حَوْلَكَ مُطَاعِفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَأْوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَرَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “Maka atas rahmat Allah engkau (Muhammad) bersikap lemah lembut kepada mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Selanjutnya, jika engkau sudah bertekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Maksud dari ayat ini yaitu suatu lembaga penyedia layanan sebaiknya memiliki sikap yang halus ketika memberi layanan terhadap konsumennya, jika lembaga tersebut memberikan kualitas yang buruk maka konsumen tersebut tentunya akan menjauh. Dengan memberikan layanan yang menunjukkan kebaikan serta kesopanan akan menimbulkan rasa puas pada konsumen yang nantinya akan berdampak pada kesuksesan lembaga penyedia layanan.



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

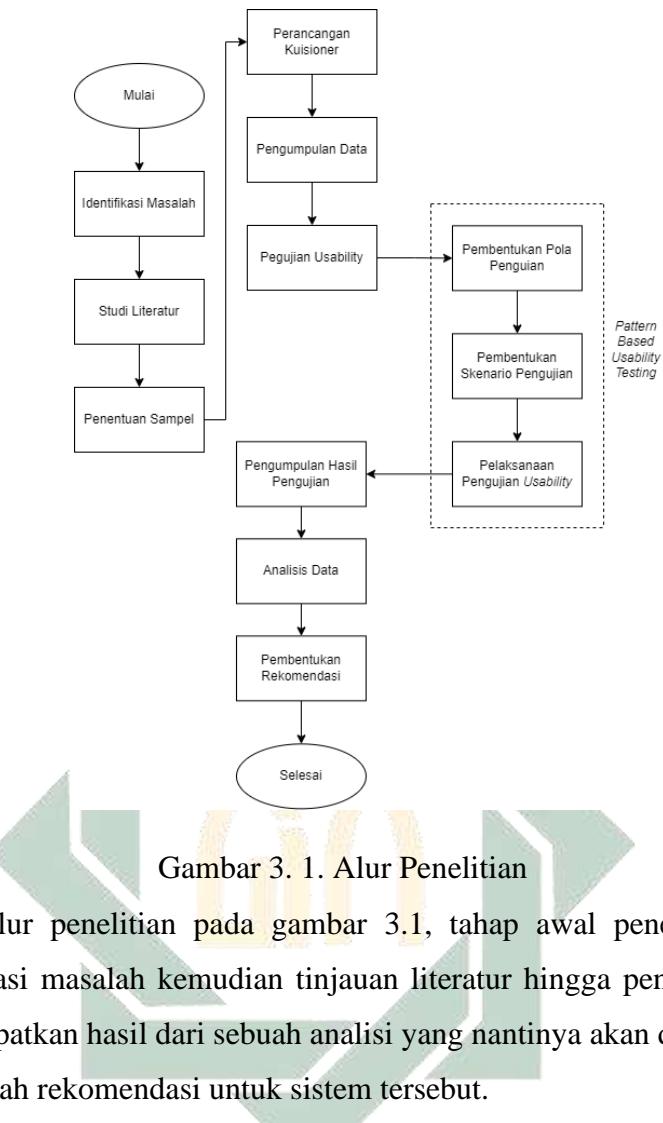
Rencana bagaimana penelitian dilaksanakan disebut desain penelitian. Selama fase awal penelitian ini, yang meliputi tinjauan literatur dan kemudian pengujian *usability*, ada tahap di mana pola pengujian dan skenario pengujian dibuat sebagai bagian dari proses *pattern based usability* dan responden uji diuji. Hasil analisis kemudian digunakan untuk membuat rekomendasi, yang merupakan saran untuk memperbaiki keadaan.

Penelitian ini menggunakan metode kombinasi kualitatif dan kuantitatif. Metode ini digunakan didalam penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang valid, relevan dan komprehensif (Sugiyono, 2011).

3.2 Alur Penelitian

Pembuatan alur penelitian bertujuan agar penelitian menjadi lebih sistematis, teratur, terperinci dari awal hingga akhir sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan harapan. Gambar 3.1 dibawah ini menjelaskan alur penelitian pengujian *usability* sistem pemesanan melalui *QR Code* berbasis POS, dimana pada penelitian ini menggunakan metode *pattern based usability testing* dengan kuesioner USE.

**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**



Gambar 3. 1. Alur Penelitian

Dari alur penelitian pada gambar 3.1, tahap awal penelitian ini yaitu mengidentifikasi masalah kemudian tinjauan literatur hingga pengujian *usability* hingga mendapatkan hasil dari sebuah analisi yang nantinya akan digunakan untuk membuat sebuah rekomendasi untuk sistem tersebut.

3.2.1 Identifikasi Masalah

Langkah awal adalah merumuskan permasalahan yang menjadi latar belakang pelaksanaan penelitian. Dari hasil pengamatan, diketahui bahwa konsumen berdatangan secara bersamaan dan mengakibatkan antrian yang cukup panjang ketika konsumen melakukan pemesanan tidak memperoleh meja untuk menikmati pesanannya, terbatasnya meja makan atau tempat duduk. Dengan adanya inovasi penggunaan *QR Code* mampu memecahkan masalah *coffee shop* dalam mengatasi antrian pemesanan, kesalahan pemesanan, tempat duduk yang disediakan, dan lain sebagainya.

Dengan demikian dapat meminimalisir ketidakpuasan para konsumen karena pelayanan yang tidak sesuai keinginan. Sehingga kepuasan konsumen menjadi parameter penting pada perkembangan *coffee shop* dalam memberikan

pelayanan terbaik. Namun dalam penelitian ini berfokus pada evaluasi dari penggunaan *QR code* sebagai sistem pemesanan *coffee shop* yang diuji menggunakan *pattern based usability testing*. Evaluasi tersebut bertujuan untuk mengetahui apakah sistem pemesanan berbasis *QR Code* sudah sesuai dengan harapan dan telah memenuhi persyaratan pengguna. karena keberadaan penelitian ini dimaksudkan bisa dijadikan wawasan serta dapat menggambarkan tingkat *usability* sehingga diperoleh rekomendasi perbaikan sebagai bahan pertimbangan kepada *stakeholder coffee shop* terhadap sistem agar dapat meningkatkan kualitas layanan.

3.2.2 Studi Literatur

Langkah selanjutnya adalah melakukan literature review, yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang bisa menjadi pedoman teori yang berhubungan dengan penelitian ini dan menemukan penelitian terdahulu yang telah digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

3.2.3 Menentukan Sampel

Sebelum dilakukan perancangan kuesioner, langkah awal yang dilakukan adalah dengan menentukan sampel dari penelitian ini. Penentuan sampel ini dilakukan dengan cara menentukan terlebih dahulu populasi yang ada. Teknik yang dilakukan ialah *purposive sampling*. Strategi dilakukan melalui cara mendekati masalah dengan tujuan tertentu. Kondisi berikut harus dipenuhi sebelum memakai teknik *purposive sampling*:

- 1) memiliki batas yang ditetapkan;
- 2) sampel dikumpulkan hanya bila memenuhi kriteria; yaitu masyarakat yang pernah mengunjungi Serlok Kopi Mulyosari Surabaya.

3.2.4 Perancangan Kuesioner USE

Data yang berkaitan dengan tujuan penelitian dikumpulkan selama tahapan desain kuesioner, dan data yang terkumpul akan diolah.

Instrumen dengan skala Likert 7 poin dipergunakan dalam pengukuran variabel penelitian ini. Pada tabel 3.1, responden memberikan pilihan dari lima tanggapan:

Tabel 3. 1. Tabel Skala Likert

Keterangan	Kode	Skala	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1	1
Tidak Setuju	TS	2	2
Kurang Setuju	KS	3	3
Netral	N	4	4
Cukup Setuju	CS	5	5
Setuju	S	6	6
Sangat Setuju	SS	7	7

Terdapat 4 variabel yang sesuai dengan pertanyaan kuesioner USE yang dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. 2. Pernyataan Dalam Kuesioner USE

Variabel	Pertanyaan	Kode	Skala						
			1	2	3	4	5	6	7
Usefulness	<i>QR Code</i> membuat saya lebih efektif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF1							
	<i>QR Code</i> membuat saya lebih produktif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF2							
	<i>QR Code</i> menjadi media pemesanan di Serlok Kopi yang bermanfaat untuk saya	UF3							
	<i>QR Code</i> membuat saya leluasa dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF4							
	<i>QR Code</i> sangat mudah saya gunakan dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF5							

	<i>QR Code</i> menghemat waktu saya dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF6							
	<i>QR Code</i> membuat kebutuhan saya terpenuhi ketika melakukan pemesanan di Serlok Kopi	UF7							
	Penggunaan <i>QR Code</i> Sebagai media pemesanan di Serlok Kopi telah memenuhi harapan saya	UF8							
<i>Satisfaction</i>	Saya puas dengan <i>QR Code</i> sebagai media pemesanan di Serlok Kopi	SF1							
	Saya akan merekomendasikan <i>QR Code</i> sebagai media pemesanan kepada teman saya	SF2							
	Penggunaan <i>QR Code</i> sebagai media pemesanan di Serlok Kopi sangat menyenangkan	SF3							
	<i>QR Code</i> sebagai media pemesanan di Serlok Kopi bekerja sesuai dengan apa yang saya harapkan	SF4							
	Penggunaan <i>QR Code</i> sebagai media pemesanan di Serlok Kopi luar biasa	SF5							
	Saya perlu menggunakan <i>QR Code</i> sebagai media pemesanan di Serlok Kopi	SF6							

	Saya nyaman menggunakan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi								
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

3.2.5 Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan melalui berbagai metode supaya memudahkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun metode yang dilaksanakan ialah:

1. Observasi

Pengumpulan data dilaksanakan melalui pengamatan dan pencatatan langsung pada Coffee Shop untuk memperoleh data dan menentukan subjek yang digunakan dalam penelitian.

2. Kuesioner

Proses selanjutnya adalah penyebaran kuisioner pada pengunjung Coffee Shop. Pengisian kuisioner dilakukan secara online untuk memudahkan pengunjung dalam pengisian kuisioner. Kuisioner disebarluaskan berupa Google Form. Untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang, skala likert digunakan.

3.2.6 Pengujian Usability

Proses *pattern based usability testing* mencakup beberapa tahap pembentukan pola pengujian dan skenario pengujian selama tahap Pengujian usability.

3.2.6.1. Pembentukan Pola Pengujian

Untuk memenuhi definisi variabel pembentuk pola pengujian, yang akan menjadi dasar penetapan skenario pengujian, tahapan pembentukan pola pengujian harus menetapkan beberapa prasyarat.

3.2.6.2. Pembentukan Skenario Pengujian

Hasil pembuatan pola pengujian dengan tujuan yang sama dan kode pola digunakan untuk memandu tahapan pembuatan skenario pengujian.

3.2.6.3. Pelaksanaan Pengujian Usability

Tahapan pelaksanaan pengujian *usability* merupakan tahapan pelaksanaan pengujian usability terhadap responden pengujian.

3.2.7 Pengumpulan Hasil Pengujian

Pada tahap ini dilaksanakan pengumpulan hasil pengujian yang dimana hasil tersebut akan dianalisis berdasarkan pengujian *usability*.

3.2.8 Analisis Data

Melalui metode kombinasi antara metode kualitatif dan metode kuantitatif , penelitian ini menggunakan metode *pattern based usability testing* serta skala likert sebagai alat ukur terhadap kuesioner USE. Untuk melaksanakan tugas tersebut, *QR Code* harus digunakan sebagai metode komunikasi utama. Hal ini dilakukan dengan mengevaluasi sekumpulan variabel atau atribut untuk menghasilkan rekomendasi bagi bisnis berdasarkan atribut dengan tingkatan. Pada penelitian ini, atribut *usability* yang digunakan yaitu *usefulness* dan *satisfaction*.

3.2.9 Pembentukan Rekomendasi

Tahap pembentukan rekomendasi adalah tahap dimana hasil dari analisis yang telah dilakukan akan muncul rekomendasi perbaikan yang akan digunakan oleh *Coffee Shop* di Surabaya.

3.2.10 Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan adalah tahap terakhir dari penelitian ini. Ini mencakup semua dari proses awal identifikasi masalah hingga menghasilkan penelitian, kesimpulan, dan saran untuk penelitian berikutnya.

3.3 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di *Coffee Shop* yang sudah menerapkan *QR Code* sebagai media pemesanan khususnya di daerah Surabaya. Adapun waktu penelitian disusun secara detail seperti pada tabel.

Tabel 3. 3. Waktu Penelitian

Keterangan	November	Desember	Januari	Februari	Maret	April
Perumusan Masalah			A	B	A	Y
Studi Literatur						
Perancangan Kuisisioner						
Pengumpulan Data						
Analisis Data						

Hasil Laporan						
---------------	--	--	--	--	--	--

UIN SUNAN AMPEL S U R A B A Y A

BAB IV

PENGUMPULAN DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengumpulan Data

Pada bab ini menjelaskan terkait hasil pengujian dari penelitian evaluasi *usability* terhadap sistem pemesanan berbasis QR Code di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya. Pada tahap awal pengujian, pola pengujian dibuat berdasarkan pola *usability* yang sesuai dengan objek evaluasi. Pola pengujian ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk membentuk skenario pengujian dalam kuesioner yang akan diberikan kepada responden. Untuk menilai tingkat *usability* berdasarkan kriteria-kriteria yang terkait dengan *usability* merupakan tujuan dari kuisoner ini. Responden pengujian merupakan hasil dari kuesioner yang akan digunakan sebagai data.

4.2 Pembentukan Pola Pengujian

Pada tahap pembentukan pola pengujian, ada beberapa prasyarat yang harus dipenuhi agar pola yang dibuat dapat diterapkan dengan baik. Hal ini memungkinkan pengambilan tindakan sesuai dengan nilai masukan yang telah ditetapkan. Tabel di bawah ini menjelaskan pendefinisian setiap variabel yang digunakan dalam pembentukan pola pengujian, yang nantinya akan menjadi dasar dalam pembentukan skenario pengujian sistem pemesanan menggunakan QR Code.

Pola pengujian akan dijelaskan dalam tabel-tabel berikut: Tabel 4.1, Tabel 4.2, Tabel 4.3, Tabel 4.4, dan Tabel 4.5. Tabel-tabel ini akan menjadi dasar untuk membentuk skenario pengujian sistem pemesanan menggunakan QR Code. Dalam kode pola, huruf 'A' mewakili pola yang terkait dengan sistem pemesanan menggunakan QR Code, dan angka setelah huruf tersebut mengindikasikan urutan pola yang ditentukan.

Tabel 4. 1. Pembentukan Pola Pengujian A1

Kode Pola	Tujuan
A1	Responden memiliki pemahaman tentang proses scan QR Code yang disediakan di meja untuk melakukan pemesanan.
Variabel	Uraian

Nama	Pola pengujian <i>scan QR Code</i>
Konteks	Responden memahami prosedur scan QR Code yang disediakan di meja untuk melakukan pemesanan.
Masalah	Apakah responden mampu menscan kode QR yang disediakan di meja?
Faktor	Responden dapat mengakses kode QR yang ada di meja.
Solusi	<p>Responden menyatakan telah memahami proses scan QR Code yang disediakan di meja, dengan melakukan konfirmasi melalui tombol ‘link ->’ yang muncul.</p> <p>Goal : Responden memahami proses scan QR Code untuk melanjutkan pada halaman pemesanan tahap pertama.</p> <ul style="list-style-type: none"> •V: (Tombol yang memerlukan interaksi). •A: (Dengan menekan tombol, responden mengambil tindakan.). •C: (Tampilan POS dipindahkan ke halaman pemesanan tahap pertama.). •P: (Anda telah masuk ke halaman pemesanan tahap pertama).
Penggunaan	Pada QR Code yang memerlukan proses pemindaian oleh responden.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: (Tombol ‘link ->’). • A: (Dengan menekan tombol “link”, responden melakukan tindakan.). • C: (Terdapat perubahan tampilan <i>POS</i>, berupa halaman pemesanan tahap pertama). • P: (Responden telah melakukan scan QR Code untuk masuk ke halaman pemesanan tahap pertama).

Tabel 4. 2. Pembentukan Pola Pengujian A2

Kode Pola	Tujuan
A2	Pada halaman pemesanan tahap pertama, yang menampilkan informasi tentang menu makanan dan minuman, responden dapat memahami tampilan POS.
Variabel	Uraian
Nama	Pola pengujian untuk halaman pemesanan tahap awal
Konteks	Responden memahami bagaimana halaman pemesanan tahap pertama menampilkan informasi tentang menu makanan dan minuman.
Masalah	Apakah responden dapat memahami tampilan yang ditunjukkan pada halaman pemesanan tahap pertama yang berisi informasi tentang menu makanan dan minuman?
Faktor	Tampilan halaman pemesanan tahap pertama perlu dipahami responden dalam memberikan informasi menu makanan dan minuman.
Solusi	<p>Responden dapat memberikan tindakan pada tampilan halaman pemesanan tahap pertama, dengan memberi masukan informasi mengenai jumlah pesanan kemudian menekan tombol ‘periksa ->’.</p> <p>Goal: Dengan menekan tombol yang dimaksud, responden memberikan informasi tentang jumlah pesanan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V: (Tombol yang memerlukan interaksi). • A: (Dengan menekan tombol, responden mengambil tindakan.). • C: (Tampilan halaman pemesanan tahap pertama berubah, dengan verifikasi yang ditampilkan sebagai simbol di sisi kiri bawah).

	<ul style="list-style-type: none"> • P: (Pada halaman pemesanan tahap pertama, responden telah menyelesaikan rangkaian pemesanan.).
Penggunaan	Pada halaman pemesanan tahap pertama, responden diminta untuk memberikan masukan informasi dan melakukan tindakan yang diperlukan.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: (Tombol 'tambah'). • A: (Responden melakukan tindakan dengan memberikan masukan informasi pada tombol 'tambah'). • C: (Terdapat verifikasi yang ditampilkan sebagai simbol angka di sisi kiri bawah, menunjukkan bahwa masukan informasi sudah benar). • P: (Dengan menekan tombol "periksa ->", responden telah menyelesaikan rangkaian pemesanan pada halaman pemesanan tahap pertama).

Tabel 4. 3. Pembentukan Pola Pengujian A3

Kode Pola	Tujuan
A3	Tampilan POS dipahami oleh responden pada halaman pemesanan tahap kedua dan dapat memeriksa informasi yang tercantum untuk memastikan bahwa rincian pesanan dikonfirmasi.
Variabel	Uraian
Nama	Pola pengujian halaman pemesanan tahap kedua
Konteks	Responden memahami halaman pemesanan tahap kedua, yang digunakan untuk memverifikasi bahwa informasi yang tercantum benar.
Masalah	Apakah responden mampu memahami tampilan halaman pemesanan tahap kedua untuk memeriksa informasi yang tercantum mengenai konfirmasi rincian pesanan?
Faktor	Untuk mengkonfirmasi rincian pesanan, responden harus memeriksa informasi yang tercantum pada halaman tahap kedua pemesanan.

Solusi	<p>Pada halaman pemesanan tahap kedua, responden dapat mengonfirmasi bahwa mereka telah memeriksa informasi konfirmasi rincian pesanan dengan menekan tombol "pembayaran lanjutan ->".</p> <p>Goal: Setelah menekan tombol yang dimaksud, responden telah memeriksa detail pesanan untuk memverifikasinya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V: (Tombol dan kolom yang membutuhkan interaksi). • A: (Responden melakukan tindakan dengan memberikan masukan atau menekan tombol). • C: (Tampilan halaman pemesanan tahap kedua mengalami perubahan, dengan verifikasi berupa angka yang ditampilkan di sisi tengah tombol yang diberi tindakan). • P: (Responden telah menyelesaikan rangkaian pemesanan pada halaman pemesanan tahap kedua).
Penggunaan	Pada halaman yang diperlukan, responden diminta untuk memeriksa data dan mengambil tindakan yang diperlukan.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: (Tombol 'simpan', '-', '+', 'ubah', kolom 'tambah catatan'). • A: (Dengan memberikan input pada tombol dan kolom yang dimaksud, responden melakukan tindakan.). • C: (Terdapat verifikasi berupa angka yang ditampilkan di tengah tombol sebagai konfirmasi bahwa masukan informasi sudah benar). • P: (Pada halaman pemesanan tahap kedua, responden telah menekan tombol "pembayaran lanjutan ->" untuk menyelesaikan rangkaian pemesanan.).

Tabel 4. 4. Pembentukan Pola Pengujian A4

Kode Pola	Tujuan
A4	Tampilan POS dipahami oleh responden pada halaman pemesanan tahap ketiga, yang digunakan untuk memberikan informasi terkait detail pelanggan yang diperlukan.
Variabel	Uraian

Nama	Pola pengujian halaman pemesanan tahap ketiga
Konteks	Bagaimana responden melihat halaman pemesanan tahap ketiga yang menyediakan informasi detail pelanggan terkait dengan pemahaman mereka.
Masalah	Apakah penyajian tampilan tahap ketiga dirasakan oleh responden dalam memberikan data informasi pelanggan yang pasti?
Faktor	Penting bagi responden untuk memahami tampilan halaman pemesanan tahap ketiga agar mereka dapat memberikan informasi detail mengenai data pelanggan yang dibutuhkan.
Solusi	<p>Untuk melanjutkan ke halaman pemesanan tahap ketiga, responden dapat mengisi kolom yang tersedia dan menekan tombol "bayar di kasir ->".</p> <p>Goal: Informasi data pelanggan yang diberikan responden dengan mengisi masukan pada kolom yang dimaksud.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V: (kolom yang memerlukan interaksi). • A: (Responden memberikan tindakan dengan memberikan masukan pada kolom yang dimaksud). • C: (Halaman pemesanan tahap ketiga telah diubah tampilannya; sekarang, angka verifikasi ditampilkan pada kolom tindakan.). • P: (Responden telah menyelesaikan rangkaian pemesanan pada halaman pemesanan tahap ketiga).
Penggunaan	Pada halaman pemesanan tahap ketiga, kolom-kolom berisi informasi tentang apa yang harus dilakukan responden.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> • V: (Kolom 'nama', 'email', 'nomor hp', 'nomor meja'). • A: (Pada kolom “Nama”, “Email”, “Nomor HP”, dan “Nomor Meja”, responden memberikan msaukan). • C: (Keakuratan informasi yang diperoleh dikonfirmasi oleh verifikasi informasi yang ditampilkan pada kolom).

	<ul style="list-style-type: none"> • P: (Responden telah menyelesaikan serangkaian pesanan pada tahap ketiga dari halaman pesanan dengan mengetuk tombol 'bayar di kasir ->').
--	--

Tabel 4. 5. Pembentukan Pola Pengujian A5

Kode Pola	Tujuan
A5	Tampilan POS pada halaman akhir pemesanan yang memuat QR Code aplikasi dan informasi ringkasan order dapat dipahami dengan baik oleh responden.
Variabel	Uraian
Nama	Pola pengujian halaman akhir pemesanan.
Konteks	Responden memiliki pemahaman yang baik tentang penampilan aplikasi di halaman akhir pemesanan, terkait dengan informasi ringkasan pesanan dan kode QR yang ditampilkan.
Masalah	Apakah responden dapat memahami informasi yang terkandung dalam tampilan aplikasi pada halaman akhir pemesanan, seperti ringkasan pesanan dan QR Code?
Faktor	Untuk memastikan bahwa responden dapat memahami informasi ringkasan pesanan dan QR yang ditampilkan dalam aplikasi, mereka harus memahami halaman akhir pemesanan aplikasi.
Solusi	<p>Responden dapat memahami informasi ringkasan pesanan yang terdapat pada halaman akhir pemesanan, dengan meminta mereka untuk menunjukkan kode QR kepada fasilitator pengujian.</p> <p>Goal : Responden memahami informasi ringkasan pesanan dan kode QR yang ditampilkan.</p> <ul style="list-style-type: none"> • V: (Halaman informasi yang harus dipahami). • A: (Pemahaman dilakukan oleh responden). • C: (Ada perubahan dalam penampilan aplikasi, seperti tampilan kode QR yang diperoleh dari hasil pesanan.).

	<ul style="list-style-type: none"> P: (Responden telah menyelesaikan urutan pemesanan di halaman pemesanan akhir).
Penggunaan	Pada halaman pemesanan yang membutuhkan tindakan dari responden.
Contoh	<ul style="list-style-type: none"> V: (Gambar ‘QR Code’). A: (Responden melakukan pemahaman terhadap informasi yang ditampilkan aplikasi pada gambar ‘QR Code’). C: (Tampilan aplikasi berubah pada tampilan halaman akhir pemesanan). P: (Responden telah menyelesaikan rangkaian pemesanan pada halaman akhir pemesanan dengan menunjukkan QR Code pada fasilitator pengujian).

4.3 Pembentukan Skenario Pengujian

Pola uji dibentuk berdasarkan pola sebelumnya dan spesifikasi skenario uji mengikuti pola yang sama, tergantung pada kode pola yang digunakan. Tabel ini menampilkan spesifikasi skenario dan skenario tes, yang akan dikirimkan ke responden tes sepanjang fase uji *usability*.

Informasi tentang pembentukan skenario pengujian akan disajikan dalam tabel-tabel berikut: Tabel 4.6, Tabel 4.7, Tabel 4.8, Tabel 4.9, dan Tabel 4.10. Tabel-tabel tersebut akan berisi definisi dan rincian skenario pengujian yang akan diberikan kepada responden pengujian. Setiap kode skenario akan diawali dengan huruf 'SA' yang mengindikasikan bahwa skenario tersebut terkait dengan aplikasi POS, dan angka setelah huruf tersebut akan merepresentasikan urutan nomor skenario.

Tabel 4. 6. Pembentukan Skenario Pengujian SA1

Kode Pola	A1
Kode Skenario	SA1
Nomor Skenario	1
Tujuan	Responden memahami prosedur scan QR Code yang tersedia di meja untuk melakukan pemesanan.

Informasi skenario	Anda harus memahami prosedur untuk melakukan scan kode QR yang disediakan di meja.
Skenario Pengujian	Anda harus bertindak menekan sebuah tombol untuk mengakses halaman pemesanan.

Tabel 4. 7. Pembentukan Skenario Pengujian SA2

Kode Pola	A2
Kode Skenario	SA2
Nomor Skenario	2
Tujuan	Responden dapat memahami tampilan POS pada halaman pemesanan tahap pertama dalam memberikan informasi terkait pemesanan.
Informasi skenario	Untuk melakukan pemesanan, Anda harus memahami tampilan halaman tahap pertama.
Skenario Pengujian	Untuk melanjutkan proses pemesanan, tekan sebuah tombol.

Tabel 4. 8. Pembentukan Skenario Pengujian SA3

Kode Pola	A3
Kode Skenario	SA3
Nomor Skenario	3
Tujuan	Untuk memastikan bahwa rincian pesanan dikonfirmasi, responden dapat melihat tampilan POS pada halaman pemesanan tahap kedua.
Informasi skenario	Pada halaman konfirmasi rincian pesanan, Anda harus memeriksa informasi yang tercantum di sana.
Skenario Pengujian	Melanjutkan ke tahap kedua pemesanan dengan mengklik sebuah tombol.

Tabel 4. 9. Pembentukan Skenario Pengujian SA4

Kode Pola	A4
-----------	----

Kode Skenario	SA4
Nomor Skenario	4
Tujuan	Untuk memberikan informasi yang diperlukan tentang detail data pelanggan, responden dapat menggunakan tampilan POS pada halaman pemesanan tahap ketiga.
Informasi skenario	<ul style="list-style-type: none"> • Anda memiliki nama Luthfiah wardah • Anda memiliki email luthfiahwardani@gmail.com • Anda memiliki no. handpone 0812 4923 5325 • Anda memiliki nomor meja ID20
Skenario Pengujian	Menyelesaikan tahap ketiga pemesanan, dengan masukan informasi pada beberapa kolom isian.

Tabel 4. 10. Pembentukan Skenario Pengujian SA5

Kode Pola	A5
Kode Skenario	SA5
Nomor Skenario	5
Tujuan	Dengan menganalisis informasi yang disajikan oleh program, responden dapat memahami tampilan POS pada halaman akhir pemesanan.
Informasi skenario	Sangat penting bahwa Anda memahami informasi yang ditampilkan pada halaman akhir pemesanan.
Skenario Pengujian	Menunjukkan QR Code kepada fasilitator pengujian.

4.4 Responden Pengujian

Dalam bagian ini, informasi tentang responden yang terlibat dalam penilaian *usability* yang dilakukan menggunakan metode *pattern based usability testing*. Responden diklasifikasikan menjadi dua kategori: laki-laki (klasifikasi L) dan perempuan (klasifikasi P). Klasifikasi L mengacu pada responden laki-laki, sedangkan klasifikasi P mengacu pada responden perempuan.

4.4.1 Responden Pengujian Klasifikasi L

Pada tabel 4.11 hingga tabel 4.25 terdapat informasi mengenai responden pengujian dengan klasifikasi L (responden laki-laki). Kode responden pada tabel

ini menggunakan huruf 'LA' yang mengindikasikan bahwa responden tersebut adalah laki-laki, dan angka setelah huruf tersebut merepresentasikan urutan nomor responden.

Tabel 4. 11. Informasi Responden Pengujian 1

Responden – 1	
Email	krahmanalfarizi@gmail.com
Nama	Rahman
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-1

Tabel 4. 12. Informasi Responden Pengujian 2

Responden – 2	
Email	caturwidyantoro@gmail.com
Nama	Catur
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-2

Tabel 4. 13. Informasi Responden Pengujian 3

Responden – 3	
Email	hanif.mka01@gmail.com
Nama	Hanif Mahendra Karunia Akbar
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-3

Tabel 4. 14. Informasi Responden Pengujian 4

Responden – 4	
Email	azmimahfud00@gmail.com
Nama	Azmi Mahfudin Nur Khoiri
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Wiraswasta
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-4

Tabel 4. 15. Informasi Responden Pengujian 5

Responden – 5	
Email	Iqbalpratama11. Ip@gmail.com
Nama	Muhammad iqbal pratama
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-5

Tabel 4. 16. Informasi Responden Pengujian 6

Responden – 6	
Email	Debi.arviansah.2001@gmail.com
Nama	Debi arviansa
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-6

Tabel 4. 17. Informasi Responden Pengujian 7

Responden – 7	
Email	Ilhamrrmni20@gmail.com
Nama	Ilham ramadhani
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-7

Tabel 4. 18. Informasi Responden Pengujian 8

Responden – 8	
Email	rahadikapeprian02@gmail.com
Nama	Rahadika Peprian Utomo
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-8

Tabel 4. 19. Informasi Responden Pengujian 9

Responden – 9	
Email	tzf230201@gmail.com
Nama	Teuku Zikri Fatahillah

Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-9

Tabel 4. 20. Informasi Responden Pengujian 10

Responden – 10	
Email	wryfsyah123@gmail.com
Nama	Wahyu Rizky
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-10

Tabel 4. 21. Informasi Responden Pengujian 11

Responden – 11	
Email	Liescio7@gmail.com
Nama	Aldino pradiba putra s
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-11

Tabel 4. 22. Informasi Responden Pengujian 12

Responden – 12	
Email	huddaud3@gmail.com
Nama	Rizky
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-12

Tabel 4. 23. Informasi Responden Pengujian 13

Responden – 13	
Email	zaffaalthof@gmail.com
Nama	Zaffa Althof Adonis
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-13

Tabel 4. 24. Informasi Responden Pengujian 14

Responden – 14	
Email	bagusagem@gmail.com
Nama	Bagus Agem Subekti
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-14

Tabel 4. 25. Informasi Responden Pengujian 15

Responden – 15	
Email	Riyan027@gmail.com
Nama	Riyan
Jenis Kelamin	Laki-laki
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	L
Kode Responden	LA-15

4.4.2 Responden Pengujian Klasifikasi P

Pada tabel 4.26 hingga tabel 4.40 terdapat informasi mengenai responden pengujian dengan klasifikasi P (responden perempuan). Pada tabel ini, huruf "PA" menunjukkan bahwa responden adalah perempuan, dan angka setelah huruf menunjukkan urutan nomor responden.

Tabel 4. 26. Informasi Responden Pengujian 1

Responden – 1	
Email	rahmamaulidia4a@gmail.com
Nama	Rahma
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-1

Tabel 4. 27. Informasi Responden Pengujian 2

Responden – 2	
Email	sharonimelda08@gmail.com
Nama	Imelda
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)

Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-2

Tabel 4. 28. Informasi Responden Pengujian 3

Responden – 3	
Email	mayphee.wu@gmail.com
Nama	Meivilia
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-3

Tabel 4. 29. Informasi Responden Pengujian 4

Responden – 4	
Email	qzxsp.00@gmail.com
Nama	Adella
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-4

Tabel 4. 30. Informasi Responden Pengujian 5

Responden – 5	
Email	velamaghfiroh26@gmail.com
Nama	Vela Maghfiroh
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-5

Tabel 4. 31. Informasi Responden Pengujian 6

Responden – 6	
Email	nailulizzahmaulidyah@gmail.com
Nama	Nailul Izzah M
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Remaja (13-18 Tahun)
Profesi	Siswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-6

Tabel 4. 32. Informasi Responden Pengujian 7

Responden – 7	
Email	Rismaniyahh@gmail.com
Nama	Rismaniyah
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-7

Tabel 4. 33. Informasi Responden Pengujian 8

Responden – 8	
Email	Cintiaardianti0@icloud.com
Nama	Cici
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-8

Tabel 4. 34. Informasi Responden Pengujian 9

Responden – 9	
Email	rosaaui1203@gmail.com
Nama	Rosa Amelia
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-9

Tabel 4. 35. Informasi Responden Pengujian 10

Responden – 10	
Email	dhiticha@gmail.com
Nama	Dhitianayu
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Wiraswasta
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-10

Tabel 4. 36. Informasi Responden Pengujian 11

Responden – 11	
Email	ardilaaprilia23@gmail.com
Nama	Ardila Aprilia

Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-11

Tabel 4. 37. Informasi Responden Pengujian 12

Responden – 12	
Email	sastaanggraeni4@gmail.com
Nama	Sasta
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Remaja (13-18 Tahun)
Profesi	Siswa
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-12

Tabel 4. 38. Informasi Responden Pengujian 13

Responden – 13	
Email	milarosa1303@gmail.com
Nama	Mila rosa
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Ibu rumah tangga
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-13

Tabel 4. 39. Informasi Responden Pengujian 14

Responden – 14	
Email	sanianur.makrufa8@gmail.com
Nama	Sania Nur Makrufa
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Karyawan
Klasifikasi Responden	P
Kode Responden	PA-14

Tabel 4. 40. Informasi Responden Pengujian 15

Responden – 15	
Email	aliyamitha365@gmail.com
Nama	Aliya Mitha Ardhana
Jenis Kelamin	Perempuan
Usia	Dewasa (19-59 Tahun)
Profesi	Mahasiswa
Klasifikasi Responden	P

Kode Responden	PA-15
----------------	-------

4.5 Hasil Pengujian Pengukuran Usability

Bagian ini menjelaskan hasil pengujian dalam mengukur usability berdasarkan atribut *Usefulness* dan *Satisfaction* sesuai dengan standar ISO 9241-11:2018. Atribut *Usefulness* digunakan untuk mengevaluasi kegunaan sistem yang digunakan, sementara atribut *Satisfaction* digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan emosional, kognitif dan respons fisik yang timbul selama penggunaan sistem. Skala likert dari rentang 1 sampai 7 digunakan untuk evaluasi ini.

4.5.1 Aspek *Usefulness*

Aspek *Usefulness* dalam pengukuran *usability* dapat diperoleh dengan mengukur tingkat kegunaan sistem yang dilakukan responden pengujian setelah mereka melakukan pengujian *usability*. Untuk mengukur tingkat kegunaan ini, responden pengujian diberikan pertanyaan berdasarkan aspek *usefulness* dalam kuesioner USE. Skala likert dari rentang 1 sampai 7 digunakan untuk pertanyaan ini. Skala 1 mengartikan bahwa responden sangat tidak setuju, skala 4 mewakili tingkat netralitas, dan skala 7 mengartikan responden sangat setuju. Dengan demikian, skala Likert digunakan sebagai ukuran untuk menilai tingkat kegunaan responden terhadap aspek *Usefulness* pada pengujian *usability*.

Tabel 4.41 dan 4.22 menunjukkan hasil penilaian tingkat kegunaan pengguna terhadap aspek *usefullness* terhadap responden pengujian pada sistem pemesanan QR Code di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya, serta klasifikasi mereka berdasarkan berbagai kategori:

Tabel 4. 41. Hasil Pengukuran Usability Aspek *Usefulness*

Responden Klasifikasi L

No.	Kode Responden	Hasil Pengukuran								
		No.	1	2	3	4	5	6	7	8
1	LA-1	Hasil	6	6	6	6	6	6	6	6
2	LA-2	Hasil	6	6	6	6	6	7	6	6
3	LA-3	Hasil	5	3	6	6	6	6	6	6
4	LA-4	Hasil	6	5	6	6	7	6	5	6
5	LA-5	Hasil	5	5	7	6	6	6	6	6

6	LA-6	Hasil	5	5	5	6	6	5	5	5
7	LA-7	Hasil	7	7	7	7	7	6	6	7
8	LA-8	Hasil	7	3	6	7	7	7	7	6
9	LA-9	Hasil	5	5	5	5	5	5	5	5
10	LA-10	Hasil	6	5	5	5	5	6	6	5
11	LA-11	Hasil	7	5	5	5	5	4	3	3
12	LA-12	Hasil	6	6	6	7	6	7	5	7
13	LA-13	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	6
14	LA-14	Hasil	6	6	6	6	7	7	5	6
15	LA-15	Hasil	7	6	6	7	6	7	7	7

Tabel 4. 42. Hasil Pengukuran Usability Aspek *Usefulness*
Responden Klasifikasi P

No.	Kode Responden	Hasil Pengukuan								
		No.	1	2	3	4	5	6	7	8
1	PA-1	Hasil	5	5	5	5	4	4	5	5
2	PA-2	Hasil	5	3	7	7	7	7	6	5
3	PA-3	Hasil	6	6	6	6	5	4	3	5
4	PA-4	Hasil	7	6	7	7	7	7	7	7
5	PA-5	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	7
6	PA-6	Hasil	4	4	4	4	4	4	4	4
7	PA-7	Hasil	3	3	4	6	2	4	4	4
8	PA-8	Hasil	5	4	3	5	5	5	2	3
9	PA-9	Hasil	5	4	5	4	4	4	5	4
10	PA-10	Hasil	5	6	7	5	6	4	4	6
11	PA-11	Hasil	5	5	5	5	5	5	6	5
12	PA-12	Hasil	5	6	7	6	7	5	6	6
13	PA-13	Hasil	6	6	6	6	5	5	6	6
14	PA-14	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	7
15	PA-15	Hasil	5	5	6	5	6	7	6	5

4.5.2 Aspek Satisfaction

Tingkat kepuasan responden pengujian dalam aspek *satisfaction* pada *usability* diukur dengan memberikan pertanyaan berdasarkan kuesioner USE (*Usability Satisfaction Evaluation*) menggunakan skala likert 1 sampai 7. Skala 1 menunjukkan sangat tidak setuju, skala 4 menunjukkan netral, dan skala 7 menunjukkan sangat setuju. Pertanyaan-pertanyaan ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna setelah mereka menjalani pengujian *usability*.

Tabel 4.43 dan 4.44 menunjukkan hasil pengukuran tingkat kepuasan pengguna dalam hal aspek *satisfaction* terhadap responden pengujian pada setiap platform, serta klasifikasi mereka menurut berbagai kategori:

Tabel 4. 43. Hasil Pengukuran Usability Aspek Satisfaction
Responden Klasifikasi L

No.	Kode Responden	Hasil	Hasil Pengukuan							
			No.	1	2	3	4	5	6	7
1	LA-1	Hasil	6	6	6	6	6	6	6	6
2	LA-2	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	7
3	LA-3	Hasil	5	5	4	5	4	5	5	5
4	LA-4	Hasil	6	5	6	7	6	6	6	6
5	A-5	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	7
6	LA-6	Hasil	5	5	5	5	4	5	5	5
7	LA-7	Hasil	7	7	7	7	7	7	7	7
8	LA-8	Hasil	6	6	4	6	6	2	5	5
9	LA-9	Hasil	5	5	5	5	3	3	3	5
10	LA-10	Hasil	5	5	5	5	5	7	5	5
11	LA-11	Hasil	5	4	5	6	6	7	6	6
12	LA-12	Hasil	5	7	5	6	4	6	7	7
13	LA-13	Hasil	7	6	6	7	6	7	7	7
14	LA-14	Hasil	6	5	5	7	6	7	7	7
15	LA-15	Hasil	7	6	6	6	7	7	7	7

Tabel 4. 44. Hasil Pengukuran Usability Aspek Satisfaction
Responden Klasifikasi P

No.	Kode Responden	Hasil	Hasil Pengukuan							
			No.	1	2	3	4	5	6	7
1	PA-1	Hasil	6	4	4	5	5	4	6	6
2	PA-2	Hasil	7	5	6	7	5	6	7	7
3	PA-3	Hasil	5	3	4	4	3	5	4	4
4	PA-4	Hasil	7	7	7	7	6	7	7	7
5	PA-5	Hasil	6	7	6	6	6	7	7	7
6	PA-6	Hasil	5	4	4	4	4	4	4	4
7	PA-7	Hasil	3	2	4	4	4	4	4	4
8	PA-8	Hasil	5	3	4	5	4	4	4	4
9	PA-9	Hasil	4	4	4	5	4	4	4	5
10	PA-10	Hasil	5	4	5	6	4	5	6	6
11	PA-11	Hasil	5	5	5	5	5	5	5	5
12	PA-12	Hasil	7	5	6	6	7	4	7	7
13	PA-13	Hasil	6	6	6	6	7	7	6	6
14	PA-14	Hasil	7	7	7	1	4	4	7	7
15	PA-15	Hasil	4	5	6	6	6	5	6	6

4.6 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Pengujian

Pada bab ini, dilakukan pendataan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh responden pengujian. Informasi ini dikumpulkan melalui pengisian kuesioner oleh responden yang mengidentifikasi masalah yang mereka hadapi saat memesan

menu di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya. Data tersebut mencakup berbagai permasalahan yang dialami oleh responden selama pengujian, yang memberikan wawasan tentang area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam pengalaman pemesanan menu di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya.

Tabel 4.55 dan 4.56 memuat hasil pendataan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh responden pengujian, dengan pembagian berdasarkan klasifikasi responden:

Tabel 4. 45 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Klasifikasi L

No.	Kode Responden	Hasil Pendataan
1	LA-1	Permasalahan yang terjadi biasanya sinyal provider yang kadang kurang memadai, dan akses wifi bisa diakses setelah melakukan pemesanan
2	LA-3	Banyak QR Code yang perlu diperbarui stikernya
3	LA-4	Bagi orang yang baru pertama kali datang, tentu saja banyak yang belum mengetahui cara memesan sehingga perlu ada setidaknya 1 karyawan yang stay untuk mengarahkan ke pemesanan menggunakan QR Code
4	LA-5	Masalah sering muncul terhadap jaringan yang mengakibatkan susahnya akses terhadap QR Code
5	LA-6	Masih perlu di perbaiki
6	LA-9	Serlok Kopi punya 2 lantai, kalau sudah pesan melalui QR Code lalu bayarnya tetap harus turun lagi, membuat repot
7	LA-10	Sejauh ini tidak ada masalah, simpel simpel saja menurut saya seperti sistem QR cafe pada umumnya
8	LA-11	Tidak ada permasalahan menu dan fitur aman di QR
9	LA-12	Masih aman mungkin karena saat ini mayoritas penggunaan QR Code sudah banyak digunakan mungkin kendala untuk beberapa orang yg memiliki hp dengan versi jadul dan kesulitan menggunakan QR Code
10	LA-13	Sejauh ini saya tidak memiliki masalah tentang pemesanan menggunakan QR Code di Serlok Kopi Mulyosari

11	LA-14	Tidak ada permasalahan sama sekali dan dianggap dengan metode QR sangat menguntungkan
12	LA-15	Kode QR kadang susah di scan

Tabel 4. 46 Hasil Pendataan Permasalahan Responden Klasifikasi P

No.	Kode Responden	Hasil Pendataan
1	PA-1	Kadang penggunaan barcode lemot
2	PA-3	Masih menggunakan pembayaran yang harus ke kasir
3	PA-4	Tidak ada, QR Code sangat memudahkan pelanggan
4	PA-5	Coba ditingkatkan dan dikembangkan lagi untuk sistem QR Code pada Serlok Kopi Mulyosari agar lebih menarik dan lebih membuat pelanggan ingin menggunakan sistem tersebut
5	PA-6	Sebenarnya untuk metode QR ini sudah sangat bagus tetapi dalam pembayarannya masih menggunakan kasir jadi agak memperibet
6	PA-7	Bagi pengguna usia yg sudah tua tidak cocok dan kurang, tetapi dalam segi leluasa kita banyak waktu untuk memilih apa yg kita pesan
7	PA-9	Saya tidak mudah memahami pemesanan melalui QR Code
8	PA-10	Pembayaran agak rumit karena bisa terkendala dengan jaringan
9	PA-14	Secara umum, untuk mencapai keuntungan yang paling besar, pemilik restoran dan kafe harus memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan terkait dengan menu makanan dan minuman. Sangat penting untuk meminta maaf jika layanan yang ditawarkan kepada konsumen tidak sesuai dengan harapan dan menyebabkan mereka tidak puas. Namun, meminta maaf saja tidak akan cukup untuk memperbaiki situasi karena konsumen tidak mungkin kembali ke restoran

		atau kafe. Akibatnya, kami telah mengungkapkan beberapa masalah yang terkait dengan perawatan ini.
10	PA-15	Mungkin kalau menggunakan qr code kekurangannya jika tidak ada paket data, atau hp lagi lowbat tidak bisa digunakan dengan semestinya

4.7 Analisis Hasil Pengujian Usability

Dalam penelitian evaluasi *usability* pada sistem pemesanan berbasis QR Code, hasil pengujian akan dianalisis dan dijelaskan dalam bab ini. Data yang dikumpulkan akan dianalisis berdasarkan jenisnya, yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif akan digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada objek evaluasi dengan menggunakan angka sebagai nilai pengukuran. Sementara itu, data kualitatif akan mencakup permasalahan *usability* yang ditemukan dari objek evaluasi yang telah diuji.

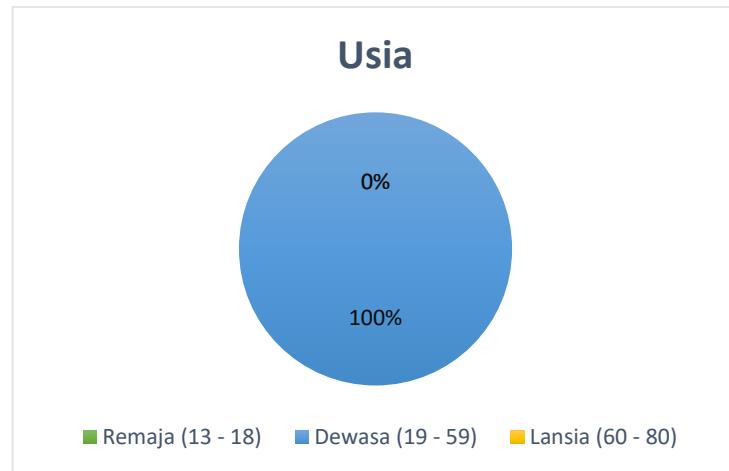
Data hasil pengujian *usability* yang diperoleh dari responden pengujian memerlukan analisis untuk mengevaluasi tingkat kualitas *usability* objek evaluasi yang diukur. Analisis hasil pengujian melibatkan evaluasi terhadap respons dari responden, yang melibatkan pengolahan data mengenai tingkat kepuasan dan kegunaan sistem yang diperoleh dari pengujian. Selain itu, dilakukan juga analisis terhadap hasil pengujian untuk mengukur aspek *usability*, termasuk aspek *Usefulness* dan *Satisfaction*, yang berkaitan dengan evaluasi objek pemesanan pada Serlok Kopi Mulyosari Surabaya.

4.8 Analisis Responden Pengujian

Dari hasil pengujian, terlibat sebanyak 30 responden yang menjadi subjek penelitian ini. Responden pengujian tersebut dibagi menjadi dua klasifikasi yang berbeda, yaitu klasifikasi L untuk responden laki-laki, dan klasifikasi P untuk responden perempuan.

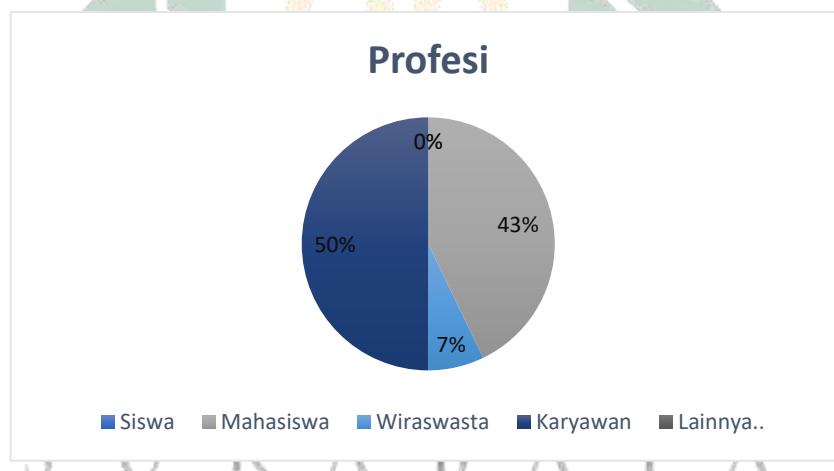
4.7.1 Analisis Responden Pengujian Klasifikasi L

Berdasarkan hasil pengujian pada sub bab 4.4.1, berikut analisis responden pengujian terhadap 15 responden berdasarkan usia responden pada klasifikasi laki-laki (L). Didapatkan keseluruhan 15 responden memiliki usia dewasa (19-59 tahun).



Gambar 4. 1. Grafik Analisis Usia Responden Pengujian Klasifikasi L

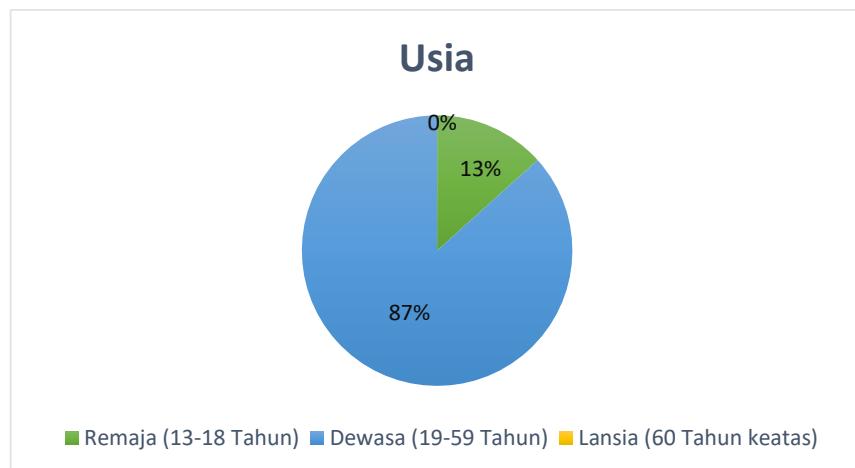
Gambar 4.2 menunjukkan analisis responden pengujian terhadap 15 responden terhadap profesi responden. Berikut didapatkan 6 responden merupakan mahasiswa yaitu 43%, 1 responden merupakan wiraswasta yaitu 7%, dan 7 responden merupakan karyawan yaitu 50%. Karyawan merupakan profesi responden tertinggi pada klasifikasi L dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 50%.



Gambar 4. 2. Grafik Analisis Profesi Responden Pengujian Klasifikasi L

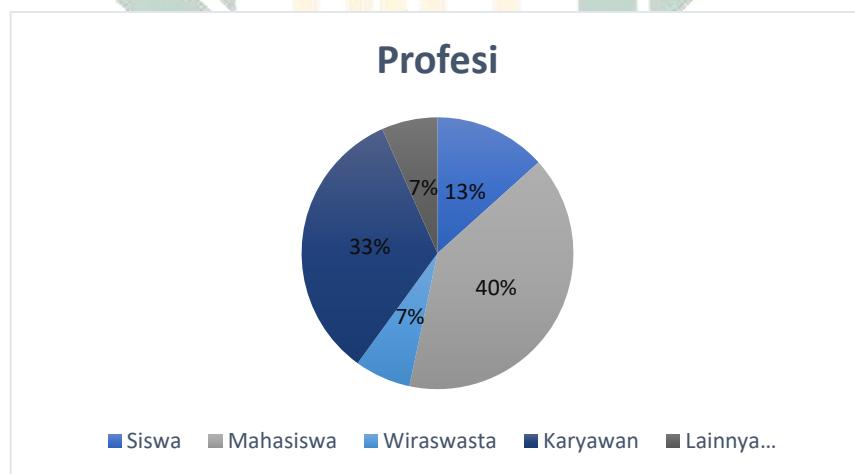
4.7.2 Analisis Responden Pengujian Klasifikasi P

Hasil pengujian yang tercantum dalam sub bab 4.4.2, gambar 4.2 memberikan gambaran mengenai analisis responden pengujian dari 15 responden pada klasifikasi perempuan (P). Berikut didapatkan 2 responden memiliki usia remaja yaitu 13%, dan 13 responden memiliki usia dewasa yaitu 87%.



Gambar 4. 3. Grafik Analisis Usia Responden Pengujian Klasifikasi P

Gambar 4.4 menunjukkan analisis responden pengujian terhadap 15 responden terhadap profesi responden. Berikut didapatkan 2 responden merupakan siswa yaitu 13%, 6 responden merupakan mahasiswa yaitu 40%, 1 responden merupakan wiraswasta yaitu 7%, 5 responden merupakan karyawan yaitu 33%, dan 1 responden merupakan profesi lainnya yaitu 7%. Mahasiswa merupakan profesi responden tertinggi pada klasifikasi L dengan nilai tertinggi yaitu sebesar 40%.



Gambar 4. 4. Grafik Analisis Profesi Responden Pengujian Klasifikasi P

4.9 **Analisis Kuantitatif Hasil Pengujian Usability**

Dalam pelaksanaan evaluasi *usability*, dilakukan pengujian terhadap sejumlah responden untuk mengukur tingkat *usability* dari objek evaluasi yang diteliti.

4.9.1 Kuesioner Aspek *Usefulness*

Dalam analisis untuk menghitung tingkat *usability* pada elemen *usefulness*, data dari hasil tes kuesioner USE digunakan untuk mengukur aspek *usefulness* pada skala likert dari 1 hingga 7. Perhitungan temuan kuesioner *usefulness* didasarkan pada data yang tercantum dalam Tabel 4.41 dan tabel 4.42 di Bab 4.5.1. Perhitungan ini berkaitan dengan persamaan yang dinyatakan di bagian 2.8.7. Berikut adalah temuan dari evaluasi kuesioner *usefulness* yang digunakan untuk mengetahui tingkat *usability* pada komponen *usefulness*:

- Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 47. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 1

Responden Klasifikasi L	
Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none">• Sangat sejutu (SS) dipilih oleh 5 responden• Setuju (S) dipilih oleh 6 responden• Cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none">• Sangat sejutu (SS) = 5 responden x 7 = 42• Setuju (S) = 6 responden x 6 = 36• Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 <p>Total skor = 98</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none">• Skor max = 15 x 7 = 105• Skor min = 15 x 1 = 5 <p>Nilai Indeks (%) = $(98 / 105) \times 100 = 93\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.47, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 93% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 1 yang berbunyi "QR Code membuat saya lebih efektif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 48. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 1

Responden Klasifikasi P	
Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none">• Sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden• Setuju (S) dipilih oleh 2 responden

	<ul style="list-style-type: none"> • Cukup setuju (CS) dipilih oleh 8 responden • Netral (N) dipilih oleh 1 responden • Kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 21 • Setuju (S) = 2 responden x 6 = 16 • Cukup setuju (CS) = 8 responden x 5 = 40 • Netral (N) = 1 responden x 4 = 4 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 <p>Total skor = 84</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(84 / 105) \times 100 = 80\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.48, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 80% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 1 yang berbunyi "QR Code membuat saya lebih efektif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 49. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 2

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) dipilih oleh 2 responden • Setuju (S) dipilih oleh 5 responden • Cukup setuju (CS) dipilih oleh 6 responden • Kurang setuju (KS) dipilih oleh 2 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 2 responden x 7 = 14 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30 • Cukup setuju (CS) = 6 responden x 5 = 30 • Kurang setuju (KS) = 2 responden x 3 = 6 <p>Total skor = 80</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15

	Nilai Indeks (%) = $(80 / 105) \times 100 = 76,2\%$
--	---

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.49, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 76,2% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 2 yang berbunyi "QR Code membuat saya lebih produktif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 50. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 2

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat setuju (SS) dipilih oleh 2 responden • Setuju (S) dipilih oleh 5 responden • Cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden • Netral (N) dipilih oleh 3 responden • Kurang setuju (KS) dipilih oleh 2 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat setuju (SS) = 2 responden x 7 = 14 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30 • Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 • Netral (N) = 3 responden x 4 = 12 • Kurang setuju (KS) = 2 responden x 3 = 6 <p>Total skor = 77</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(77 / 105) \times 100 = 73,33\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.50, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 73,33% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 2 yang berbunyi "QR Code membuat saya lebih produktif dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 51. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 3
Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> Sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden Setuju (S) dipilih oleh 8 responden Cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden Netral (N) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 21 Setuju (S) = 8 responden x 6 = 48 Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 Netral (N) = 1 responden x 4 = 4 <p>Total skor = 88</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = 15 x 7 = 105 Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(88 / 105) \times 100 = 83,8\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.51, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 83,8% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 3 yang berbunyi "QR Code menjadi media pemesanan di Serlok Kopi yang bermanfaat untuk saya".

- Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 52. Hasil Pengukuran Aspek *Usefulness* Pada Pertanyaan 3
Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> Sangat sejutu (SS) dipilih oleh 6 responden Setuju (S) dipilih oleh 3 responden Cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden Netral (N) dipilih oleh 2 responden Kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Sangat sejutu (SS) = 6 responden x 7 = 42 Setuju (S) = 3 responden x 6 = 18 Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 Netral (N) = 2 responden x 4 = 8

	<ul style="list-style-type: none"> Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 <p>Total skor = 86</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = 15 x 7 = 105 Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(86 / 105) \times 100 = 81,9\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.52, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 81,9% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 3 yang berbunyi "QR Code menjadi media pemesanan di Serlok Kopi yang bermanfaat untuk saya".

- Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 53. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 4

Responden Klasifikasi L	
Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> sangat setuju (SS) dipilih oleh 5 responden setuju (S) dipilih oleh 7 responden cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Sangat setuju (SS) = 5 responden x 7 = 35 Setuju (S) = 7 responden x 6 = 42 Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 <p>Total skor = 92</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = 15 x 7 = 105 Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(92 / 105) \times 100 = 87,61\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.53, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 87,61% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 4 yang berbunyi "QR Code membuat saya leluasa dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 54. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 4

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 4 responden • setuju (S) dipilih oleh 4 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 5 responden • netral (N) dipilih oleh 2 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 4 responden x 7 = 28 • Setuju (S) = 4 responden x 6 = 24 • Cukup setuju (CS) = 5 responden x 5 = 25 • Netral (N) = 2 responden x 4 = 8 <p>Total skor = 85</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(85 / 105) \times 100 = 80.95\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.54, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 80,95% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 4 yang berbunyi "QR Code membuat saya leluasa dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 55. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 5

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 5 responden • setuju (S) dipilih oleh 7 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 5 responden x 7 = 35 • Setuju (S) = 7 responden x 6 = 42 • Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 <p>Total skor = 92</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105

	<ul style="list-style-type: none"> • Skor min = $15 \times 1 = 15$ <p>Nilai Indeks (%) = $(92 / 105) \times 100 = 87,61\%$</p>
--	---

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.55, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 87,61% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 5 yang berbunyi "QR Code sangat mudah saya gunakan dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 56. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 5

Responden Klasifikasi P	
Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 5 responden • setuju (S) dipilih oleh 2 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden • netral (N) dipilih oleh 3 responden • tidak setuju (TS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = $5 \text{ responden} \times 7 = 35$ • Setuju (S) = $2 \text{ responden} \times 6 = 12$ • Cukup setuju (CS) = $4 \text{ responden} \times 5 = 20$ • Netral (N) = $3 \text{ responden} \times 4 = 12$ • Tidak setuju (TS) = $1 \text{ responden} \times 2 = 2$ <p>Total skor = 81</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = $15 \times 7 = 105$ • Skor min = $15 \times 1 = 15$ <p>Nilai Indeks (%) = $(81 / 105) \times 100 = 77,14\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.56, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 77,14% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 5 yang berbunyi "QR Code sangat mudah saya gunakan dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 57. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 6
Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 6 responden • setuju (S) dipilih oleh 6 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 2 responden • netral (N) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 6 responden x 7 = 42 • Setuju (S) = 6 responden x 6 = 36 • Cukup setuju (CS) = 2 responden x 5 = 10 • Netral (N) = 1 responden x 4 = 4 <p>Total skor = 92</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(92 / 105) \times 100 = 87,61\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.57, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 87,61% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 6 yang berbunyi "QR Code menghemat waktu saya dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 58. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 6
Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 5 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden • netral (N) dipilih oleh 6 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 5 responden x 7 = 35 • Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 • Netral (N) = 6 responden x 4 = 24 <p>Total skor = 79</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15

	Nilai Indeks (%) = $(79 / 105) \times 100 = 75,23\%$
--	--

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.58, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 75,23% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 6 yang berbunyi "QR Code menghemat waktu saya dalam melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 59. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 7

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 6 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 5 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = responden x 7 = 21 • Setuju (S) = responden x 6 = 36 • Cukup setuju (CS) = responden x 5 = 25 • Kurang setuju (KS) = responden x 3 = 3 <p>Total skor = 85</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = $15 \times 7 = 105$ • Skor min = $15 \times 1 = 15$ <p>Nilai Indeks (%) = $(85 / 105) \times 100 = 80,95\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.59, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 80,95% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 7 yang berbunyi "QR Code membuat kebutuhan saya terpenuhi ketika melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 60. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 7

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 5 responden
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 2 responden menyatakan cukup setuju (CS) dipilih oleh 2 responden • netral (N) dipilih oleh 3 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden • tidak setuju (TS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 21 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30 • Cukup setuju (CS) = 2 responden x 5 = 10 • Netral (N) = 3 responden x 4 = 12 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 • Tidak setuju (TS) = 1 responden x 2 = 2 <p>Total skor = 78</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(78 / 105) \times 100 = 74,28\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.60, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 74,28% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 7 yang berbunyi "QR Code membuat kebutuhan saya terpenuhi ketika melakukan pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 8 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 61. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 8
Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 8 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 21 • Setuju (S) = 8 responden x 6 = 48 • Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3

	Total skor = 87
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = $15 \times 7 = 105$ Skor min = $15 \times 1 = 15$ <p>Nilai Indeks (%) = $(87 / 105) \times 100 = 82,85\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.61, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 82,85% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 8 yang berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi telah memenuhi kebutuhan saya"

- Pertanyaan 8 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 62. Hasil Pengukuran Aspek Usefulness Pada Pertanyaan 8

Responden Klasifikasi P	
Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden setuju (S) dipilih oleh 3 responden cukup setuju (CS) dipilih oleh 5 responden netral (N) dipilih oleh 3 responden kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Sangat sejutu (SS) = $3 \text{ responden} \times 7 = 21$ Setuju (S) = $3 \text{ responden} \times 6 = 18$ Cukup setuju (CS) = $5 \text{ responden} \times 5 = 25$ Netral (N) = $3 \text{ responden} \times 4 = 12$ Kurang setuju (KS) = $1 \text{ responden} \times 3 = 3$ <p>Total skor = 79</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = $15 \times 7 = 105$ Skor min = $15 \times 1 = 15$ <p>Nilai Indeks (%) = $(79 / 105) \times 100 = 75,23\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.62, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 75,23% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 8 yang berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi telah memenuhi kebutuhan saya".

4.9.2 Kuesioner Aspek *Satisfaction*

- Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 63. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 1

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 5 responden • setuju (S) dipilih oleh 4 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 6 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 53 • Setuju (S) = 4 responden x 6 = 24 • Cukup setuju (CS) = 6 responden x 5 = 30 <p>Total skor = 89</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(89 / 105) \times 100 = 84.76\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.63, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 84,86% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 1 yang berbunyi "Saya puas dengan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 1 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 64. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 1

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 4 responden • setuju (S) dipilih oleh 3 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 5 responden • netral (N) dipilih oleh 2 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 4 responden x 7 = 28 • Setuju (S) = 3 responden x 6 = 18 • Cukup setuju (CS) = 5 responden x 5 = 25 • Netral (N) = 2 responden x 4 = 8

	<ul style="list-style-type: none"> Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 <p>Total skor = 82</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = 15 x 7 = 105 Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(82 / 105) \times 100 = 78,09\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.64, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 78,09% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 1 yang berbunyi "Saya puas dengan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 65. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 2

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> sangat setuju (SS) dipilih oleh 4 responden setuju (S) dipilih oleh 4 responden cukup setuju (CS) dipilih oleh 6 responden netral (N) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> Sangat setuju (SS) = 4 responden x 7 = 28 Setuju (S) = 4 responden x 6 = 24 Cukup setuju (CS) = 6 responden x 5 = 30 Netral (N) = 1 responden x 4 = 4 <p>Total skor = 86</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> Skor max = 15 x 7 = 105 Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(86 / 105) \times 100 = 81,9\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.65, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 81,9% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 2 yang berbunyi "Saya merekomendasikan QR Code sebagai media pemesanan kepada teman saya".

- Pertanyaan 2 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 66. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 2
Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 1 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden • netral (N) dipilih oleh 4 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 2 responden • tidak setuju (TS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 3 responden x 7 = 21 • Setuju (S) = 1 responden x 6 = 6 • Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 • Netral (N) = 4 responden x 4 = 16 • Kurang setuju (KS) = 2 responden x 3 = 6 • Tidak setuju (TS) = 1 responden x 2 = 2 <p>Total skor = 71</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(71 / 105) \times 100 = 67,61\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.66, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 67,61% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 2 yang berbunyi "Saya merekomendasikan QR Code sebagai media pemesanan kepada teman saya".

- Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 67. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 3
Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 4 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 6 responden • netral (N) dipilih oleh 2 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = responden x 7 = 21

	<ul style="list-style-type: none"> • Setuju (S) = responden x 6 = 24 • Cukup setuju (CS) = responden x 5 = 30 • Netral (N) = responden x 4 = 8 <p>Total skor = 83</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor maksimum = 15 x 7 = 105 • Skor minimum = 15 x 1 = 15 <p>Indeks (%) = $(83 / 105) \times 100 = 79,04\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.67, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 79,04% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 3 yang berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi sangat menyenangkan".

- Pertanyaan 3 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 68. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 3
Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 2 responden • setuju (S) dipilih oleh 5 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 2 responden • netral (N) dipilih oleh 6 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 2 responden x 7 = 14 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30 • Cukup setuju (CS) = 2 responden x 5 = 10 • Netral (N) = 6 responden x 4 = 24 <p>Total skor = 78</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(78 / 105) \times 100 = 74,28\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.68, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 74,28% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 3 yang

berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi sangat menyenangkan".

- Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 69. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 4

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 6 responden • setuju (S) dipilih oleh 5 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 6 responden x 7 = 42 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30 • Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 <p>Total skor = 92</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(92 / 105) \times 100 = 87,81\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.69, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 87,81% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 4 yang berbunyi "QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi bekerja sesuai dengan apa yang saya harapkan".

- Pertanyaan 4 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 70. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 4

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 2 responden • setuju (S) dipilih oleh 5 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden • netral (N) dipilih oleh 3 responden • sangat tidak setuju (STS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 2 responden x 7 = 14 • Setuju (S) = 5 responden x 6 = 30

	<ul style="list-style-type: none"> • Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 • Netral (N) = 3 responden x 4 = 12 • Sangat tidak setuju (STS) = 1 responden x 1 = 1 <p>Total skor = 77</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(77 / 105) \times 100 = 73,33\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.70, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 73,33% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 4 yang berbunyi "QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi bekerja sesuai dengan apa yang saya harapkan".

- Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 71. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 5
Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 4 responden • setuju (S) dipilih oleh 6 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 1 responden • netral (N) dipilih oleh 3 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 4 responden x 7 = 28 • Setuju (S) = 6 responden x 6 = 36 • Cukup setuju (CS) = 1 responden x 5 = 5 • Netral (N) = 3 responden x 4 = 12 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 <p>Total skor = 84</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(84 / 105) \times 100 = 80\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.71, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 80%

responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 5 yang berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi bekerja luar biasa".

- Pertanyaan 5 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 72. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 5

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 2 responden • setuju (S) dipilih oleh 3 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 3 responden • netral (N) dipilih oleh 6 responden • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejutu (SS) = 2 responden x 7 = 14 • Setuju (S) = 3 responden x 6 = 18 • Cukup setuju (CS) = 3 responden x 5 = 15 • Netral (N) = 6 responden x 4 = 24 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 <p>Total skor = 74</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(74 / 105) \times 100 = 70,47\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.72, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 70,47% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 5 yang berbunyi "Penggunaan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi bekerja luar biasa".

- Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 73. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 6

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejutu (SS) dipilih oleh 8 responden • setuju (S) dipilih oleh 3 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 2 responden
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • kurang setuju (KS) dipilih oleh 1 responden • tidak setuju (TS) dipilih oleh 1 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejtu (SS) = 8 responden x 7 = 56 • Setuju (S) = 3 responden x 6 = 18 • Cukup setuju (CS) = 2 responden x 5 = 10 • Kurang setuju (KS) = 1 responden x 3 = 3 • Tidak setuju (TS) = 1 responden x 2 = 2 <p>Total skor = 89</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(89 / 105) \times 100 = 84,76\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.73, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 84,76% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 6 yang berbunyi "Saya perlu menggunakan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 6 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 74. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 6
Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejtu (SS) dipilih oleh 3 responden • setuju (S) dipilih oleh 1 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 4 responden • netral (N) dipilih oleh 7 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejtu (SS) = 3 responden x 7 = 21 • Setuju (S) = 1 responden x 6 = 6 • Cukup setuju (CS) = 4 responden x 5 = 20 • Netral (N) = 7 responden x 4 = 28 <p>Total skor = 75</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(75 / 105) \times 100 = 71,42\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.74, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 71,42% responden yang memberikan jawaban "Setuju" terhadap pertanyaan 6 yang berbunyi "Saya perlu menggunakan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi L

Tabel 4. 75. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 7

Responden Klasifikasi L

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejtu (SS) dipilih oleh 7 responden • setuju (S) dipilih oleh 3 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 5 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejtu (SS) = 7 responden x 7 = 49 • Setuju (S) = 3 responden x 6 = 18 • Cukup setuju (CS) = 5 responden x 5 = 25 <p>Total skor = 92</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min = 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(92 / 105) \times 100 = 87,61\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.75, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi L (laki-laki), terdapat sebanyak 87,61% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 7 yang berbunyi "Saya nyaman menggunakan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

- Pertanyaan 7 Responden Klasifikasi P

Tabel 4. 76. Hasil Pengukuran Aspek Satisfaction Pada Pertanyaan 7

Responden Klasifikasi P

Hasil Pengukuran	<ul style="list-style-type: none"> • sangat sejtu (SS) dipilih oleh 5 responden • setuju (S) dipilih oleh 4 responden • cukup setuju (CS) dipilih oleh 2 responden • netral (N) dipilih oleh 4 responden
Nilai	<ul style="list-style-type: none"> • Sangat sejtu (SS) = responden x 7 = 35

	<ul style="list-style-type: none"> • Setuju (S) = responden x 6 = 24 • Cukup setuju (CS) = responden x 5 = 10 • Netral (N) = responden x 4 = 16 <p>Total skor = 85</p>
Perhitungan	<ul style="list-style-type: none"> • Skor max = 15 x 7 = 105 • Skor min= 15 x 1 = 15 <p>Nilai Indeks (%) = $(85 / 105) \times 100 = 80,95\%$</p>

Berdasarkan data yang tercatat pada tabel 4.76, dari 15 responden yang termasuk dalam klasifikasi P (perempuan), terdapat sebanyak 80,95% responden yang memberikan jawaban "Sangat Setuju" terhadap pertanyaan 7 yang berbunyi "Saya nyaman menggunakan QR Code sebagai media pemesanan di Serlok Kopi".

4.10 Analisis Kualitatif Hasil Pengujian Usability

Dalam proses evaluasi usability yang melibatkan responden pengujian, data tentang masalah yang dihadapi responden setelah menguji objek evaluasi dikumpulkan. Subbab 4.6 menampilkan hasil pendataan masalah ini, yang dapat dilihat dalam tabel 4.45 dan 4.46.

4.10.1 Analisis Kualitatif Klasifikasi L

Tabel 4.77 menggambarkan data mengenai permasalahan yang dialami oleh responden pengujian pada setiap klasifikasi. Dalam kode masalah, huruf 'ML' mengindikasikan bahwa masalah tersebut terkait dengan klasifikasi responden laki-laki, dan angka setelah huruf merepresentasikan urutan nomor masalah tersebut.

Tabel 4. 77. Pendataan Permasalahan Responden Pengujian Klasifikasi L

Responden Pengujian Klasifikasi L			
No	Kode Responden	Hasil Pendataan	Kode Masalah
1	LA-1	1. Kesulitan mengakses QR Code, karena sinyal kurang memadai.	ML-1
		2. Wifi Serlok Kopi bisa diakses setelah melakukan pemesanan	ML-2
2	LA-3	1. QR Code banyak yang perlu diperbarui	ML-3

3	LA-4	1. Orang yang pertama ke Serlok Kopi masih bingung dengan cara memesan makanan & minuman	ML-4
4	LA-9	1. Pemesanan melalui QR Code sudah efektif, tetapi untuk pembayaran harus turun dari lantai 2.	ML-5

4.10.2 Analisis Kualitatif Klasifikasi P

Data masalah yang dihadapi responden pengujian untuk setiap kategori ditunjukkan dalam Tabel 4.78. Dalam kode masalah, huruf "MP" menunjukkan bahwa masalah tersebut berkaitan dengan klasifikasi responden perempuan, dan urutan nomor masalah ditunjukkan setelah huruf.

Tabel 4. 78. Pendataan Permasalahan Responden Pengujian Klasifikasi P

Responden Pengujian Klasifikasi P			
No	Kode Responden	Hasil Pendataan	Kode Masalah
1	PA-1	1. Pemesanan menggunakan QR Code kadang masih lemot	MP-1
2	PA-3	2. Pembayaran masih cara konvensional	MP-2
3	PA-5	1. Tampilan QR Code kurang menarik	MP-3
		2. Tidak dicantumkan cara untuk memesan pada QR Code	MP-5
4	PA-7	1. Pelanggan dengan usia lanjut kesulitan mengakses QR Code	MP-6
5	PA-8	1. Pelanggan yang tidak memiliki paket data tidak bisa melakukan pemesanan	MP-7

4.11 Rekomendasi

Hasil analisis dari data pengujian yang terkumpul telah mengidentifikasi sejumlah masalah yang muncul selama pengujian. Temuan ini akan digunakan sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan pada sistem pemesanan menggunakan QR Code. Terdapat tiga kategori perbaikan yang mencakup perbaikan fungsional, perbaikan informasi, dan perbaikan desain QR Code. Perbaikan fungsional berkaitan dengan cara kerja atau fungsi sistem, perbaikan informasi berkaitan dengan informasi yang disajikan oleh sistem, dan perbaikan desain berkaitan dengan tampilan QR Code yang digunakan.

Berdasarkan hasil analisis kuantitatif, ditemukan hal-hal berikut:

1. Berdasarkan pengukuran tingkat kualitas usability pada aspek *usefulness* menggunakan kuesioner USE, responden dalam klasifikasi L memberikan tanggapan yang sangat setuju, sedangkan responden dalam klasifikasi P memberikan tanggapan yang setuju.
2. Berdasarkan pengukuran tingkat kualitas usability pada aspek *satisfaction* menggunakan kuesioner USE, responden dalam klasifikasi L memberikan tanggapan yang sangat setuju, sedangkan responden dalam klasifikasi P memberikan tanggapan yang setuju.

Berdasarkan hasil kualitatif, didapatkan:

Tabel 4.79 menyajikan data tentang hasil pendataan terhadap 9 permasalahan yang ditemukan, dan kemudian dikelompokkan ke dalam kategori perbaikan yang sesuai. Dari 9 permasalahan tersebut, terdapat 5 permasalahan yang termasuk dalam kategori perbaikan fungsional, dan 4 permasalahan yang termasuk dalam kategori perbaikan informasi.

Tabel 4. 79. Rekomendasi Perbaikan Pada Permasalahan

Kode Masalah	Pendataan Permasalahan	Kategori Perbaikan	Saran Perbaikan
ML-1, MP-1	Kesulitan mengakses QR Code, karena sinyal kurang memadai.	Perbaikan Fungsional	Memberikan akses wifi di awal agar pengunjung dapat melakukan pemesanan untuk

			mengatasi sinyal pengunjung yang kurang memadai
ML-2	Wifi Serlok Kopi bisa diakses setelah melakukan pemesanan	Perbaikan Fungsional	Memberikan akses wifi di setiap meja agar pengunjung dapat <i>scan QR Code</i>
ML-3	QR Code banyak yang perlu diperbarui	Perbaikan Informasi	Dijadwalkan perbaikan untuk check QR Code di setiap meja
ML-4	Orang yang pertama ke Serlok Kopi masih bingung dengan cara memesan makanan & minuman menggunakan QR Code.	Perbaikan Informasi	Diberikan informasi tertulis terkait sistem pemesanan di pintu masuk atau di setiap meja. Jika SDM memadai bisa memperbantukan karyawan untuk membantu pengunjung yang kurang memahami.
ML-5, MP-2	Pembayaran harus datang ke kasir	Perbaikan fungsional	Diberikan opsi mau pembayaran e-money atau langsung ke kasir
MP-3	Tampilan QR Code kurang menarik	Perbaikan Informasi	Memperbaiki desain stiker QR

			Code dan dilapisi bahan plastik agar tidak mudah rusak
MP-5	Tidak dicantumkan cara untuk memesan pada QR Code	Perbaikan Informasi	Diberikan informasi terkait cara memesan pada QR Code di setiap meja
MP-6	Pelanggan dengan usia lanjut kesulitan mengakses QR Code	Perbaikan Fungsional	Karyawan atau staff ada yang stand by untuk membantu mengarahkan pengunjung yang usia lanjut dalam memesan menggunakan QR Code
MP-7	Pelanggan yang tidak memiliki paket data tidak bisa melakukan pemesanan	Perbaikan Fungsional	Diberikan akses wifi di awal

**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

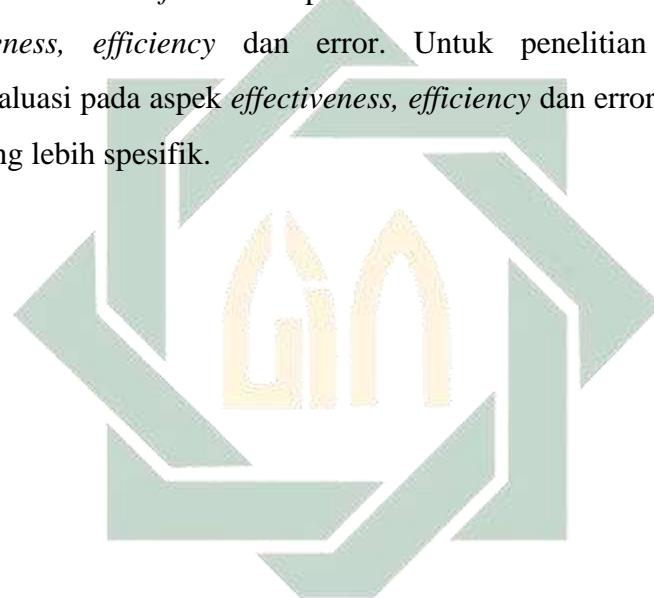
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan dan dijelaskan dalam bab sebelumnya, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Hasil evaluasi usability dengan metode pattern based usability testing menunjukkan bahwa responden klasifikasi L (laki-laki) menyatakan sangat setuju pada aspek *usefulness*, seperti yang terdokumentasikan pada sub bab 4.9.1. Sementara itu, responden klasifikasi P (perempuan) menyatakan setuju pada aspek *usefulness*, sebagaimana tercantum pada sub bab 4.9.1. Aspek *usefulness* dalam pengukuran *usability* yaitu untuk mengukur tingkat kegunaan sistem yang dilakukan responden pengujian setelah mereka melakukan pengujian *usability*.
2. Evaluasi usability dengan metode pattern based usability testing menunjukkan bahwa responden klasifikasi L (laki-laki) menyatakan setuju pada aspek *satisfaction*, sebagaimana terdokumentasikan pada sub bab 4.9.2. Sementara itu, responden klasifikasi P (perempuan) juga menyatakan setuju pada aspek *satisfaction*, seperti yang tercatat pada sub bab 4.9.2. Aspek *satisfaction* dalam pengukuran *usability* yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan sistem yang dilakukan responden pengujian setelah melakukan pengujian *usability*.
3. Terdapat 9 permasalahan yang teridentifikasi selama pengujian, dan telah diberikan 9 rekomendasi perbaikan yang sesuai. Rekomendasi perbaikan tersebut terbagi menjadi 2 kategori, yaitu perbaikan fungsional yang berfokus pada peningkatan cara kerja sistem, dan perbaikan informasi yang berfokus pada peningkatan informasi yang ditampilkan dalam sistem. Harapannya, rekomendasi perbaikan ini dapat membantu tim manajemen Serlok Kopi Mulyosari Surabaya dalam memperbaiki sistem pemesanan berbasis QR Code.

5.2 Saran

Berikut ini adalah beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pelaksanaan penelitian berikutnya pada sistem pemesanan berbasis QR Code di Serlok Kopi Mulyosari Surabaya:

1. Melakukan pencarian permasalahan usability dengan melibatkan usability expert: Pada penelitian ini, pencarian permasalahan usability dilakukan berdasarkan pengalaman pengunjung Serlok Kopi Mulyosari Surabaya tanpa melibatkan usability expert. Oleh karena itu, pada penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang melibatkan usability expert, seperti menggunakan metode heuristic evaluation. Hal ini akan membantu dalam menemukan permasalahan usability dari sudut pandang yang berbeda dan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.
2. Penelitian evaluasi *usability* yang dilakukan hanya terbatas pada aspek *usefulness* dan *satisfaction* tanpa melakukan evaluasi *usability* pada aspek *effectiveness*, *efficiency* dan error. Untuk penelitian selanjutnya bisa mengevaluasi pada aspek *effectiveness*, *efficiency* dan error agar mendapatkan nilai yang lebih spesifik.



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

DAFTAR PUSTAKA

- Amatulllah, A. (2017). Analisis Kesuksesan Penerapan dan Kepuasan Pengguna terhadap sistem LPSE menggunakan metode UTAUT pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Banyuasin. 1-229.
- Ambiyar, & Muharika, D. (2019). *Metode Penelitian Evaluasi Program*. Retrieved from <https://doi.org/10.1016/j.earlhummdev.2006.05.022>
- Ananda, D., Fitroh, & Ratnawati, S. (2014). Evaluasi Penerimaan Pengguna Sistem Otomasi TULIS pada Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan Menggunakan Metode UTAUT. *Konferensi Sistem Informasi Indonesia (Kensemfina)*, 1-9.
- Apriyani, D., & Sunarti. (2017). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Survei pada Konsumen The Little A Coffee Shop Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol, 51(2), 1-7. Retrieved from www.bisnissurabaya.com
- Astrid, F., Indrawan, R., & Kariadinata, R. (2019). Efektivitas Teknik Evaluasi Pembelajaran Menggunakan Aplikasi QR Code Terhadap Kemampuan Berpikir Kreatif Matematis Dan Kemandirian Belajar Siswa. *Pasundan Journal of Mathematics Education : Jurnal Pendidikan Matematika*, 9(Vol 9 No.1), 1-11. doi:<https://doi.org/10.23969/pjme.v9i.2705>
- Brysland, A., & Curry, A. (2001). Service improvements in public services using SERVQUAL. *Managing Service Quality: An International Journal*, 11(6), 389-401. doi:<https://doi.org/10.1108/09604520110410601>
- Cholil, F. (2009). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. *Konferensi Nasional Sistem dan Informatika*.
- Damanik, A. M. (2008). *Analisis Sikap dan Preferensi Konsumen Terhadap Coffee Shop De Koffie - POT Bogor*. Bogor: Institut Pertanian Bogor.
- Dedy irawan, J., & Adriantantri, E. (2019). Pemanfaatan Qr-Code Sebagai Media Promosi Toko. *Jurnal Mnemonic*, 1(2), 56-61. doi:<https://doi.org/10.36040/mnemonic.v1i2.39>
- Dias, F., & Paiva, A. C. (2017). Pattern-Based Usability Testing. *Proceedings - 10th IEEE International Conference on Software Testing, Verification and Validation Workshops, ICSTW 2017*, (pp. 366-371). doi:<https://doi.org/10.1109/ICSTW.2017.65>
- Dr. H. Mashur Razak, S. M. (2015). Perilaku konsumen. *In Syria Studies (Vol. 7, Issue 1)*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governanc

- e/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil_wars_12December2010.pdf%0Ahttps://thinkasia.org/handle/11540/8282%0Ahttps://www.jstor.org/stable/41857625
- Febrianti, D. A., Wijoyo, S. H., & Az-zahra, H. M. (2019). Evaluasi Usability Web UniPin dengan Menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(11), 10547–10555.
- Ghozali, I., & Hengky, L. (2014). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 3,0 Untuk Penelitian Empiris.
- Iskandar, B. S., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Faktor-faktor Service Quality Terhadap Customer Satisfaction di Restoran Mr . Pancake Surabaya. *Manajemen Pemasaran*, 1(1), 1-12.
- Khotimah, R. N. (2018). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Produk dan Pelayanan di MR.TETO YOGYAKARTA. doi:<https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>
- Martin, W. B. (2001). *Quality Customer Service : Cara jitu memikat hati pelanggan.*
- Nandiwardhana, R., Hayuhardhika, W., Putra, N., & Hanggara, B. T. (2019). Evaluasi Usability terhadap Sistem Informasi Antrian Rumah Sakit Krakatau Hospital System dengan Metode Pattern Based Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(10), 9998–10007.
- Ranitaswari, P. A., Mulyani, S., & Sadyasmara, C. A. (2018, April 2). ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PRODUK KOPI DAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFOMANCE ANALYSIS (Studi Kasus Di Geo Coffee). *Jurnal REKAYASA DAN MANAJEMEN AGROINDUSTRI*, 147-157. doi:<https://doi.org/10.24843/jrma.2018.v06.i02.p06>
- Silalahi, P. R., Tambunan, K., & Batubara, T. R. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *ULIL ALBAB: Jurnal ...*, 1(2), 125.
- Sri Widiyanti, S. W., & Sholihah Widiati, I. (2021). Implementasi dan Evaluasi Penerimaan Sistem Presensi Siswa LKP dengan QR Code Berbasis Android. *Digital Zone: Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 12(1), 68-76. doi:<https://doi.org/10.31849/digitalzone.v12i1.6123>
- Suharianto, Pambudi, L. B., Rahagiyanto, A., & Suyoso, G. E. (2020). Implementasi QR Code untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran maupun Kafe. *Implementasi QR Code untuk Efisiensi Waktu Pemesanan Menu Makanan dan Minuman di Restoran*

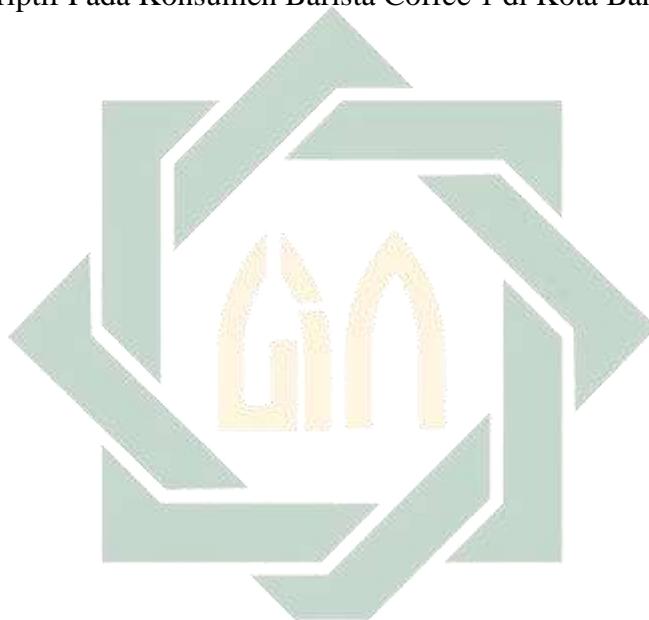
maupun Kafe. BIOS : Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer, 1(1), 35-39. doi:<https://doi.org/10.37148/bios.v1i1.7>

Suryadithia, R. (2013). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan QR Code pada Era Digitalisasi dengan Metode Usability. *Paradigma, 15*(2), 170–179. doi:<http://www.bsi.ac.id>

Tawakal, I., & Untarini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pelanggan Tri Di Surabaya. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4, 103-108.

Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran*, ed. 3. Andi.

Wijaya, F. T. (2019). Pandangan Masyarakat Modern Terhadap Coffee Shop (Studi Deskriptif Pada Konsumen Barista Coffee 1 di Kota Bangkalan).



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**