

ANALISA USER EXPERIENCE APLIKASI MCDONALD'S MENGGUNAKAN METODE USABILITY TESTING PADA CABANG JATIASIH

Fauziah Indrawati, Daning Nur Sulistyowati

Teknik Informatika, Universitas Nusa Mandiri

Jakarta, Indonesia

11230453@nusamandiri.ac.id

ABSTRAK

Aplikasi Mcdonald's merupakan aplikasi yang diluncurkan oleh perusahaan Mcdonald's untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pemesanan produk Mcdonald's. Banyaknya ulasan pengguna yang merasa tidak puas pada aplikasi ini menjadi alasan utama pengujian terhadap aplikasi ini dilakukan. *Usability Testing* merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kegunaan, kepuasan pengguna, hingga menemukan masalah dari suatu sistem yang diujikan. Penelitian ini juga dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna melalui kuesioner. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi McDonald's melalui *usability testing* dan metode *System Usability Scale* (SUS). Dengan melibatkan 100 responden, penelitian ini menemukan bahwa skor SUS rata-rata aplikasi McDonald's berada pada kategori *marginal-high*, yang menandakan masih dibutuhkan untuk perbaikan. Hasil analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa pengguna merasa kesulitan saat menggunakan aplikasi Mcdonald's karena sering terjadi kesalahan pada aplikasi dan beberapa fitur tidak berjalan seperti sebagaimana mestinya. Temuan ini menyoroti pentingnya melakukan perbaikan pada aplikasi untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan daya saing di pasar aplikasi *food delivery*.

Kata kunci : *Usability Testing; System Usability Scale (SUS); Pengalaman Pengguna*

1. PENDAHULUAN

Penggunaan aplikasi pada saat melakukan transaksi pembelian makanan atau minuman telah menjadi bukti bahwa telah terjadinya perubahan yang signifikan terhadap industri kuliner karena perkembangan teknologi. Perubahan ini, telah memberikan manfaat besar untuk perusahaan dan pelanggan. Sebelum adanya aplikasi layanan pesan antar ini, perusahaan menyediakan layanan *delivery order* melalui *hotline* yang dapat diakses oleh konsumen, lalu diantar oleh petugas dari perusahaan.

Perusahaan Mcdonald's merupakan salah satu perusahaan industri kuliner yang mulai menyediakan aplikasi layanan pesan antar. Berbagai macam promo menarik juga ditawarkan melalui aplikasi tersebut, sebagai daya tarik untuk pelanggan. Namun, Dibalik banyaknya keuntungan yang ditawarkan dari aplikasi Mcdonald's, terdapat ketidakpuasan pelanggan terhadap aplikasi tersebut. Terbukti berdasarkan ulasan di *google play store*, aplikasi ini memiliki nilai 2,4 dari 5 bintang dengan beberapa ulasan yang kurang baik. Mulai dari keluhan pengguna yang mendapat *message error* saat menggunakan aplikasi, hingga keluhan pengguna karena gagal mengakses aplikasi tersebut. Berdasarkan permasalahan yang ada, diperlukan evaluasi kepuasan pengguna. Pada penelitian ini, akan dilakukan menggunakan metode *usability testing*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terkait

Pada aplikasi Mcdonald's yang mana pengguna memberikan keluhan pada kualitas dari aplikasi tersebut yang dinilai kurang baik sehingga pengguna

merasa tidak puas. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Mcdonald's dengan menerapkan metode *User Experience Questionnaire*. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah aplikasi Mcdonald's memiliki hasil negatif pada kategori variabel kebaruan kurang dari 0,8, aspek daya tarik dengan hasil -0,76, kualitas pragmatis dengan hasil -0,85, dan kualitas hedonis dengan hasil -0,85. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan aplikasi Mcdonald's belum bisa memberikan *user experience* yang baik saat digunakan, sehingga perlu dilakukan analisis lebih lanjut terhadap setiap kategori evaluasi dan akar permasalahan pada aplikasi Mcdonald's [1].

2.2. Sistem

Sistem merupakan suatu gabungan dari beberapa elemen atau komponen yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain, untuk mencapai tujuan tertentu [2].

Dalam artian lain, sistem juga dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa bagian yang saling berhubungan serta memiliki beberapa item penggerak [3].

Dalam artian lain sistem merupakan gabungan dari beberapa elemen sebagai suatu kesatuan yang berisi beberapa bagian yang saling terhubung dan memiliki beberapa item penggerak untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

2.3. Informasi

Informasi merupakan hasil dari data yang telah diproses dan bermanfaat untuk penggunaannya [4].

Informasi dapat diartikan sebagai data yang sudah dikelola dan memberikan manfaat untuk memberikan keputusan [5].

Dalam artian lain, informasi merupakan hasil dari pemrosesan data mentah yang dapat memberikan manfaat untuk penggunaannya dalam membuat keputusan.

2.4. Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang mengelola beberapa data agar dapat dijadikan sebagai informasi dan dapat membantu untuk mencapai tujuan dari suatu organisasi [2].

Sistem informasi merupakan gabungan dari beberapa kegiatan dalam teknologi informasi yang digunakan untuk mengendalikan suatu proses [4].

Dalam artian lain, sistem informasi merupakan gabungan dari beberapa komponen yang digunakan dalam proses pengelolaan data agar dapat dijadikan suatu informasi yang dapat digunakan untuk mengendalikan suatu proses atau mencapai tujuan dari suatu organisasi.

2.5. Usability

Usability merupakan faktor penting dalam keberhasilan sistem perangkat lunak [6].

Secara umum, *usability* sendiri mengacu pada sejauh mana kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu produk dan sejauh mana pengguna dapat mempelajari serta menggunakan produk tersebut untuk mencapai tujuannya [7]. *usability* didefinisikan dalam 5 komponen kualitas, yaitu:

- Learnability*: Mengukur kemudahan pengguna dalam mempelajari cara penggunaan suatu produk.
- Efficiency*: Mengukur kecepatan pengguna dalam melakukan tugasnya pada suatu produk.
- Memorability*: Mengukur sejauh mana pengguna dapat mengingat langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan nya,
- Error*: Mengukur sebanyak apa pengguna melakukan error, sejauh mana akibat dari error tersebut, dan apakah pengguna dapat mengatasi error tersebut.
- Satisfaction*: Mengukur kepuasan pengguna ketika menggunakan aplikasi tersebut [7].

2.6. User Experience

User Experience dapat diartikan sebagai seluruh pengalaman yang dialami pengguna saat menggunakan suatu produk atau perangkat lunak [8]. Dalam artian lain *user experience* merupakan proses peningkatan kepuasan dan kebutuhan pengguna dengan interaksi produk yang digunakan [9]. Dapat disimpulkan, *user experience* merupakan pengalaman yang dirasakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan produk yang digunakan.

2.7. Usability Testing

Usability Testing merupakan suatu metode evaluasi yang digunakan untuk mengukur kegunaan,

kepuasan pengguna, hingga menemukan masalah dari suatu sistem yang diujikan. Terdapat 3 elemen penting dalam menjalankan metode *usability testing* yaitu fasilitator, task scenario, dan partisipan. Fasilitator bertugas sebagai pemandu partisipan dalam masa uji. Task scenario merupakan aktivitas realistis yang terjadi pada kehidupan nyata. Partisipan merupakan pengguna dari sistem yang diuji [10].

2.8. System Usability Scale

System Usability Scale (SUS) merupakan metode ini dilakukan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari beberapa tanggapan responden pada kuesioner yang diberikan menggunakan skala likert [11].

SUS berfungsi untuk evaluasi *usability* dari suatu aplikasi dengan menggunakan sudut pandang pengguna melalui kuesioner [12].

Kuesioner SUS terdiri dari 10 pertanyaan yang masing-masing jika dijumlahkan dan dikonversi pada skor akhir kisaran antara 0 sampai 100. Tingkat *usability* ditunjukkan dengan skor tinggi kategori "Acceptable" atau "High" pada metode SUS [13].

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini terdapat 6 (enam) tahapan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya adalah identifikasi masalah, studi literatur, pengumpulan data, pengolahan data menggunakan *System Usability Scale* (SUS), analisa hasil menggunakan *System Usability Scale* (SUS), dan kesimpulan.



Gambar 1. Metode Penelitian

Berikut merupakan penjelasan dari setiap tahapan penelitian :

3.1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah merupakan tahapan awal yang dilakukan peneliti dalam melakukan penelitian ini. Pada penelitian ini, identifikasi masalah dilakukan berdasarkan ulasan aplikasi Mcdonald's pada *google play store*. Banyak pengguna yang

memberikan ulasan yang kurang baik tentang pengalaman dari menggunakan aplikasi Mcdonald's.

3.2. Studi Literatur

Tahap studi literatur merupakan proses pengumpulan data dan informasi dari jurnal-jurnal terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian ini. Selain itu, tahap ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis penelitian-penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya.

3.3. Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data merupakan tahapan observasi yang dilakukan dengan pengisian kuesioner *System Usability Scale* (SUS) oleh pengguna aplikasi Mcdonald's. Sampel yang digunakan peneliti adalah warga kecamatan Jatiasih. Kuesioner dibuat dengan menggunakan media online *Google Form* kemudian dibagikan melalui akun *whatsapp* dan *instagram* kepada warga kecamatan jatiasih.

3.4. Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan *System Usability Scale* (SUS). Proses ini melibatkan analisis terhadap tanggapan kuesioner yang diisi oleh para responden. Data yang terkumpul akan diolah dan diklasifikasikan sesuai dengan kategori yang telah ditetapkan dalam metode SUS.

3.5. Analisa Hasil

Tahap analisis hasil dalam penelitian ini dilakukan menggunakan *System Usability Scale* (SUS). Proses ini mencakup perhitungan terhadap data yang telah terkumpul, sesuai dengan bobot penilaian yang ditentukan dalam metode *System Usability Scale* (SUS). Hasil analisis ini akan memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi Mcdonald's memenuhi kebutuhan pengguna atau apakah masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan.

3.6. Kesimpulan

Tahapan kesimpulan merupakan tahapan terakhir pada penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti akan menarik kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan *System Usability Scale* (SUS). Kesimpulan dibuat dalam bentuk pernyataan yang dihasilkan dari perhitungan *System Usability Scale* (SUS).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisa Hasil

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari pengisian kuesioner SUS oleh 100 responden pengguna aplikasi Mcdonald's pada cabang Jatiasih. Kuesioner SUS berisi 10 pertanyaan dengan menggunakan skala likert. Data kuesioner akan diuji validitasnya untuk mengetahui seberapa valid kuesioner yang digunakan

oleh peneliti. Selanjutnya data juga akan diuji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa tingkat konsistensi kuesioner yang digunakan oleh peneliti.

Tabel 1. Tabel Kuesioner SUS

No.	Pertanyaan
1	Saya berencana akan menggunakan aplikasi Mcdonald's kembali
2	Saya merasa aplikasi Mcdonald's terlalu rumit untuk digunakan
3	Saya merasa aplikasi Mcdonald's mudah untuk digunakan
4	Saya merasa membutuhkan bantuan orang lain dalam menggunakan aplikasi Mcdonald's
5	Saya merasa seluruh fitur yang ada pada aplikasi Mcdonald's berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada hal yang tidak sesuai dalam aplikasi Mcdonald's
7	Saya merasa pengguna lain dari aplikasi Mcdonald's dapat mempelajari dengan cepat
8	Saya merasa aplikasi Mcdonald's membuat bingung pengguna
9	Saya merasa tidak mendapat hambatan saat menggunakan aplikasi Mcdonald's
10	Saya merasa perlu membiasakan diri terlebih dahulu saat menggunakan aplikasi Mcdonald's

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat pertanyaan yang disebarakan melalui kuesioner dan diisi oleh pengguna aplikasi. Setelah mendapatkan jawaban dari 100 responden dilakukan perhitungan skor dari jawaban setiap responden, penulis melakukan perhitungan jumlah skor dari setiap responden dan dikalikan dengan 2,5 sehingga mendapatkan hasil rata-rata skor SUS sebesar 69,525.

Tabel 2. Perbandingan rhitung dan rtabel

	rhitung	rtabel	Kesimpulan
Q1	0,619	0,195	Valid
Q2	0,635	0,195	Valid
Q3	0,527	0,195	Valid
Q4	0,545	0,195	Valid
Q5	0,486	0,195	Valid
Q6	0,582	0,195	Valid
Q7	0,510	0,195	Valid
Q8	0,586	0,195	Valid
Q9	0,409	0,195	Valid
Q10	0,422	0,195	Valid

Berdasarkan Tabel 2 dapat dilihat bahwa perbandingan nilai rhitung dan rtabel dengan taraf signifikansi 5%. Data dapat dinyatakan valid apabila nilai dari rhitung > rtabel. Pada data dengan jumlah responden (N) 100 dan tingkat signifikansi sebesar 5%, maka didapatkan nilai r tabel sebesar 0,195.

Tabel 3. Tabel Reliabilitas

Nilai Acuan	Nilai <i>cronbach alpha</i>	Kesimpulan
0,70	0,721	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reabilitas pada Tabel 3, didapatkan hasil bahwa nilai *cronbach alpha* dari 10

item kuesioner sebesar 0,721 yang berarti lebih besar dari 0,70. Hal tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah reliabel dan memenuhi syarat sebagai data yang baik.

4.2. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil usability testing menggunakan *System Usability Scale* (SUS) yang dilakukan oleh peneliti, pengujian ini memperoleh nilai rata-rata SUS sebesar 69,525.



Gambar 2. Hasil Penilaian SUS

Nilai tersebut menunjukkan pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap aplikasi Mcdonald's berada dalam kategori *marginal high* pada *acceptable* range pengguna dengan *adjective ratings* berada pada kategori OK dan untuk *grade scale* berada dalam kategori D.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian *user experience* terhadap aplikasi Mcdonald's menggunakan metode *usability testing* dan *System Usability Scale* (SUS) didapatkan kesimpulan bahwa aplikasi Mcdonald's berdasarkan penilaian pengguna dengan nilai rata-rata sebesar 69,525 dengan *acceptability range* berada dalam kategori *marginal high*, penilaian *adjective range* berada dalam kategori OK, dan penilaian *grade scale* berada dalam kategori D yang berarti masih cenderung lebih rendah, sehingga memerlukan beberapa perbaikan pada aplikasi Mcdonald's. Disarankan untuk pengembangan aplikasi Mcdonald's agar *bugs/error* terhadap aplikasi dapat diperbaiki lebih dulu, mengingat permasalahan yang dialami pengguna saat ini adalah *bugs/error* pada aplikasi, sehingga mempengaruhi penilaian *user experience* saat menggunakan aplikasi Mcdonald's.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. Rahmawati and N. R. Oktadini, "Analisis User Experience Aplikasi McDonald's Dengan Menggunakan Metode User Experience Questionnaire," *JURNAL FASILKOM*, vol. 14 No.1, p. 26, 2024
- [2] M. and M. R. Ridho, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI POINT OF SALE DENGAN FRAMEWORK CODEIGNITER PADA CV POWERSHOP," *Jurnal Comasie*, Vols. Vol.4, No.2, pp. 50-59, 2021
- [3] E. Effendi, R. S. A. Sagalai and S. Rezeki, "Jenis-jenis Sistem Informasi dan Model Sistem Informasi," *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, Vols. Vol.5, No.2, pp. 4944-4952, 2023
- [4] M. H. Lumbangaol and M. Ridho, "Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan dan Penyewaan Properti Berbasis Web di Kota Batam," *Jurnal Comasie*, Vols. Vol. 03, No.1, pp. 83-92, 2020.
- [5] A. Yasir, "Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web pada Universitas Dharmawangsa," *Journal of Information Technology Research*, Vols. Vol.1, No.2, pp. 36-40, 2020.
- [6] E. Kaban, K. C. Brata and A. H. Brata, "Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN)," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vols. 4, No. 10, p. 3282, 2020.
- [7] N. Huda, F. Habrizons, A. Satriawan, M. Iranda and T. Pramuda, "ANALISIS USABILITY TESTINGMENGUNAKAN METODE SUS (SYSTEM USABILITY SCALE) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SHOPEE," *Sistem Informasi dan Sistem Komputer*, vol. 8 No. 2, p. 209, 2023
- [8] R. Mayasari and N. Heryana, *Konsep Teori Desain User Experience Perangkat Lunak*, Karawang: PT. Neo Santara Indonesia, 2023
- [9] M. M. Yolanda, A. Munansyah and H. Fakhurroja, "Perancangan User Interface dan User Experience Sistem Informasi Pelanggan PDAM Bandung Menggunakan Metode Design Thinking," *Journal of Production, Enterprise, and Industrial Applications*, vol. Vol.2, no. 1, pp. 34-37, 2024
- [10] Y. H. Alfatha, S. A. Wicaksono and M. C. Saputra, "AnalisisPengalaman Pengguna (User Experience)pada Aplikasi MarketplaceOLX menggunakan Usability Testing," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vols. 7, No.2, p. 962, 2023
- [11] I. N. T. A. Putra, I. G. I. Sudipa, N. M. S. D. Sukerthi and N. P. Yuniawati, "Analisis User Experience pada Layanan Telekomunikasi Operator Seluler Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)," *Digital Transformation Technology (Digitech)*, Vols. Volume 3, Number 1, pp. 49-57, 2023
- [12] R. J. Musyaffa, A. Priyanto and S. Wijayanto, "Evaluasi User Experience Aplikasi KAI Access Menggunakan Metode System Usability Scale dan Cognitive Walktrough," *Journal Informatic and Information Technology*, Vols. Vol.2, No.1, pp. 28-47, 2023.
- [13] A. Anggraini and D. F. Suyatno, "Pengujian Usability dan User Experience aplikasi Threads Menggunakan System Usability Scale (SUS) dan User Experience Questionnaire (UEQ)," *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, Vols. Volume 05, Number 03, pp. 278-289, 2024