

Evaluasi User Experience Penggunaan Aplikasi Furniture E-Commerce dengan Menggunakan Metode Usability Testing = User Experience Evaluation of Furniture E-Commerce Mobile Application Using Usability Testing Method

Muhammad Hafidz Syauqi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20525665&lokasi=lokal>

Abstrak

Kondisi pandemi covid-19 di Indonesia menyebabkan perubahan pola belanja masyarakat yang lebih memilih untuk berbelanja secara online. Peningkatan pengguna telepon genggam dan pengguna internet menjadi salah satu hal yang turut mendukung perubahan tersebut. Perubahan pola belanja ini, mengakibatkan terjadinya pertumbuhan transaksi E-commerce di Indonesia. Salah satu kelompok produk yang banyak dijual di E-commerce Indonesia adalah furniture dan kebutuhan rumah tangga. Perusahaan XYZ merupakan salah satu perusahaan ritel yang mempunyai aplikasi mobile sebagai salah satu sarana penjualannya. Tetapi menurut ulasan pengguna, aplikasi mobile ini masih banyak dikeluhkan oleh pengguna khususnya pada aspek user experience (UX) dan user interface (UI). Evaluasi user experience dilakukan pada aplikasi ini dengan menggunakan metode usability testing yang mengukur performance metrics, self-reported metrics dan issue-based metrics. Analisis dilakukan dari data yang didapat dan menggunakan hierarchical task analysis (HTA). Berdasarkan hasil analisis, aplikasi mobile ini memiliki permasalahan pada desain interface yang mempengaruhi user experience yang dirasakan oleh pengguna. Oleh karena itu, perbaikan dilakukan dengan merancang desain interface berdasarkan permasalahan yang ada serta berdasarkan literatur. Dari penelitian ini dihasilkan evaluasi user experience dari penggunaan aplikasi mobile furniture e-commerce dan rekomendasi yang berbentuk desain tampilan aplikasi yang dapat meningkatkan kepuasan penggunaan aplikasi.

.....The Covid-19 pandemic condition in Indonesia has caused changes in people's shopping behavior who prefer to shop online. The increase in mobile phone users and internet users is one of the things that support this change. This change in people's shopping behavior has resulted in the growth of e-commerce transactions in Indonesia. One of the product groups that are widely sold in Indonesian E-commerce is furniture and household needs. XYZ Company is a retail company that has a mobile application as a channel of selling. But according to user reviews, this mobile application is still has many complaints by users, especially in the aspect of user experience (UX) and user interface (UI). User experience evaluation is carried out on this application using the usability testing method which measures performance metrics, self-reported metrics, and issue-based metrics. The analysis was carried out from the data obtained and using hierarchical task analysis (HTA). Based on the analysis, this mobile application has problems in the interface design that affect the user experience. Therefore, improvements are made by designing the interface design based on the existing problems and based on the literature. This research is in user experience evaluation from the use of e-commerce mobile furniture applications and recommendations in the form of application display designs that can increase user's satisfaction.