

Evaluasi Pengalaman Pengguna dan Usability Serta Rekomendasi Desain Antarmuka Aplikasi 'Kawn POS': Studi Kasus PT. IndoSterling Technomedia Tbk.. = User Experience and Usability Evaluation Interface Design Recommendations of 'Kawn POS': A Case Study of PT. IndoSterling Technomedia Tbk.

Kamrozi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920542760&lokasi=lokal>

Abstrak

Kawn POS merupakan salah satu produk aplikasi penyedia layanan service POS (Point of Sales) berdiri sejak tahun 2018 yang dikembangkan oleh salah satu perusahaan teknologi swasta di daerah Jakarta Selatan, yaitu PT IndoSterling Technomedia Tbk. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi Kawn POS dalam meningkatkan loyalitas dan pengalaman pengguna untuk mempertahankan pengguna agar tidak kehilangan sumber pemasukan potensial PT. IndoSterling Technomedia Tbk. Evaluasi pengalaman pengguna dan usability dilakukan menggunakan User Experience Questionnaire (UEQ), System Usability Scale, Usability Testing dan Wawancara Kontekstual. Hasil dari analisis yang dilakukan menjadi acuan dalam pengembangan desain perbaikan berupa prototipe sebagai hasil akhir dari penelitian ini. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kumpulan feedback dari kuesioner yang disebar kepada seluruh pengguna Kawn POS. Terdapat 67 responden yang terlibat dalam pengisian kuesioner yang telah disebarkan, dan terdapat tujuh pengguna yang terlibat dalam Usability Testing dan Wawancara Kontekstual. Hasil evaluasi UEQ menunjukkan nilai UEQ sudah berada di level yang positif. Namun, ketika menggunakan metode usability testing dan wawancara tekstual ditemukan beberapa area yang perlu dilakukan perbaikan seperti konsistensi bahasa, serta penambahan fitur penghapusan dan edit product ketika dalam proses penjualan. Rekomendasi desain perbaikan yang dilakukan akan dapat menjadi pertimbangan untuk meningkatkan usability dan kepuasan pengguna aplikasi Kawn POS.

..... Kawn POS is one of the point of sales service application provider products that has been available since 2018, developed by a private technology company located in south jakarta, namely PT. IndoSterling Technomedia Tbk. This research aims to evaluate the user experience of the Kawn POS application in enhancing user loyalty and experience to retain users and prevent potential revenue loss for PT. IndoSterling Technomedia Tbk. User experience and usability evaluation is conducted using the User Experience Questionnaire (UEQ), System Usability Scale (SUS), usability testing, and contextual interviews. The analysis results were used for references in the development of alternative designs in the form of prototypes as the final outcome of this research. The data used in this research consists of feedback collected from questionnaires to be distributed to all Kawn POS users. From the data collection process, 67 respondents were involved in filling out the questionnaires, and seven users participated in usability testing and contextual interviews. The UEQ evaluation results indicate that the UEQ scores are at a positive level. However, when using usability testing and textual interviews. Several areas requiring improvement were identified, such as language consistency and the addition of product deletion and editing features during the sales process. The recommendations for improvement in design will serve as considerations to enhance the usability and user satisfaction of the Kawn POS application.