

Evaluasi Usability dan Perancangan Ulang Desain Antarmuka Aplikasi McDelivery Indonesia = Usability Evaluation and Interface Redesign of McDelivery Indonesia Application

Aynun Nissa Setiawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534492&lokasi=lokal>

Abstrak

McDelivery Indonesia merupakan aplikasi layanan pesan-antar yang dimiliki oleh McDonald's. Aplikasi McDelivery Indonesia memungkinkan pengguna untuk memesan menu yang diinginkan dan menerima pesanan dari outlet McDonald's terdekat ke alamat tujuan. Namun, masih terdapat banyak keluhan pengguna yang berkaitan dengan tampilan maupun alur dari fitur-fitur yang tersedia. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi usability untuk menemukan masalah yang dirasakan pengguna, sehingga dapat merancang solusi berupa perancangan ulang desain antarmuka yang dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Penelitian ini menggunakan serangkaian metode evaluasi usability kepada lima expert dan 11 pengguna. Metode yang digunakan adalah heuristic evaluation dan competitive usability evaluation untuk expert, serta user interview, Usability Testing (UT), think aloud, first-click testing, dan System Usability Scale (SUS) untuk pengguna. Setelah dilakukan evaluasi, ditemukan 335 masalah usability dan dihasilkan 88 solusi desain. Solusi desain ini dievaluasi kembali menggunakan UT dan SUS. Secara keseluruhan, terjadi peningkatan pada hasil evaluasi setelah dilakukan perancangan ulang. Pada UT, terdapat peningkatan success rate pengguna saat melakukan tasks pada aplikasi, yaitu dari 95.96% menjadi 98.35%. Pada SUS, terjadi peningkatan nilai dari 54.2 menjadi 82.6. Hasil ini menunjukkan bahwa perancangan solusi desain mendapatkan respon yang positif dari pengguna. Implikasi teoritis dari penelitian ini yaitu untuk menambah wawasan baru terkait evaluasi usability dengan menggunakan pendekatan stage-based serta kombinasi metode heuristic evaluation, competitive usability evaluation, user interview, think aloud, first click testing, System Usability Scale (SUS), dan task analysis. Sementara itu, implikasi praktis dari penelitian ini adalah untuk mengetahui masalah usability pada aplikasi McDelivery Indonesia.

.....McDelivery Indonesia is a food delivery application owned by McDonald's. This application provides service for the users to order their preferred menus and receive the order sent from the nearest McDonald's outlet to the receiver's address. However, the application still receives many complaints from users about interface and flow of its features. Therefore, it is necessary to do usability evaluation to discover user problems and provide a solution in form of user interface redesign that can improve user's experience. This study used a series of usability evaluation methods for five experts and 11 users. The methods used are heuristic evaluation and competitive usability evaluation for experts, as well as user interviews, Usability Testing (UT), think aloud, first-click testing, and the System Usability Scale (SUS) for users. After doing the evaluation, 335 usability problems were found and 88 design solutions were produced. The design solutions were then re-evaluated using UT & SUS. Overall, there was an increase in the evaluation results after the redesign. At UT, there was an increase in the user's success rate when carrying out tasks in the application, from 95.96% to 98.35%. In SUS, there was an increase in scores from 54.2 to 82.6. These numbers indicate that the results of the design solution get a positive response from the users. The theoretical implication of this study is to add new insights regarding usability evaluation using a stage-based approach and a combination methods of heuristic evaluation, competitive usability evaluation, user

interviews, think aloud, first click testing, the System Usability Scale (SUS), and task analysis. Meanwhile, the practical implication of this study is to find usability problems in the McDelivery Indonesia application.