

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi adalah kebutuhan dasar bagi setiap orang karena manusia sangat bergantung padanya di era modern. Orang-orang dari semua usia, dari anak-anak hingga orang tua, akan menggunakan teknologi dalam berbagai aspek kehidupan mereka. Di zaman sekarang, teknologi telah berkembang dengan sangat cepat. Tak seperti sebelumnya, teknologi memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia dan berkontribusi padanya, salah satunya adalah layanan pesan antar makanan yang mudah dan praktis, atau yang saat ini kita kenal sebagai pengiriman makanan online [1].

Online Food Delivery, juga dikenal sebagai OFD, adalah layanan pengiriman makanan yang dilakukan secara online. Ini dapat dilakukan melalui aplikasi yang disediakan oleh restoran atau pihak ketiga, atau melalui aplikasi yang dimiliki sendiri oleh restoran [2]. Perusahaan makanan cepat saji telah berkembang secara signifikan dan sekarang menawarkan banyak promosi dan potongan harga yang hanya dapat diakses melalui layanan pesan antar makanan online mereka. Ada banyak hal seperti McDonald memiliki aplikasi layanan pesan antar makanan yang disebut Aplikasi McDonald; Pizza Hut memiliki PHD (Pizza Hut Delivery); KFC memiliki KFCKU; dan banyak lagi. Aplikasi pesan antar makanan yang dimiliki restorena sendiri telah mencapai 27.5 juta pengguna [3].

Untuk memenuhi keinginan dan tujuan mereka, sistem informasi layanan atau aplikasi seperti Online Food Delivery atau OFD menawarkan

antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna yang unik dan menarik. Namun, ini bertentangan dengan apa yang dirasakan pengguna aplikasi McDonald. Hasil survei yang dilakukan pada 33 pengguna aplikasi McDonald menunjukkan bahwa banyak orang yang mengeluhkan sistem aplikasi dan kualitas layanan yang ada di dalamnya. Sebagian besar responden, 9% menyatakan penggunaan aplikasi sangat sulit, 60% menyatakan sulit menggunakan aplikasi, dan 66% menyatakan kualitas layanan aplikasi McDonald buruk [4].

UI/UX adalah sesuatu yang berbeda tetapi masih berhubungan. *UI* merupakan visual yang ditampilkan kepada pengguna dari sebuah aplikasi sedangkan *UX* merupakan keseluruhan perjalanan yang dilalui pengguna saat mereka menggunakan suatu produk. *UI (User Interface)* dan *UX (User Experience)* adalah dua konsep yang sangat penting dalam pengembangan produk digital seperti aplikasi dan situs web. Tujuan utama dari *UI* adalah menciptakan antarmuka yang menarik, intuitif, dan mudah digunakan, sehingga pengguna dapat berinteraksi dengan produk dengan lancar dan efisien. Tujuan utama dari *UX* adalah memastikan bahwa produk tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, serta memberikan pengalaman yang positif dan memuaskan. [5].

Salah satu cara untuk menganalisis aplikasi adalah evaluasi heuristik. Metode evaluasi heuristik melibatkan ahli usability untuk mengevaluasi apakah komponen yang ada dalam suatu sistem mengikuti prinsip usability. Metode evaluasi heuristik bekerja dengan meminta responden untuk menjawab beberapa pertanyaan yang diberikan oleh evaluator. Jawaban tersebut berkaitan dengan sebelas poin penting, termasuk kecocokan sistem dengan kenyataan, kendali, dan kebebasan pengguna. Kontinuitas dan standar, pencegahan kesalahan, mengurangi beban memori pengguna, kustomisasi dan jalan pintas,

desain minimalis, bantuan dan dokumentasi, dan interaksi fisik dan ergonomis [6].

Dalam penelitian, evaluasi heuristik dan walkthrough kognitif dibandingkan. Membahas tentang perbandingan hasil evaluasi usability yang dilakukan pada website SIMRS Del Egov Center menggunakan metode heuristic evaluation dan Cognitive Walkthrough. Hasil menilai aspek masalah usability yang ditemukan, tingkat masalah usability, dan tanggapan end user yang akan dievaluasi dengan tes usability. Dengan Cognitive Walkthrough, ahli akan menyelesaikan tugas yang diberikan oleh peneliti, dan Heuristic Evaluation akan merujuk pada sepuluh prinsip heuristik yang diusulkan oleh Jacob Nielsen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi Heuristic menemukan lebih banyak masalah usability pada elemen efisiensi, memorabilitas, dan kepuasan, sedangkan evaluasi Cognitive Walkthrough menemukan lebih banyak masalah usability pada elemen learningability dan error. Dalam hal tingkat keparahan, Cognitive Walkthrough lebih efektif menemukan masalah usability dengan tingkat keparahan yang lebih tinggi, dengan rata-rata 3, sedangkan heuristic evaluation mendapatkan skor SUS yang lebih tinggi, yaitu 57, sedangkan Cognitive Walkthrough mendapatkan skor SUS yang lebih rendah, yaitu 54,5. Hal ini menunjukkan bahwa metode evaluasi heuristik lebih baik dalam menemukan masalah usability pada objek kaji aplikasi SIMRS Del Egov Center berdasarkan ketiga elemen tersebut [7].

Pada penelitian analisis *user interface* pada aplikasi Mcdonalds menggunakan metode Heuristic atau *Heuristic evaluation*. Dalam penelitian ini, metode penilaian heuristik adalah yang terbaik dalam menentukan tingkat keparahan masalah dengan menggunakan ahli atau ahli sebagai responden dan mendapatkan umpan balik lebih cepat. Sebaliknya, metode penilaian sistem usability, juga dikenal sebagai SUS, menggunakan responden yang berupa

pengguna terakhir atau end user sistem yang akan diuji, tetapi metode SUS memiliki kerumitan yang lebih rumit untuk menentukan hasil dan perhitungannya daripada metode ini [8][9].

Oleh karena itu, dengan permasalahan yang ada diatas akan dilakukan penelitian yang berjudul “Analisis *Usabilty* Desain *User Interface* Pada Aplikasi Mcdonalds Menggunakan Metode *Heuristic evaluation*”.

1.2 Perumusan Masalah.

Kepuasan dan kenyamanan pengguna melalui tampilan antarmuka adalah suatu hal yang sangat penting dan juga harus diperhatikan juga bagi Aplikasi Mcdonalds. Namun, Daya tarik tampilan user interface pada website Kementerian Komunikasi dan Informatika untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih menarik dan memenuhi harapan pengunjung masih kurang.

1.3 Pertanyaan Penelitian.

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang ada pada aplikasi Mcdonald, pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana melakukan analisis *UI/UX* menggunakan metode heuristic pada aplikasi Mcdonalds?
2. Bagaimana hasil rekomendasi pada aplikasi Mcdonalds berdasarkan metode evaluasi heuristic?

1.4 Batasan Masalah.

Penelitian ini mempunyai batasan masalah agar dalam melakukan penelitian ini tidak ada yang menyimpang dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Adapun batasan masalah yang ditetapkan diantaranya:

1. Metode yang digunakan adalah metode heuristic,
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai analisis *usability* pada antarmuka pengguna.
3. Penelitian ini dilakukan pada Aplikasi Mcdonalds.

1.5 Tujuan.

Berdasarkan beberapa rumusan masalah yang ada pada diatas, oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur tingkat *usability* terhadap *user interface* pada aplikasi Mcdonalds.
2. Rekomendasi berdasarkan hasil pengukuran dengan menggunakan metode *Heuristic evaluation* pada aplikasi Mcdonalds.

1.6 Manfaat.

Hasil dari analisis *usability* desain *user interface* atau antarmuka pengguna pada aplikasi Mcdonalds dan kepuasan pengguna terhadap tampilan antarmuka dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi developer-developer, dan juga bisa membantu para desainer *web/application*, dan bisa memberikan rekomendasi perbaikan.