

EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE WEBSITE JUMPSTART COFFEE MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN SYSTEM USABILITY SCALE

Muhammad Farhat Mu'afy, Bayu Adhi Nugroho, Ahmad Yusuf

Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

Jl. Dr. Ir. H. Soekarno No.682, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294

farhatmuafy27@gmail.com

ABSTRAK

Keberadaan website yang efektif dan ramah pengguna menjadi keharusan bagi bisnis coffee shop di era digital. Namun, penelitian sebelumnya tentang evaluasi user interface (UI) dan user experience (UX) pada website coffee shop seringkali tidak memberikan gambaran yang komprehensif. Kekurangan utama meliputi penggunaan metode evaluasi yang tidak sesuai, fokus berlebihan pada aspek estetika daripada fungsionalitas dan analisis yang statis. Oleh karena itu pada Penelitian ini mengevaluasi user interface (UI) dan user experience (UX) website JumpStart Coffee menggunakan metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS), mengatasi kekurangan penelitian sebelumnya yang sering tidak komprehensif. Pendekatan ini menggabungkan evaluasi interaksi pengguna langsung melalui Usability Testing dan penilaian kuantitatif menggunakan SUS. Studi melibatkan 6 responden dengan 10 skenario tugas, mengidentifikasi area perbaikan seperti proses pendaftaran, login, dan pencarian menu. Hasil menunjukkan skor SUS rata-rata 75,83, di atas standar 68, mengindikasikan tingkat kegunaan yang baik. Penelitian menghasilkan rekomendasi perbaikan UI/UX, termasuk penyederhanaan proses sign-up, peningkatan tampilan login, penambahan fitur lupa kata sandi, perbaikan pengaturan akun, optimalisasi dashboard, peningkatan fitur pencarian dan detail menu, serta penambahan sistem rating. Temuan ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan efektivitas website dalam mencapai tujuan bisnis JumpStart Coffee.

Kata kunci : *User Interface, User Experience, Usability Testing, System Usability Scale, Website Evaluation.*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, keberadaan website yang efektif dan ramah pengguna menjadi keharusan bagi bisnis, termasuk coffee shop [1].

JumpStart Coffee, yang didirikan pada tahun 2018, menjadi pelopor kedai kopi Self Serve (Smart Coffee Bar) di Indonesia. Kedai ini mengintegrasikan teknologi tinggi untuk menyediakan kopi berkualitas terbaik kapan saja dan di mana saja, dengan tujuan menarik dan mempertahankan pelanggan. Namun, berdasarkan observasi awal dan feedback pelanggan, ditemukan beberapa masalah pada antarmuka website JumpStart Coffee, seperti proses pendaftaran yang rumit, navigasi yang membingungkan, dan kesulitan dalam melakukan pemesanan, yang mengakibatkan menurunnya tingkat kepuasan pengguna.

Beberapa penelitian terdahulu telah mencoba mengevaluasi UI/UX pada website coffee shop, namun masih memiliki keterbatasan. Penelitian Fertiyan (2023) tentang analisis UI/UX aplikasi kamus daring menggunakan metode Design Thinking hanya mengandalkan umpan balik subjektif tanpa pengukuran terstandarisasi, yang menghasilkan rekomendasi yang kurang dapat diandalkan. Sementara itu, penelitian Rifqi & Solicitor (2023) tentang analisis desain UI pada situs web Vidio terlalu berfokus pada aspek estetika dan mengabaikan aspek fungsionalitas yang crucial bagi pengalaman pengguna. Penelitian oleh Wedayanti dkk. (2019) juga

memiliki keterbatasan dalam hal ukuran sampel yang terlalu kecil dan kurangnya variasi profil responden.

Untuk mengurangi keterbatasan penelitian sebelumnya, penelitian ini menggunakan kombinasi metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS) untuk mengevaluasi UI/UX website JumpStart Coffee. Pemilihan kedua metode ini didasarkan pada beberapa keunggulan: (1) Usability Testing memungkinkan observasi langsung interaksi pengguna dengan website, memberikan data empiris yang konkret tentang masalah yang dihadapi pengguna, (2) SUS menyediakan framework terstandarisasi untuk mengukur tingkat kegunaan website secara kuantitatif, dan (3) kombinasi kedua metode ini memungkinkan evaluasi yang lebih komprehensif, menggabungkan data kualitatif dari observasi langsung dengan metrik kuantitatif yang terukur [2].

Berdasarkan uraian di atas, untuk menutupi kekurangan dari penelitian sebelumnya, penelitian ini dilakukan dengan judul "EVALUASI USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE WEBSITE JUMPSTART COFFEE MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING DAN SYSTEM USABILITY SCALE". Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan evaluasi mendalam terhadap kualitas UI dan UX website JumpStart Coffee, yang akan digunakan sebagai dasar rekomendasi untuk peningkatan website. Dengan pendekatan yang lebih sistematis dan komprehensif ini, diharapkan dapat

menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam pengalaman pengguna dan efektivitas website dalam mencapai tujuan bisnisnya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Salah satu kelemahan utama dalam penelitian sebelumnya, seperti yang ditemukan oleh Fertiyan 2023 pada penelitian nya yang berjudul “Analisis Dan Perancangan User Interface Dan User Experience Dengan Metode Design Thinking Pada Aplikasi Kamus Daring Bisindo” adalah penggunaan metode evaluasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini mengandalkan umpan balik subjektif tanpa adanya pengukuran yang terstandarisasi, yang mengakibatkan hasil yang bias dan tidak dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan strategis [3].

Survei sederhana yang digunakan sering kali gagal menangkap nuansa dari pengalaman pengguna yang sebenarnya, seperti interaksi dengan elemen *user interface* atau navigasi melalui *website*. Hal ini penting karena pemahaman yang mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan *website* dapat memberikan wawasan berharga untuk meningkatkan desain dan fungsionalitas. Selain itu, beberapa penelitian terlalu fokus pada aspek estetika daripada fungsionalitas dan kegunaan, seperti yang ditunjukkan oleh Rifqi & Solicitor Costa Rica El Chidtian 2023 yang berjudul “Analisis Desain User Interface Pada Situs Web Dan Aplikasi Vidio”. Meskipun desain visual penting, menilai tampilan tanpa mempertimbangkan kemudahan penggunaan mengabaikan elemen krusial yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Tanpa mempertimbangkan aspek fungsional, sebuah *website* mungkin tampak menarik secara visual namun tidak efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Akibatnya, rekomendasi yang dihasilkan sering kali tidak relevan atau tidak dapat diterapkan untuk meningkatkan *user experience* secara keseluruhan [4].

Lebih lanjut, penelitian oleh Luh Putri Ari Wedayanti dkk., 2019 dengan judul “Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing” sering kali tidak memadai dalam hal skala dan cakupan karena melibatkan sampel yang sangat kecil, yang tidak cukup representatif untuk membuat generalisasi tentang populasi pengguna yang lebih luas [5].

Selain itu, kurangnya variasi dalam profil peserta penelitian dapat mengabaikan perbedaan penting di antara pengguna. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *usability testing* untuk memahami pengalaman pengguna dan mengidentifikasi masalah yang mungkin dihadapi saat menggunakan situs atau aplikasi yang dirancang [6].

Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti mengadopsi metode yang lebih inklusif dan adaptif dibandingkan dengan pendekatan satu ukuran untuk semua yang digunakan seperti dalam penelitian

Khotimah dan Santi, 2023 yang berjudul “Analisis User Interface Website PPID UIN Raden Fatah Palembang Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation”. Pendekatan tersebut tidak mempertimbangkan variasi dalam preferensi dan perilaku pengguna. Contohnya pengguna yang mengunjungi *website coffee shop* mungkin memiliki kebutuhan yang berbeda dibandingkan dengan pengguna *website sekolah* ataupun *e-commerce* lainnya. Oleh sebab itu, penelitian ini menggunakan metode *System Usability Scale (SUS)* untuk mengukur tingkat kegunaan, efisiensi, dan kepuasan pengguna terhadap suatu produk, aplikasi, atau sistem. Metode *SUS* memberikan skor yang dapat diandalkan untuk menilai kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Skor ini memudahkan perbandingan antara berbagai desain atau iterasi produk, sehingga memungkinkan identifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan demikian, *SUS* menjadi alat yang efektif dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna [7].

2.2. User Interface dan User Experience

Bagi yang sedang belajar desain aplikasi web ataupun mobile sekiranya harus tahu mengenai apa itu UI (User Interface) dan UX (User Experience). Banyak orang yang masih beranggapan bahwa UI dan UX sebenarnya satu karena memiliki tugas yang sama, padahal UI dan UX berbeda satu dengan yang lainnya [8].

Jadi User Interface (UI) dan User Experience (UX) adalah dua elemen kunci yang menentukan keberhasilan sebuah *website* dalam memberikan layanan kepada penggunanya. UI berfokus pada tata letak visual dan interaktif dari sebuah *website*, sedangkan UX mencakup seluruh pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan *website* tersebut. Pada dasarnya Desain UI yang baik memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menavigasi dan memahami informasi yang disajikan, sementara UX yang optimal memastikan bahwa interaksi pengguna dengan *website* terasa intuitif dan memuaskan [9].

2.3. Website

Website atau situs web merupakan kumpulan halaman digital yang saling terhubung dan dapat diakses melalui internet menggunakan browser seperti Chrome, Firefox, atau Safari. Website berfungsi sebagai wadah informasi online yang dapat memuat berbagai jenis konten digital, termasuk teks, gambar, video, audio, dan elemen interaktif lainnya. Setiap *website* memiliki alamat unik yang disebut URL (Uniform Resource Locator), yang memungkinkan pengguna untuk mengaksesnya dari mana saja di dunia selama terhubung ke internet. Website dapat digunakan untuk berbagai tujuan, mulai dari berbagi informasi, menjual produk (*e-commerce*), menyediakan layanan, media hiburan, hingga platform sosial media [10].

Dalam konteks bisnis khususnya coffee shop, website tidak hanya berperan sebagai alat pemasaran dan komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas jangkauan pasar. Dengan fitur-fitur interaktif dan desain yang responsif, website dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan memfasilitasi interaksi yang lebih personal dengan pelanggan [11].

2.4. Usability Testing

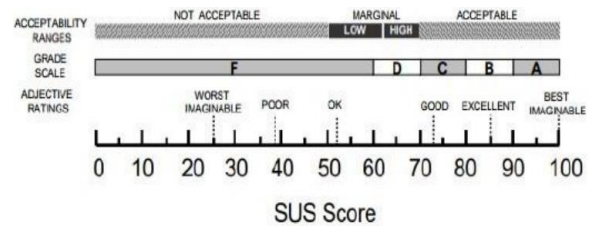
Usability testing adalah metode yang digunakan untuk mengevaluasi produk dengan mengujinya pada pengguna langsung. Fitur ini menilai seberapa mudah antarmuka web digunakan [6].

Salah satu kelebihan utama dari Usability Testing dibandingkan metode evaluasi lainnya, seperti survei atau wawancara, adalah kemampuannya untuk mengungkap masalah nyata yang dialami pengguna saat mereka berinteraksi dengan sistem dan interface. Metode ini memungkinkan melihat langsung bagaimana pengguna berinteraksi dengan website, sehingga dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dengan lebih akurat. Selain itu, Usability Testing memberikan data empiris yang konkret dan dapat diandalkan, karena didasarkan pada pengamatan langsung terhadap tindakan pengguna, bukan hanya pendapat atau persepsi mereka. Dalam pelaksanaannya, usability testing sering melibatkan perekaman sesi pengujian, analisis pola perilaku pengguna, dan pengukuran metrik seperti waktu penyelesaian tugas, tingkat kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil dari pengujian ini kemudian digunakan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan [4].

2.5. System Usability Scale

System Usability Scale adalah salah satu metode yang digunakan untuk mengevaluasi atau menilai suatu aplikasi dengan mengukur tingkat usability. SUS juga dikenal dengan istilah "quick and dirty" yang berarti mudah dan cepat digunakan untuk salah satu standard kuesioner penilaian terhadap suatu aplikasi atau prototipe [12].

System Usability Scale (SUS), sebuah instrumen yang telah terstandarisasi untuk mengukur kegunaan sistem. SUS memberikan skor kuantitatif yang mencerminkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Skor ini dapat digunakan untuk membandingkan kegunaan website Jumpstart Coffee dengan standar industri atau website kompetitor. Melalui skor kuantitatif yang dihasilkan, pemangku kepentingan dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga dapat memberikan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin digital dan dinamis [13].



Gambar 1. SUS score

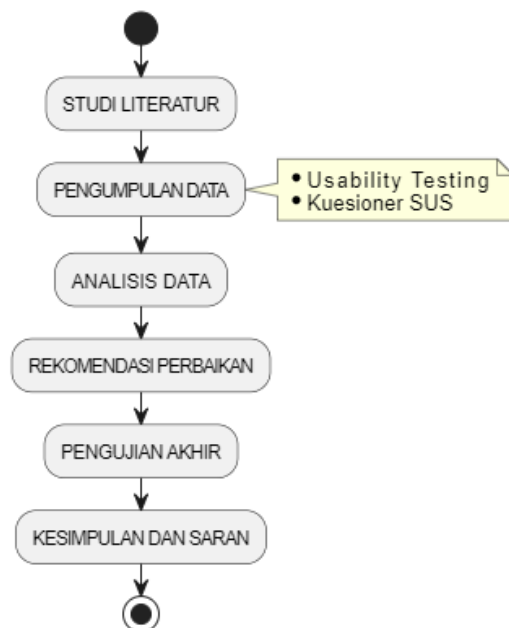
Dalam implementasinya, SUS menggunakan skala penilaian yang terdiri dari 10 pernyataan dengan skala 1-5, dimana 1 berarti sangat tidak setuju dan 5 berarti sangat setuju. Hasil akhir penilaian SUS memiliki rentang skor dari 0-100, dengan interpretasi sebagai berikut: skor di bawah 50 dianggap "tidak dapat diterima", skor 50-70 dianggap "marginal", dan skor di atas 70 dianggap "dapat diterima", dengan skor 85 ke atas menunjukkan tingkat usability yang sangat baik.

3. METODE PENELITIAN

Untuk mengevaluasi aplikasi "jumpstart coffee", penelitian menyeluruh menggunakan metode pengujian usability yang terdiri dari dua tahap: tahap kebutuhan dan solusi dan tahap validasi konsep. Tujuan tahap kebutuhan dan solusi adalah untuk mengumpulkan data sebelum merancang konsep aplikasi. sedangkan tahap validasi konsep bertujuan untuk menguji dan memastikan bahwa konsep yang dievaluasi menggunakan usability testing untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan berfungsi dengan baik sebelum pengujian akhir dan implementasi akhir.

3.1. Alur Penelitian

Alur penelitian dapat dilihat lebih lengkap pada gambar 2.



Gambar 2. Alur Penelitian

Alur penelitian, yang digambarkan pada Gambar 1, dimulai dengan meninjau literatur untuk mengidentifikasi teori-teori yang relevan dengan penelitian ini. Selanjutnya, data dikumpulkan dalam dua tahap: pengujian usability dan penyebaran kuesioner SUS. Pengujian usability dilakukan pada enam pengguna baru yang berusia antara 15 dan 64 tahun sebagai syarat untuk menggunakan situs Jumpstart coffee. Pengujian terdiri dari sepuluh tugas skenario yang berfokus pada jenis layanan yang biasa digunakan oleh pengguna. Setelah itu, survei SUS dibagikan untuk mengetahui masalah usability aplikasi.

3.2. Usability Testing

Dalam melakukan usability testing kepada 6 orang pengguna baru dan didasarkan pada pengujian 10 task, seperti yang ditunjukkan pada tabel 1 berikut:

Table 1. Pengujian *Usability testing*

No.	Langkah Pengujian	Deskripsi
1	Pendaftaran dan Login	Peserta harus mendaftar atau login dengan email/nomor telepon dan password.
2	Verifikasi Akun	Peserta memasukkan kode verifikasi yang dikirimkan untuk mengakses website.
3	Akses Halaman Utama	Peserta membuka website dan melihat daftar kategori Makanan, Minuman, dan mesin seperti JS Beggie.
4	Pemilihan Kategori	Peserta memilih kategori outlet yang ingin dituju dan melihat menu yang tersedia.
5	Pemilihan Menu	Peserta memilih makanan/minuman dan mengatur temperatur serta level gula.
6	Pemilihan Tipe Pesanan	Peserta memilih tipe pesanan (Delivery atau Pick Up) dan mengisi alamat atau memilih store.
7	Pengaturan Waktu Pesanan	Peserta memilih waktu pesanan (Now atau Set Time) dan mengatur tanggal dan jam jika memilih Set Time.
8	Transaksi Pembayaran	Peserta memilih voucher (jika tersedia) dan metode pembayaran (Klik aja).
9	Konfirmasi Pembayaran	Peserta memastikan saldo cukup untuk pembayaran.
10	Penerimaan QR Code	Peserta menerima QR code setelah pembayaran selesai untuk ditukarkan di outlet.

Skenario ini selesai ketika peserta menunjukkan bahwa mereka telah berhasil memesan makanan dan minuman yang dipilih dan menggunakan fitur-fitur yang disediakan oleh website untuk mendapatkan makanan atau minuman yang dipilih pengguna tersebut. Jika pengguna tidak dapat menyelesaikan

skenario ini atau meminta panduan yang memadai untuk menjamin penilaian skenario sebagai kesalahan.

3.3. Skala Likert



Gambar 3. Point Skala Likert

Dalam melakukan perhitungan SUS menggunakan 5 point skala Likert yaitu “Sangat Tidak Setuju=1”, “Tidak Setuju=2”, “Netral=3”, “Setuju=4”, “Sangat Setuju=5”. Responden diminta untuk memberikan penilaian atas 10 item pernyataan SUS sesuai dengan penilaian subjektifnya (Kurniawan dkk., 2022).

3.4. Instrumen Pertanyaan

Table 2. Daftar pertanyaan

No.	Pernyataan	1	2	3	4	5
1	Saya dapat dengan cepat menyelesaikan tugas dengan sistem ini					
2	Saya merasa website sulit untuk dioperasikan					
3	Saya merasa sistem website mudah untuk dipahami					
4	Saya menemukan tombol atau menu yang tidak memberikan respon apapun pada saat di klik					
5	Saya merasa ingin mengunjungi kembali website Jumpstart					
6	Saya menemukan gambar yang tampak tidak bisa di klik ternyata bisa di klik					
7	Saya tidak merasa kesulitan untuk menemukan fitur yang saya inginkan					
8	Saya merasa terdapat kesalahan navigasi saat diklik					
9	Saya menemukan pesan yang jelas apabila melakukan kesalahan					
10	Saya merasa terlalu banyak tombol “back” yang digunakan untuk kembali pada dashboard					

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang disebar 6 responden yang telah melakukan usability testing untuk website Jumpstart coffee, untuk menghasilkan hasil evaluasi, data dari tes usability dan pengisian kuesioner (SUS) dihitung. Peraturan untuk menghitung skor rata-rata adalah sebagai berikut:

- Skor pengguna dikurangi 1 dari 10 pertanyaan bernomor ganjil.
- Dari 10 pertanyaan bernomor genap, hasil skor akhir dikurangi dari nilai 5 dikurangi dari skor pengguna.
- Jumlah skor rata-rata diperoleh dari hasil penjumlahan dari tiap nomor kemudian dikali 2,5.

Berikut rumus perhitungan skor SUS:

$$\text{Skor SUS} = ((R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) + (R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) + (5 - R10)) \times 2,5. \quad (1)$$

Dari penelitian sebelumnya, skor rata-rata Pengukuran Kemudahan Sistem adalah 68. Nilai rata-rata yang diperoleh dari Pengukuran Kemudahan Sistem di atas 68 menunjukkan bahwa sistem layak untuk dikembangkan dan digunakan. Namun, nilai rata-rata di bawah 68 menunjukkan bahwa sistem perlu melakukan perubahan pada desain dan melakukan pengujian ulang [14].

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah mengevaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) website Jumpstart menggunakan metode pengujian kegunaan (usability testing) dengan 6 orang responden dan 10 task, peneliti mengidentifikasi beberapa area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan. penelitian ini kemudian merancang ulang dan menambahkan fitur-fitur berikut untuk meningkatkan pengalaman pengguna:

- Sign Up
- Login
- Forget Password
- Account Setting
- Dashboard Awal
- Pencarian Menu
- Detail Menu
- Konfirmasi Pesanan
- Rating Makanan atau minuman yang telah dipesan

Hasil evaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) melalui metode User Testing telah menghasilkan rancangan sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penyesuaian desain ini dapat dilihat pada serangkaian gambar yang disajikan pada gambar 3 dibawah ini :

4.1. Sign up



Gambar 4. Evaluasi *sign up*

Pada Gambar 4. peneliti mengevaluasi proses pendaftaran yang sebelumnya membingungkan kini lebih sederhana, hanya memerlukan nama, nomor telepon, dan kata sandi, dengan email sebagai opsi tambahan.

4.2. Login



Gambar 5. Evaluasi *Login*

Pada Gambar 5. peneliti mengevaluasi tampilan login diperbarui agar lebih menarik dan efisien, karena memungkinkan pengguna masuk menggunakan nomor telepon atau email yang sudah di daftarkan pada waktu sign up.

4.3. Forget Password



Gambar 6. Evaluasi isi email forget password



Gambar 7. Evaluasi isi password baru

Pada Gambar 6 peneliti mengevaluasi fitur ini untuk memudahkan pengguna yang lupa kata sandi untuk meresetnya melalui nomor telepon atau email yang telah terdaftar, dan pada Gambar 7. Kita dapat mengisikan password baru yang diinginkan.

4.4. Account Setting

Gambar 8. Evaluasi Account setting

Pada Gambar 8. peneliti mengevaluasi fitur ini untuk memudahkan pengguna dapat mengubah nama pengguna atau menautkan email serta mengganti nomor HP melalui pengaturan akun.

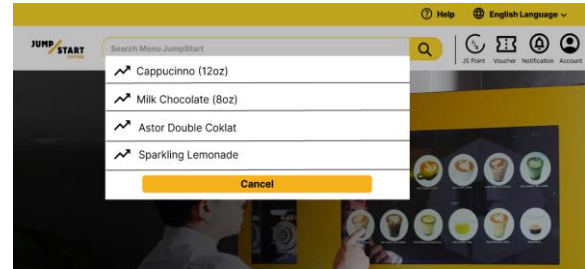
4.5. Dashboard Awal



Gambar 9. evaluasi dashboard awal

Pada Gambar 9. peneliti mengevaluasi menu dashboard awal yang memudahkan pengguna dapat langsung memilih menu dari mesin atau outlet yang diinginkan.

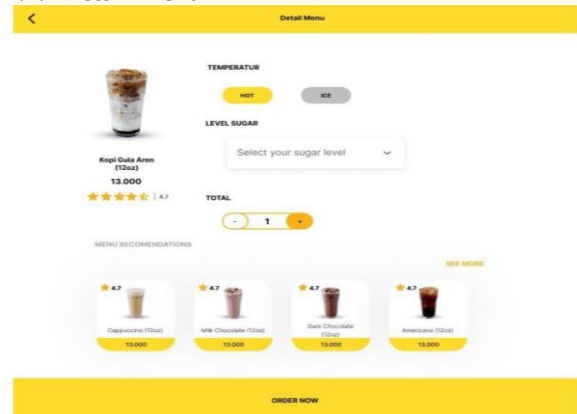
4.6. Pencarian Menu



Gambar 10. Evaluasi fitur pencarian menu

Pada Gambar 10. peneliti mengevaluasi fitur pencarian menu agar memudahkan pengguna menemukan menu yang diinginkan tanpa harus menelusuri daftar menu satu per satu serta mengetahui menu rekomendasi yang biasanya dicari oleh pengguna lain.

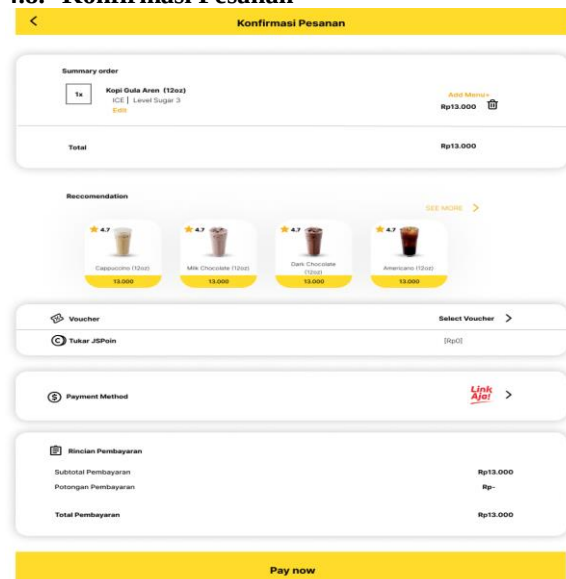
4.7. Detail Menu



Gambar 11. Evaluasi detail menu

Pada Gambar 11. peneliti mengevaluasi detail menu agar pengguna dapat menyesuaikan temperatur, level gula, dan melihat rekomendasi menu lainnya.

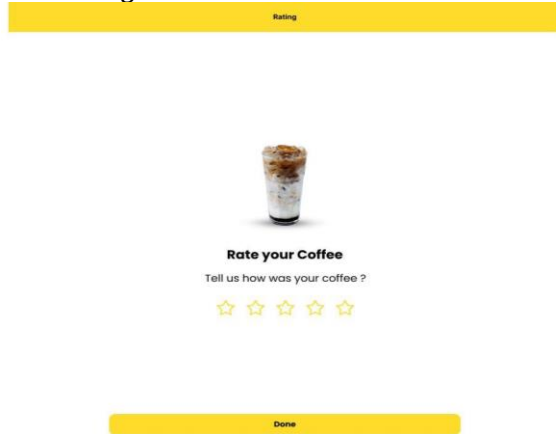
4.8. Konfirmasi Pesanan



Gambar 12. Evaluasi konfirmasi pesanan

Pada Gambar 12. peneliti mengevaluasi konfirmasi menu agar Pengguna dapat meninjau pesanan, menghapus item, melihat rekomendasi menu lain, menggunakan voucher, dan memilih metode pembayaran.

4.9. Rating



Gambar 13. Evaluasi fitur rating

Pada Gambar 13. peneliti mengevaluasi fitur rating yang sebelumnya belum ada di website jumpstart coffee agar Pengguna dapat memberikan penilaian setelah menyelesaikan pesanan dan

pembayaran sesuai keinginan mereka dan memberikan rekomendasi ke pengguna lain.

Setelah melakukan evaluasi pada setiap menu peneliti melakukan pengujian lagi menggunakan metode usability testing dengan responden 6 orang dengan 10 pertanyaan dan didapatkan hasil tabel 3 sebagai berikut:

Table 3. hasil usability testing evaluasi

No	Nama Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	R1	5	1	5	5	4	5	5	2	4	3
2	R2	5	1	5	2	4	1	5	1	5	2
3	R3	3	2	4	4	2	4	2	3	3	4
4	R4	4	2	4	2	4	4	2	1	5	2
5	R5	5	1	5	1	5	4	5	2	2	2
6	R6	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2

Hasil dari pengujian ini disajikan dalam Tabel 3 di atas. Dari data yang terkumpul, dapat dilihat variasi respons dari R1 hingga R6 terhadap pertanyaan P1 hingga P10. Skor yang diberikan berkisar antara 1 hingga 5, menunjukkan tingkat kepuasan atau persetujuan responden terhadap aspek-aspek yang diuji. Kemudian dihitung dengan rumus yang telah ditentukan untuk mendapatkan Skor SUS. Hasil penilaian skor SUS ditampilkan. Pada table 4. berikut:

Table 4. hasil penilaian SUS evaluasi

No	Nama	SCORE										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10		
1	R1	4	4	4	0	3	0	4	3	3	2	27	67.5
2	R2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	37	92.5
3	R3	4	4	4	0	3	0	4	3	3	2	27	67.5
4	R4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	32	80
5	R5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	30	75
6	R6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	29	72.5
Rata Rata Score													75.83

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan metode System Usability Scale (SUS), data dari 6 responden telah dikumpulkan dan disajikan dalam tabel di atas. Total 6 responden dipilih berdasarkan panduan Nielsen Norman Group yang menyatakan bahwa pengujian usability dengan 5-6 pengguna dapat mengungkap sekitar 85% masalah usability. Responden terdiri dari tiga kategori utama:

a. Expert Users (2 orang):

- R1: UI/UX Designer dengan pengalaman 5 tahun serta sebagai dosen matakuliah
- R2: UI/UX Designer dengan pengalaman 5 tahun serta sebagai dosen matakuliah

b. Regular Users (2 orang):

- R3: Pelanggan aktif JumpStart Coffee yang telah menggunakan website minimal 6 bulan
- R4: Pelanggan coffee shop kompetitor yang familiar dengan pemesanan online

c. New Users (2 orang):

- R5: Pengguna potensial dalam rentang usia 18-

25 tahun yang aktif menggunakan layanan pemesanan makanan online

- R6: Pengguna potensial dalam rentang usia 26-35 tahun yang baru mengenal konsep smart coffee bar.

Tabel ini menampilkan skor yang diberikan oleh setiap responden (R1 hingga R6) untuk 10 pertanyaan standar SUS (P1 hingga P10), menghasilkan rata-rata skor 75.83. Skor ini, yang berada di atas nilai rata-rata SUS (68), menunjukkan bahwa website memiliki tingkat usability di Good atau baik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari penelitian ini evaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) dari website Jumpstart Coffee menggunakan metode usability testing dan System Usability Scale (SUS). Hasilnya menunjukkan bahwa Evaluasi antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) website JumpStart Coffee menggunakan metode

usability testing dan System Usability Scale (SUS) telah menghasilkan temuan yang komprehensif. Dengan melibatkan 6 responden yang mewakili berbagai tingkat keahlian dan pengalaman (2 expert users yakni dosen mata kuliah UI UX, 2 regular users, dan 2 new users), penelitian ini berhasil mengidentifikasi berbagai aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil pengujian menunjukkan beberapa masalah utama pada fitur seperti pendaftaran, login, dan pencarian menu. Skor SUS rata-rata 75,83 yang diperoleh dapat diandalkan mengingat variasi latar belakang responden dan kepatuhan terhadap metodologi pengujian standar. Temuan dari expert users memberikan wawasan teknis mendalam tentang aspek UI/UX, sementara feedback dari regular dan new users memberikan perspektif tentang kebutuhan praktis pengguna akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. A. Astiqoh, S. Sugiyanto, dan A. Y. Badharudhin, "Website Profil D'Jav Coffee Jurangmangu Pemalang," 2023.
- [2] I. M. H. Kusumawardhana, N. H. Wardani, dan A. R. Perdanakusuma, "Evaluasi Usability Pada Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)".
- [3] A. S. Fertiyan, "FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG".
- [4] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda, dan T. Pramuda, "Analisis Usability Testing Menggunakan Metode SUS (System Usability Scale) Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Shopee," SIMKOM, vol. 8, no. 2, hlm. 208–220, Agu 2023, doi: 10.51717/simkom.v8i2.158.
- [5] N. Luh Putri Ari Wedayanti, N. Kadek Ayu Wirdiani, dan I. Ketut Adi Purnawan, "Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Simalu Menggunakan Metode Usability Testing," J. Ilm. Merpati Menara Penelit. Akad. Teknol. Inf., hlm. 113, Agu 2019, doi: 10.24843/JIM.2019.v07.i02.p03.
- [6] A. Lupita Dyayu, B. Beny, dan H. Yani, "Evaluasi Usability Aplikasi PeduliLindungi Menggunakan Metode Usability Testing dan System Usability Scale (SUS)," J. Manaj. Teknol. Dan Sist. Inf. JMS, vol. 3, no. 1, hlm. 395–404, Mar 2023, doi: 10.33998/jms.2023.3.1.720.
- [7] A. R. Firdaus, N. H. Wardani, dan L. Fanani, "Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Usability pada System Autoworks pada PT. Prima Berkas Gemilang dengan menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS)".
- [8] N. N. Arisa, M. Fahri, M. I. A. Putera, dan M. G. L. Putra, "Perancangan Prototipe UI/UX Website CROWDE Menggunakan Metode Design Thinking," Teknika, vol. 12, no. 1, hlm. 18–26, Feb 2023, doi: 10.34148/teknika.v12i1.549.
- [9] D. Pateman dan G. Pramudia, "Analisis Bibliometrik pada Efektivitas UI/UX pada Penerapan Web Development," Media J. Inform., vol. 16, no. 1, hlm. 48, Jun 2024, doi: 10.35194/mji.v16i1.3879.
- [10] M. H. Romadhon dan Y. Yudhistira, "Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Android Dan Website Menggunakan Framework Codeigniter 3 Studi Kasus : CV Kopja Mandiri," vol. 2, no. 1, 2021.
- [11] Program Studi Pendidikan Informatika, Universitas Hamzanwadi, D. Yulistina, B. D. D. Arianti, dan Program Studi Pendidikan Informatika, Universitas Hamzanwadi, "E-Katalog Sebagai Sistem Informasi Pemasaran Kopi Sapit Berbasis Web," EDUMATIC J. Pendidik. Inform., vol. 3, no. 2, hlm. 45–52, Des 2019, doi: 10.29408/edumatic.v3i2.1766.
- [12] A. M. Nur Fauzi, A. Triayudi, dan I. D. Sholihati, "MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI KEARSIPAN MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE DAN PIECES FRAMEWORK," JIPI J. Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform., vol. 7, no. 1, hlm. 231–239, Feb 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i1.2452.
- [13] R. Nurlistiani dan N. Purwati, "Interpretasi Pengujian Usabilitas E-Learning di Masa Pandemi COVID-19 Menggunakan System Usability Scale," 2021.
- [14] L. A. Anggoro, A. Triayudi, dan D. A. Lantana, "Analisis User Experience Pada(s2ti.ftki.unas.ac.id) S2 Teknologi Informasi Universitas Nasional dengan Menggunakan Metode User Centered Design dan System Usability Scale," vol. 10, no. 1, 2023.