

USABILITY TESTING APLIKASI JAMSOSTEK (JMO) MENGUNAKAN METODE THINK ALOUD DENGAN MATRIKS NIELSEN

USABILITY TESTING OF JAMSOSTEK (JMO) APPLICATION USING THE THINK ALOUD METHOD AND NIELSEN MATRICES

Zalfie Ardian¹, Khairun Nisa², Armia³

^{1,2}Prodi Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Malikussaleh,
Jl. Kampus Unimal Bukit Indah, Blang Pulo, Muara Satu, Kabupaten Aceh Utara, Aceh 2435522

³Prodi Arsitektur, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ubudiyah Indonesia,
Jl. Alue Naga desa Tibang, Kec. Syiah Kuala, Banda Aceh. Aceh 23114

E-mail: zalfie@unimal.ac.id armia.nasri@uui.ac.id

Abstrak — Aplikasi seluler telah menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Salah satu contohnya adalah aplikasi Jamsostek (JMO). Jamsostek Mobile (JMO) adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui online. Pengujian ini bertujuan untuk menganalisis usability testing pada aplikasi Jamsostek. Usability testing adalah langkah penting dalam pengembangan aplikasi untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. menggunakan metode Think Aloud di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe. Metode Think Aloud digunakan untuk memahami interaksi pengguna dengan aplikasi secara langsung. Studi ini melibatkan partisipan yang merupakan pengguna potensial aplikasi JMO di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan partisipan selama proses pengujian. Hasil analisis usability testing menunjukkan sejumlah temuan terkait kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi JMO. Temuan dari pengujian ini dapat digunakan sebagai masukan dalam pengembangan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas aplikasi JMO. Diharapkan hasil pengujian ini dapat memberikan kontribusi positif dalam upaya meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi JMO di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Lhokseumawe.

Kata kunci : Usability Testing, Think Aloud, Jamsostek Mobile, BPJS Ketenagakerjaan, aplikasi mobile.

Abstract — Mobile applications have become an important part of people's daily lives. One example is the Jamsostek (JMO) application, Jamsostek Mobile (JMO) is a Jamsostek service application presented to provide more optimal services online. This test aims to analyze usability testing on the Jamsostek application. Usability testing is an important step in application development to ensure an optimal user experience. using the Think Aloud method at the Lhokseumawe Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan. The Think Aloud method is used to understand user interaction with the application directly. This study involved participants who are potential users of the JMO application at the Lhokseumawe Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan. Data were collected through direct observation and interviews with participants during the testing process. The results of the usability testing analysis showed a number of findings related to ease of use, efficiency, and user satisfaction with the JMO application. The findings from this test can be used as input in further development to improve the quality of the JMO application. It is hoped that the results of this test can provide a positive contribution in efforts to improve the user experience of the JMO application at the Lhokseumawe Branch Office of BPJS Ketenagakerjaan.

Keywords : Usability Testing, Think Aloud, Jamsostek Mobile, BPJS Employment, mobile application.

I. PENDAHULUAN

Jamsostek Mobile (JMO) adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui online. JMO memiliki keunggulan dengan memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap seperti pengkinian data, pengajuan dan lacak klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, pengaduan, dan laporan. JMO ini dianggap sangat membantu para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak memiliki waktu dalam melakukan pengaduan di kantor cabang. Tujuan utama aplikasi JMO ini untuk memudahkan peserta BPJS dalam memenuhi kebutuhan layanan digital lebih mudah dimanapun dan kapanpun. Melalui pengembangan aplikasi JMO ini, masyarakat tidak perlu datang ke kantor cabang sehingga menciptakan pelayanan yang efektif dan

efisien dengan menghemat waktu dan biaya. Dengan adanya aplikasi JMO dapat mengurangi jumlah antrian pada kantor cabang. Hal ini dikarenakan dengan semakin banyak yang mengenal dan menggunakan aplikasi ini, maka semakin berkurang juga antrian di kantor cabang dikarenakan pesertanya lebih memilih menggunakan aplikasi JMO dalam memperoleh layanannya.[1]

Aplikasi JMO adalah aplikasi layanan jamsostek yang dihadirkan untuk memberikan layanan yang lebih optimal melalui online. JMO memiliki keunggulan dengan memiliki fitur-fitur yang lebih lengkap seperti pelaporan JKK, info promo, kartu digital, berita-berita terkini, dll. JMO ini dianggap sangat membantu para peserta BPJS Ketenagakerjaan yang tidak memiliki waktu dalam melakukan pengaduan di kantor cabang.[2]

Berikut beberapa fitur dan bentuk layanan yang dapat dilakukan menggunakan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), diantaranya pengajuan dan pelacak klaim JHT. Pada layanan ini karyawan dapat melakukan klaim Jaminan Hari Tua (JHT) menggunakan aplikasi ini. Cukup dengan mengakses Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO), lalu pilih program layanan JHT dan pilih pengajuan klaim JHT. Peserta BPJS Ketenagakerjaan juga dapat melacak dimana karyawan bisa melakukan klaim JHT dengan mengakses fitur Kantor Cabang yang ada pada Aplikasi tersebut. Fitur berikutnya adalah mengecek saldo. Pada layanan ini tenaga kerja dapat melakukan pengecekan saldo melalui aplikasi ini. Jika saldo karyawan cukup, maka karyawan dapat langsung melakukan klaim layanan yang diinginkan menggunakan aplikasi tersebut. Ketiga adalah kartu digital. Melalui Aplikasi JMO ini karyawan dapat mengurus kartu peserta tanpa perlu repot-repot datang ke kantor cabang. Para karyawan dapat mendaftarkan diri dan mendapatkan kartu digital menggunakan aplikasi JMO ini. Hubungan antara aplikasi JMO dan BPJS adalah bahwa JMO merupakan aplikasi resmi yang dikeluarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan yang sebelumnya dikenal dengan (Jamsostek) untuk memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada peserta dan publik terhadap layanan dan informasi BPJS Ketenagakerjaan. Dan BPJS Ketenagakerjaan adalah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang bertanggung jawab atas program jaminan sosial ketenagakerjaan di Indonesia.

II. STUDI PUSTAKA

A. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan cabang Lhokseumawe merupakan cabang dari BPJS Ketenagakerjaan yang terletak di kota Lhokseumawe, Provinsi Aceh Utara, Indonesia. Menurut Suharto, BPJS Ketenagakerjaan adalah sebuah program yang memberikan jaminan sosial bagi tenaga kerja untuk melindungi kepentingan tenaga kerja dan keluarganya dalam rangka mewujudkan keadilan sosial dan perlindungan sosial. Program ini merupakan bentuk komitmen pemerintah Indonesia dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya tenaga kerja dengan memberikan perlindungan dan manfaat jaminan sosial yang diberikan secara terencana, terpadu, dan berkesinambungan. Badan penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.[3] Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU

No 24 Tahun 2011. Pada tahun tersebut, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKJ, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaatnya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

B. Aplikasi JMO

Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) merupakan pelayanan yang diselenggarakan melalui mekanisme Asuransi Tenaga Kerja yang bertujuan agar seluruh para pekerja di Indonesia terlindungi dalam sistem asuransi, sehingga dapat memberikan kesejahteraan bagi masyarakat.[5] Berikut adalah gambar dari aplikasi Jamsostek (JMO):



Gambar 1. Aplikasi JMO

C. Usability

Menurut ISO (International Standard Organization) yaitu ISO 9241-11 tahun 1998 Mendefinisikan usability sebagai tingkat dimana produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuannya dengan lebih efektif, efisien, dan memuaskan dalam ruang lingkup penggunaannya. Nielsen menguatkan pengertian usability tersebut dengan mengatakan bahwa usability adalah analisa kualitatif yang menentukan seberapa mudah user menggunakan antarmuka suatu aplikasi.[7] Yang memungkinkan pengguna untuk menyelesaikan tugasnya dengan jelas, transparan, lincah dan useful. Hal-hal yang berkaitan dengan interaksi diantaranya adalah: antar muka (user interface), bahasa, orientasi pada alat dan perangkat (tools and device), fleksibilitas, compatibility system and communication[8].

Berikut merupakan lima ukuran utama yang dijadikan pedoman untuk mengukur tingkat usability dari suatu sistem adalah:

1. **Learnability:** seberapa mudah user melakukan tugas dan mencapai tujuannya ketika pertama kali menggunakan sistem tersebut.
2. **Efficiency:** seberapa cepat user melakukan tugas dan mencapai tujuannya dengan menggunakan sistem.

3. Memorability: seberapa mudah user melakukan tugas pada sistem ketika mereka sudah lama tidak menggunakannya
4. Errors: seberapa banyak kesalahan yang dibuat oleh user saat menjalankan sistem.
5. Satisfaction: seberapa puas user dalam menggunakan sistem tersebut.

Usability adalah syarat penting agar suatu website atau sistem dapat bertahan dalam jangka yang cukup panjang. Situs yang memiliki tingkat usability tinggi mempunyai peluang besar untuk sering dikunjungi oleh user. [9]

D. Testing

Pengertian Testing adalah proses verifikasi dan validasi apakah sebuah aplikasi software atau program memenuhi persyaratan bisnis dan persyaratan teknis yang mengarahkan desain dan pengembangan dan cara kerjanya seperti yang diharapkan dan juga mengidentifikasi kesalahan yang penting yang digolongkan berdasarkan tingkat severity pada aplikasi yang harus diperbaiki. Pengujian software adalah teknik yang sering digunakan untuk verifikasi dan validasi kualitas suatu software. Pengujian software adalah prosedur untuk eksekusi sebuah program atau sistem dengan tujuan untuk menemukan kesalahan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari pendapat-pendapat tersebut adalah pengujian software merupakan proses verifikasi dan validasi apakah software memenuhi requirement dan mengidentifikasi kesalahan-kesalahan yang ditemukan saat eksekusi program.[10]

E. Usability Testing

Usability testing merupakan metode yang digunakan untuk mengevaluasi dan mengukur interaksi yang terjadi pada perangkat lunak sudah sesuai yang diharapkan atau belum.[11] Usability mengevaluasi kualitas dan kegunaan pada sebuah layanan atau produk dalam melibatkan pengguna aplikasi secara langsung demi upaya mengetahui informasi permasalahan pada aplikasi perangkat bergerak yang diujikan. Ada sepuluh teknik dalam metode usability testing yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi usability meliputi: Thinking-Aloud Protocol, Shadowing Method, Co-Discovery Learning, Coaching Method, Question-Asking Protocol, Teaching Method, Restrospective Testing, Performance Measurement, Remote Testing, dan Eye Tracking[12]

F. Think Aloud

Think Aloud adalah teknik untuk menguji sistem yang membuat pengguna atau end user terus menerus mengekspresikan pikiran dan perasaan mereka saat mereka menggunakan sistem tersebut.[14] Think Aloud merupakan metode pengujian berbasis pengguna dengan melakukan verbalisasi secara kontinu terhadap apa yang dipikirkan saat menggunakan.[15] Metode Think Aloud Evaluation hanya memerlukan jumlah responden yang merupakan pengguna sebanyak 8 sampai 10 orang. Jumlah tersebut sudah cukup untuk memahami perilaku pengguna dalam melakukan sejumlah task scenario yang diberikan.[12]

III. METODE

3.1 Rancangan Pengujian Metode Think Aloud

Pada rancangan pengujian ini, dilakukan beberapa persiapan pengujian yang terdiri dari tiga tahapan. Tahap

pertama adalah menentukan siapa saja responden yang akan diikutsertakan, Pada pengujian ini untuk menentukan responden digunakan teknik Purposive Sampling Pendekatan ini memungkinkan para penguji untuk memilih sampel yang dianggap paling representatif atau memiliki informasi yang paling relevan terkait dengan tujuan, teknik ini dipilih karena responden yang dipilih merupakan pengguna dari Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Tahap kedua adalah menentukan task scenario, yaitu scenario tugas yang harus dilakukan oleh responden selama pengujian. Tahap ketiga adalah melakukan pengujian dengan menggunakan task scenario yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan melakukan persiapan pengujian yang baik dan sistematis, diharapkan hasil pengujian dapat menjadi acuan yang tepat untuk mengembangkan produk yang diuji.

3.2 Menentukan Responden

Tahap ini dilakukan untuk menentukan kriteria responden yang dibutuhkan dalam proses pengambilan data diperlukan delapan sampai sepuluh orang karena jumlah tersebut sudah mencukupi dalam memahami perilaku responden yang telah diberikan task untuk melakukan pengujian.

Tabel 1 Kriteria Responden Pengujian

No	Kriteria Responden Pengujian
1	Pernah memakai aplikasi serupa
2	Aktif dan paham dalam menggunakan aplikasi JMO
3	Paham dan mampu menggunakan teknologi

3.3 Task Scenario

Setelah menetapkan kriteria responden yang sesuai, tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian pengguna dengan cara meminta responden untuk menjalankan task scenario pada aplikasi JMO yang telah dirancang dan harus dijalankan oleh responden sebagai berikut:

Tabel 2. Daftar Task Scenario

Kode	Task Scenario
T1	Melakukan <i>Login</i> ke akun JMO
T2	Mengubah profil pengguna pada aplikasi
T3	Mengunggah foto profil pada aplikasi
T4	Mengunduh kartu digital pada aplikasi
T5	Membuka menu info program untuk mengetahui informasi tentang program BPJS Ketenagakerjaan
T6	Membuka menu pembayaran iuran pada aplikasi
T7	Membuka menu kantor cabang untuk mengetahui lokasi kantor cabang terdekat
T8	Membuka menu mitra layanan dan memilih provinsi dan kota yang ingin diaplikasikan
T9	Membuka menu pengaduan untuk membuat pengaduan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan
T10	Membuka menu bantuan untuk meminta bantuan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan
T11	Melakukan <i>logout</i> dari aplikasi JMO

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengambilan Data

Setelah menyusun task scenario maka langkah selanjutnya yaitu pengambilan data dengan cara melakukan wawancara kepada responden untuk melakukan pengujian terhadap Aplikasi JAMSOSTEK (JMO). Pengujian dilakukan oleh responden dengan cara

menjalankan task yang diberikan. Pada saat pengujian berlangsung, pewawancara akan merekam waktu responden dalam menjalankan seluruh task yang diberikan dan mencatat semua perilaku yang dilakukan oleh responden selama pengujian berlangsung

4.1.1 Pengujian Aplikasi

Teknik pengujian aplikasi langsung kepada responden sebanyak 20 orang responden pengguna aplikasi BBPJS ketenagakerjaan. Berikut hasil rekapitulasinya:

Tabel 3. Waktu pengujian responden

Kode	T1	T2	T3	T4	...	T11
R1	30	10	15	40	...	18
R2	20	14	24	30	...	20
R3	40	24	24	30	...	15
R4	30	27	30	29	...	30
R5	35	40	25	30	...	22
R6	21	41	30	35	...	31
R7	23	34	15	28	...	25
R8	40	24	15	30	...	22
R9	38	24	30	40	...	20
R10	58	30	20	43	...	30
R11	35	30	22	50	...	15
R12	26	25	31	15	...	26
R13	33	22	25	22	...	37
R14	22	30	34	20	...	23
R15	25	20	26	43	...	44
R16	40	33	22	34	...	36
R17	30	24	30	50	...	23
R18	26	38	16	33	...	15
R19	33	44	26	26	...	36
R20	34	25	20	40	...	22

Keterangan :

Satuan waktu – Detik R = Responden

T = Tugas

4.1.2 Rekapitulasi keberhasilan responden aplikasi

Tabel 4. Pengujian Task Scenario

Kode	T1	T2	T3	T4	T5	...	T11
R1	B	B	B	B	B	...	B
R2	B	B	B	B	B	...	B
R3	B	B	B	B	B	...	B
R4	B	B	B	B	B	...	B
R5	B	B	B	B	B	...	B
R6	B	B	B	B	B	...	B
R7	B	B	B	B	B	...	B
R8	B	B	B	B	B	...	B
R9	B	B	B	B	B	...	B
R10	B	B	B	B	B	...	B
R11	B	B	B	B	B	...	B
R12	B	B	B	B	B	...	B
R13	B	B	B	B	B	...	B
R14	B	B	B	B	B	...	B
R15	B	B	B	B	B	...	B
R16	B	B	B	B	B	...	B
R17	B	B	B	B	B	...	B
R18	B	B	B	B	B	...	B
R19	B	B	B	B	B	...	B
R20	B	B	B	B	B	...	B
Total	B	B	B	B	B	...	85%

Keterangan:

R = Responden T = Tugas

B = Berhasil menyelesaikan tugas yang diberi

G = Gagal menyelesaikan tugas yang diberi

Dari hasil pengujian task scenario yang dijalankan oleh responden yang berdasarkan pada tabel 4.4 dapat

disimpulkan bahwa dari 20 (Dua puluh) responden terdapat 3 responden yang tidak dapat melaksanakan seluruh task yang diberikan sedangkan 17 responden lainnya dapat melaksanakan seluruh task yang diberikan. Task yang gagal dilaksanakan oleh 3 responden yaitu task 9 yaitu membuka Menu pengaduan untuk membuat pengaduan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan dan task 10 yaitu membuka menu bantuan untuk meminta bantuan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat keberhasilan dan kegagalan responden

$$\text{Berhasil} = \frac{\text{Jumlah tugas yang berhasil dikerjakan}}{\text{Percobaan tugas}} \times 100\%$$

$$= \frac{17}{20} \times 100\% = 85\%$$

4.1.3 Kemudahan Pengguna dalam melakukan task scenario

Kemudahan (Learnability) dalam penggunaan aplikasi JMO dapat diukur dari seberapa cepat pengguna dapat mahir dalam mengeporasikan aplikasi tersebut, serta seberapa mudah pengguna dapat menggunakan dan menjalankan fungsi fungsi yang tersedia dalam aplikasi untuk memperoleh hasil yang diinginkan, pada pengujian ini, pengukuran dilakukan dengan menggunakan skala penilaian yaitu :

- Skala 1 (Sangat tidak setuju)
- Skala 2 (Tidak Setuju)
- Skala 3 (Netral)
- Skala 4 (Setuju)
- Skala 5 (Sangat Setuju)

Metode wawancara ini menggunakan bobot dari 1-5 sebagai skalapeni- laian dan dikerjakan oleh 20 pengguna serta terdiri atas 5 pertanyaan, sehingga total poin adalah 453. Setelah itu lakukan persamaan berikut untuk mendapatkan hasil kemudahan (learnability).

$$\text{Learnability} = \frac{\text{Point Jawaban}}{\text{Total Point}} \times 100\%$$

$$\text{Learnability} = \frac{453}{469} \times 100\% = 96.5\%$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa pengujian aplikasi JMO terhadap 20 pengguna mendapat nilai kemudahan yakni 96,5%.

Tabel 5. Aspek Learnability

Pertanyaan	R1	R2	R3	...	R20	Total
Bisa memahami cara menggunakan aplikasi JMO tanpa panduan tertulis	4	5	4	...	5	95
Bisa dengan mudah mengerti isi dan konten informasi yang disajikan	5	4	4	...	5	90
Bisa mempelajari aplikasi JMO dengan cepat	5	5	5	...	5	84
Bisa dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang detail dan spesifik di aplikasi JMO	5	5	4	...	5	89
Bisa dengan mudah	5	5	5	...	5	95

memahami dan mengikuti alur navigasi di aplikasi						
TOTAL	24	24	22	...	25	96%

4.2 Analisa Data

Berikut terdapat beberapa respon positif dari responden

Tabel 6. Tanggapan positif Responden

Task	Tanggapan Positif
1	Responden dapat dengan mudah untuk login ke Aplikasi Jamsostek
2	Responden dapat dengan mudah dalam mengubah profil pengguna
3	Responden dapat mengunggah foto profil dengan mudah
4	Responden dapat mengunduh kartu digital pada aplikasi karena sub menu yang ditampilkan dengan jelas
5	Responden dapat dengan mudah membuka menu info program karena menu yang ditampilkan jelas
6	Responden dapat dengan mudah mengakses menu pembayaran iuran pada aplikasi
7	Responden dapat mencari dengan mudah kantor cabang terdekat
8	Responden dengan mudah dapat membuka menu mitra layanan dan memilih provinsi dan kota yang ingin di aplikasikan
9	18 dari 20 Responden dapat dengan mudah membuat pengaduan terkait layanan BPJS Ketenagakerjaan karena menu yang tampil sangat jelas
10	19 dari 20 Responden dapat dengan mudah membuka menu bantuan untuk meminta bantuan terkait layanan BPJS
11	Responden dapat dengan mudah keluar dari aplikasi

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 11 task yang telah diberikan, responden memberikan tanggapan positif yang berisi rangkaian kata atau kalimat yang mengekspresikan perasaan puas, takjub, bahagia dan sebagainya pada saat membuka aplikasi JAMSOSTEK (JMO).

Berikut tanggapan negatif dari responden yang dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 7. Tanggapan Negatif Responden

Task	Tanggapan Negatif
1	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
2	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
3	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
4	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
5	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
6	R4 merasa sedikit sulit dalam melakukan pembayaran iuran pada menu iuran
7	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
8	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini
9	R5 dan R10 Terdapat beberapa bug yang membuat pengalaman pengguna tidak optimal dalam aplikasi Jamsostek.
10	R2 kesulitan dalam membuka menu bantuan
11	Tidak terdapat tanggapan negatif pada saat mengerjakan task ini

Berdasarkan Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa dari 11 task yang telah diberikan, responden memberikan tanggapan negatif yang berisi ungkapan yang mengekspresikan perasaan kecewa dan tidak suka pada saat membuka aplikasi JAMSOSTEK (JMO).

Saran dari penulis dengan memberikan respon positif dan negatif yang konstruktif dan fokus pada perbaikan, aplikasi JMO dapat terus berkembang dan meningkatkan kepuasan bagi pengguna.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data yang telah di lakukan dengan usability Pada aplikasi JAMSOSTEK (JMO) dengan Penerapan metode think aloud untuk menganalisis serta mengevaluasi aplikasi JMO didapatkan hasil dari usability testing Aplikasi JAMSOSTEK (JMO) dengan menggunakan sebanyak 11 task yang di berikan kepada 20 responden secara acak, dari total 20 responden yang ada, hanya terdapat sebanyak 85% responden yang dapat mengerjakan 11 task dan 15% responden yang tidak dapat mengerjakan task 9 dan 10. Dari proses pengerjaan task scenario yang di lakukan responden, terdapat sebanyak 3 respon negatif yang di berikan responden pada fitur aplikasi jamsostek dimana respon negatif tersebut terdapat pada task 6, task 9, dan task 10

REFERENSI

- [1] D. Ayu, K. Lidya, and L. Dewi, "PERANAN APLIKASI JAMSOSTEK MOBILE (JMO) DALAM PENINGKATAN KEPESERTAAN PADA BPJS KETENAGAKERJAAN KCP JEMBRANA Oleh," 2023.
- [2] J. Sampe Pande and M. Gunawan, "Pengenalan Layanan Aplikasi Jamsostek Mobile Melalui Video Promosi Dan Banner Pada Bpjs Ketenagakerjaan Cabang Makassar," Admit J. Adm. Terap., vol. 1, no. 1, pp. 107–122, 2023, doi: 10.33509/admit.v1i1.1875.
- [3] Mathematics, "Gambaran umum perusahaan BPJS Ketenagakerjaan," no. 33, pp. 1–23, 2016.
- [4] ahmad rifai and D. Sanjani, Laporan Praktik Kerja Lapangan (Pkl) Pada Bpjs Ketenagakerjaan Kantor Cabang Jakarta Rawamangun. 2018
- [5] Sarah Dinda Hanifa and Nida Handayani, "Penerapan Aplikasi Jamsostek Mobile (JMO) Pada Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan Bogor-Cileungsi," J. Media Adm., vol. 9, no. 1, 2024, [Online]. Available: <https://doi.org/10.56444/jma.v9i1.1418>
- [6] BPJS Kesehatan, "Sejarah BPJS," 20 Sept. 2018, no. 15, p. 1, 2018, [Online]. Available: <https://bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4%0Ahttps://www.bpjs-kesehatan.go.id/bpjs/index.php/pages/detail/2013/4>
- [7] A. P. H. Wahono, "Analisis Penggunaan Website Citihub Hotel dengan Menggunakan Usability Testing," Angew. Chemie Int. Ed. 6(11), 951–952., pp. 7–22, 2017, [Online]. Available: <https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2627>
- [8] T. A. Edison and M. Affandes, "Mengukur Tingkat Usability pada Sistem Informasi Akademik (Studi Kasus : Akademik Universitas XYZ)," Sntiki 7, vol. 7, no. November, pp. 157–163, 2015.
- [9] A. I. Anshori, H. Aryadita, and H. M. Az-zahra, "Evaluasi Usability Pada Sistem Monitoring

- Pengadaan Menggunakan Metode Usability Testing (Studi Kasus PT Pembangkitan Jawa-Bali),” J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya, vol. 3, no. 1, pp. 119–128, 2019.
- [10] B. A. B. Ii and L. Teori, “Dalam beberapa kasus, informasi yang tidak akurat dihasilkan karena data yang digunakan pada pemrosesan tidak akurat. 6,” pp. 6–18, 2011.
- [11] S. H. Lawu and K. Nisa, “Analisis Usability Testing Pada Aplikasi Sisnaker Di Blk Kabupaten Buru,” JATISI (Jurnal Tek. Inform. dan Sist. Informasi), vol. 10, no. 2, pp. 526–537, 2023, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatisi/article/view/4838>
- [12] M. Sulistiya, Z. Mu, S. R. Natasia, and M. Yusuf, “Penerapan Metode Think Aloud untuk Evaluasi Usability pada Website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota MNO,” Telematika, vol. 16, no. 1, pp. 25–32, 2016, [Online]. Available: <https://journal.ithb.ac.id/telematika/article/view/389%0Ahttps://journal.ithb.ac.id/telematika/article/download/389/345>
- [13] Y. S. Jamilah, “Perancangan User Interface Dan User Experience Aplikasi Say.Co,” J. Desain Komun. Vis., vol. 9, no. 2, pp. 73–78, 2022, [Online]. Available: <https://ojs.unm.ac.id/tanra/article/view/29458>
- [14] A. C. Maharani, Retno Indah Rokhmawati, and Yusi Tyroni Mursityo, “Evaluasi Usability Portal Akademik Mahasiswa Menggunakan Metode Think Aloud (Studi Kasus: Politeknik Keuangan Negara Stan),” J. Inform. Teknol. dan Sains, vol. 5, no. 2, pp. 226–233, 2023, doi: 10.51401/jinteks.v5i2.2543.
- [15] P. T. Fajarini, N. Kadek, A. Wirdiani, and I. P. A. Dharmaadi, “Evaluasi Portal Berita Online Pada Aspek Usability Online Portal Evaluation On Usability Aspect Using Heuristic,” J. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput., vol. 7, no. 5, pp. 905–910, 2020, doi: 10.25126/jtiik.202073587.
- [16] P. T. Wardani and A. Pratama, “ANALISIS USABILITY MENGGUNAKAN METODE THINK ALOUD DAN HEURISTIC EVALUATION PADA APLIKASI JMO (JAMSOSTEK MOBILE) (STUDI KASUS: BPJS KETENAGAKERJAAN BINJAI),” pp. 19–37.