

ANALISIS PENGALAMAN PENGGUNA PADA APLIKASI KFCKU DENGAN METODE HEURISTIC EVALUATION

Rifqi Adam Fachrezzy¹, Kemal Ade Sekarwati²

¹Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, *rifqiadam33@gmail.com*, Universitas Gunadarma

²Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma

ABSTRACT

In today's digital era, the use of technology plays an important role in the development of applications that facilitate various user activities. The KFCKU application, which is the focus of this research, is evaluated based on heuristic evaluation principles and usability aspects. To collect data, this study used a questionnaire distributed via Google Forms to 100 respondents. This questionnaire is designed to get direct feedback from users about their experience using the KFCKU application. The data collected was then analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) software. In data processing, validity and reliability tests were carried out from the questionnaire instrument to ensure accurate and reliable results. The results showed that the KFCKU application in general has good performance, with the highest score in the heuristic principle 'Flexibility and efficiency of use' (84%) and usability aspect 'Efficiency' (84%). However, there is room for improvement, especially in the aspect of 'Errors' in usability which gets the lowest score of 81.45%. This research helps in identifying key areas requiring improvement and provides recommendations for further research. Through this research, it is expected to improve the quality and effectiveness of the KFCKU application, and generally contribute to knowledge about user interface design and user experience in application development.

Keywords: Analysis, Heuristic Evaluation, KFCKU, Usability, User Experience.

ABSTRAK

Dalam era digital saat ini, penggunaan teknologi berperan penting dalam pengembangan aplikasi yang memfasilitasi berbagai aktivitas pengguna. Aplikasi KFCKU, yang menjadi fokus penelitian ini, dievaluasi berdasarkan prinsip-prinsip heuristic evaluation dan aspek-aspek usability. Untuk mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarluaskan melalui Google Forms kepada 100 responden. Kuesioner ini dirancang untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna tentang pengalaman mereka menggunakan aplikasi KFCKU. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan software Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Dalam pengolahan data, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari instrumen kuesioner untuk memastikan hasil yang akurat dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi KFCKU secara umum memiliki performa yang baik, dengan nilai tertinggi dalam prinsip heuristic 'Flexibility and efficiency of use' (84%) dan aspek usability 'Efficiency' (84%). Namun, terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek 'Errors' pada usability yang mendapatkan nilai terendah 81,45%. Penelitian ini membantu dalam mengidentifikasi area kunci yang memerlukan peningkatan dan memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas aplikasi KFCKU, dan secara umum berkontribusi pada pengetahuan tentang desain antarmuka pengguna dan pengalaman pengguna dalam pengembangan aplikasi.

Kata Kunci: Analisis, Heuristic Evaluation, KFCKU, Usability, User Experience.

1. PENDAHULUAN

Makanan modern atau makanan cepat saji adalah makanan yang tergolong makanan tinggi lemak, tinggi garam, tinggi gula, tetapi rendah serat dan vitamin, seperti makanan kaleng, fried chicken, hamburger, atau pizza (Yenny, Rini, Rena, 2021). Makanan cepat saji telah menjadi bagian penting dari industri makanan dan minuman di seluruh dunia, dengan konsumen yang semakin membutuhkan makanan yang cepat dan mudah diakses. Seiring dengan itu, perkembangan teknologi dan perangkat seluler semakin memudahkan konsumen dalam memesan makanan dan minuman.

Dalam rangka mengikuti tren tersebut, restoran cepat saji seperti KFC turut mengembangkan aplikasi mobile yang dapat membantu pelanggan dalam memesan makanan dan minuman dengan mudah dan cepat.

Aplikasi KFCKU diluncurkan oleh KFC Indonesia pada tahun 2019 dengan tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam memesan makanan dan minuman KFC.

Aplikasi KFCKU memiliki berbagai fitur, seperti memesan makanan dan minuman dengan mudah, melakukan pembayaran secara digital, memanfaatkan promo dan diskon, dan melakukan reservasi meja di restoran KFC. Selain itu, aplikasi juga memberikan poin reward untuk setiap transaksi yang dapat ditukarkan dengan hadiah menarik.

Aplikasi KFCKU perlu dipastikan bahwa pengalaman penggunanya (user experience) memiliki usability yang baik sehingga memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan aplikasi tersebut. Analisis usability pada user experience aplikasi KFCKU perlu dilakukan dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation. Metode ini mengacu pada prinsip-prinsip desain antarmuka pengguna yang sudah terstandarisasi.

Melalui metode Heuristic Evaluation, diharapkan dapat mengetahui aspek-aspek usability yang perlu diperbaiki pada user experience aplikasi KFCKU agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Hal ini dapat membantu KFC Indonesia dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional restoran.

2. METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan pendekatan sistematis dalam pengumpulan data untuk mencapai objektif dan aplikasi tertentu. Proses penelitian dirancang dengan struktur yang jelas untuk memastikan transparansi dan memudahkan interpretasi serta implementasi. Berikut adalah diagram alir dari metodologi penelitian yang akan diaplikasikan.

1. Studi Literatur

Pada tahap ini, melakukan studi literatur terkait bahasan atau topik yang mendefinisikan permasalahan pada penelitian ini.

2. Identifikasi Masalah

Analisis masalah aplikasi KFCKU, berdasarkan Bab 1, untuk menilai sejauh mana aplikasi tersebut usable.

3. Perencanaan Penelitian

Meliputi rincian komponen penelitian dengan penekanan pada User Experience. Data dikumpulkan melalui kuesioner online via Google Form dari pengguna aplikasi KFCKU.

4. Pengumpulan Data

Terdiri dari dua langkah; mengunduh respon dari Google Form dan pemilihan serta pembersihan data yang tidak relevan atau valid.

5. Pengolahan Data

Data dari kuesioner diolah dengan Microsoft Excel dan SPSS, dengan analisis berfokus pada skala penilaian Likert. Evaluasi meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan rumus deskriptif mengukur usability aplikasi.

6. Analisis Data

Fokus pada evaluasi heuristic, mengidentifikasi masalah dan kekurangan aplikasi serta menyajikan kesimpulan dan rekomendasi untuk pengembangan aplikasi KFCKU di masa depan.

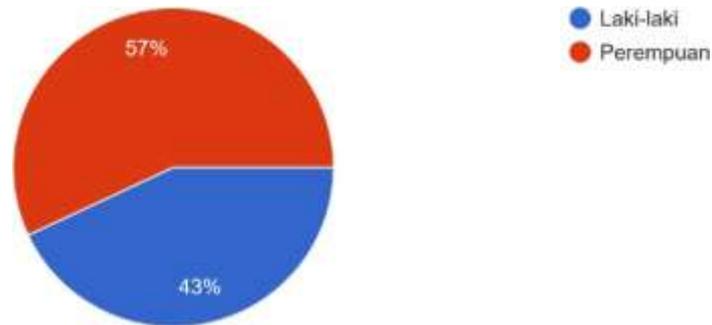
7. Hasil dan Kesimpulan

Berisi ringkasan temuan utama, penilaian masalah, rekomendasi perbaikan, dan interpretasi hasil penelitian serta implikasinya untuk pengembangan atau perbaikan aplikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

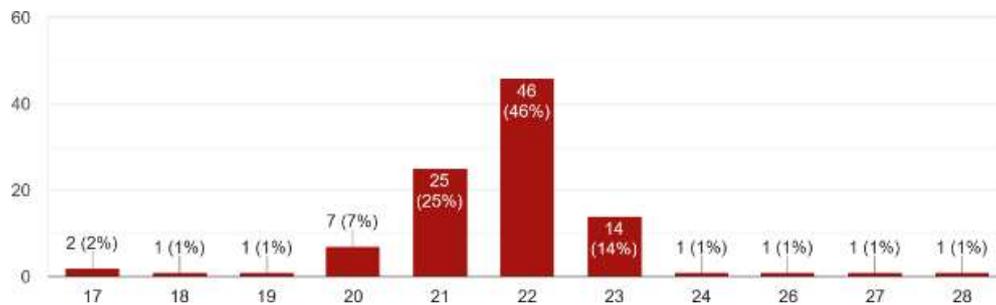
3.1 Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner yang telah dilakukan, tercatat beberapa karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia. Dengan mengetahui karakteristik responden seperti jenis kelamin dan usia, memungkinkan pemahaman yang lebih baik tentang siapa pengguna aplikasi ini dan bagaimana karakteristik tersebut bisa mempengaruhi pengalaman dan persepsi responden terhadap aplikasi KFCKU. Analisis jenis kelamin dilakukan dengan mengelompokkan responden berdasarkan kategori 'Laki-laki' dan 'Perempuan', dan perbandingan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 1:



Gambar 1. Diagram Jenis Kelamin Responden KFCKU

Terdapat 11 jawaban usia yang telah diisi oleh responden kuesioner KFCKU yaitu mulai dari usia 17-28 tahun (kecuali usia 25 tahun) dengan jumlah persentase usia yang dapat dilihat pada Gambar 4.2.



Gambar 2. Diagram Usia Responden KFCKU

3.2 Pengolahan Data

Tahap selanjutnya yaitu melakukan pengolahan terhadap data yang digunakan pada penelitian. Untuk mengetahui data yang digunakan sudah valid atau tidak serta tingkat reliabelnya maka dilakukan penghitungan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengolahan data ini dilakukan menggunakan bantuan software Statistical Product and Service Solution (SPSS). Dengan menggunakan SPSS akan dilakukan penghitungan mencari nilai uji validitas dan reliabilitas dengan cepat dan akurat.

3.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan sebelum melakukan analisis data dan dilakukan pada pernyataan kuesioner yang telah disebar secara online kepada 100 responden melalui Google Form. Seluruh pernyataan pada kuesioner analisis usability aplikasi KFCKU memiliki nilai total yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966 (uji dua pihak dengan sig. 0,05), yang artinya bahwa semua variabel yang digunakan dalam instrumen penelitian adalah valid dengan hasil nilai validitas tiap butir pernyataan yang dapat dilihat pada Tabel 4.1:

Tabel 4.1 Hasil Keputusan Nilai Validitas Pernyataan Aplikasi KFCKU

Variabel	r Hitung	Kondisi	r Tabel	Hasil
X1.1	0,902	>	0,1966	Valid
X1.2	0,793	>	0,1966	Valid
X2.1	0,768	>	0,1966	Valid
X2.2	0,834	>	0,1966	Valid
X3.1	0,844	>	0,1966	Valid
X3.2	0,840	>	0,1966	Valid
X4.1	0,821	>	0,1966	Valid
X4.2	0,827	>	0,1966	Valid
X5.1	0,828	>	0,1966	Valid
X5.2	0,824	>	0,1966	Valid
X6.1	0,846	>	0,1966	Valid

Berdasarkan Tabel 1, dapat dilihat bahwa nilai r hitung dari seluruh butir pernyataan menunjukkan nilai yang lebih besar dari r tabel yaitu 0,1966 yang berarti hasil uji validitas pada kuesioner analisis usability aplikasi KFCKU yang berjumlah 20 pernyataan seluruhnya dinyatakan valid.

3.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas. Hasil uji reliabilitas pernyataan kuesioner mengenai analisis usability aplikasi KFCKU dapat dilihat pada Gambar 3.:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.977	20

Gambar 3. Uji Reliabilitas Analisis Usability Aplikasi KFCKU

Berdasarkan Gambar 4.3 dapat dilihat bahwa dari 20 butir pernyataan pada analisis usability aplikasi KFCKU memiliki nilai reliabilitas sebesar 0,977 dan dapat dinyatakan reliable, karena kriteria suatu data dikatakan reliable bila nilai Cronbach's alpha $\geq 0,6$. Kuesioner pada penelitian ini dapat dikatakan reliable dengan tingkat reliabilitas sangat tinggi.

3.5 Hasil Perhitungan Deskriptif Persentase

Pengolahan data kuesioner pada 100 data responden dilakukan setelah data tersebut dinyatakan valid dan reliable. Pengolahan data ini digunakan untuk mengukur nilai usability berdasarkan data responden. Analisis data menggunakan rumus deskriptif persentase untuk mengukur nilai usability berdasarkan data kuesioner aplikasi KFCKU. Terdapat 5 pilihan jawaban pada kuesioner. Berikut merupakan cara mencari nilai interval untuk menentukan kategori persentase tingkat usability dengan perhitungan sebagai berikut:

- a) Jumlah responden = 100
- b) Skor maksimal = 5
- c) Skor minimal = 1
- d) Skor jawaban maksimal = Jumlah responden x Skor maksimal = $100 \times 5 = 500$
- e) Skor jawaban minimal = Jumlah responden x Skor minimal = $100 \times 1 = 100$
- f) Rentang skor = Skor jawaban maksimal - Skor jawaban minimal = $500 - 100 = 400$
- g) Interval kelas skor = Rentang skor : 5 = $400 : 5 = 80$
- h) Persentase maksimal = $(\text{Skor jawaban maksimal}) / (\text{Skor jawaban maksimal}) \times 100\% = 100\%$
- i) Persentase minimal = $(\text{Skor jawaban minimal}) / (\text{Skor maksimal}) \times 100\% = 100 / 500 \times 100\% = 20\%$
- j) Rentang persentase = Persentase maksimal - Persentase minimal = $100\% - 20\% = 80\%$
- k) Interval persentase = Rentang persentase : 5 = $80\% : 5 = 16\%$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka diperoleh pembagian rentang persentase kategori tingkat usability aplikasi KFCKU yang dapat dilihat pada Tabel 4.2:

Tabel 2. Kategori Tingkat Usability

No	Rentang Skor	Persentase	Kategori
1.	500 – 420	100% – 84%	Sangat Baik
2.	419 – 340	83,99% – 68%	Baik
3.	339 – 260	67,99% – 52%	Cukup
4.	259 – 180	51,99% – 36%	Buruk
5.	179 – 100	35,99% – 20%	Sangat Buruk

Dengan menggunakan Tabel 2, Kategori Tingkat Usability dapat mengklasifikasikan dan memahami performa atau hasil yang diperoleh aplikasi KFCKU berdasarkan persentase skor yang dicapai. Hal ini membantu dalam memberikan gambaran yang jelas tentang sejauh mana pencapaian aplikasi KFCKU berada dalam konteks kriteria yang ditetapkan.

Hasil perhitungan aspek usability terhadap aplikasi KFCKU yang didapat berdasarkan pemetaan Usability dengan heuristic evaluation dapat dilihat pada Gambar 4.:



Gambar 4. Diagram Perhitungan Aspek Usability Aplikasi KFCU

Berdasarkan Gambar 4. dapat dijabarkan penjelasan mengenai hasil perhitungan usability terhadap aplikasi KFCU sebagai berikut:

1. Learnability (82,04%): Aplikasi ini memiliki kemudahan belajar yang baik, namun ada ruang untuk peningkatan dalam memahami fitur-fiturnya kepada pengguna.
2. Efficiency (84%): Aplikasi ini efisien, memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan cepat dan minimal interaksi.
3. Memorability (82,47%): Kemampuannya memudahkan pengguna untuk mengingat bagaimana cara menggunakannya cukup baik, tetapi ada beberapa bagian yang bisa ditingkatkan.
4. Errors (81,45%): Aplikasi ini berhasil mencegah banyak kesalahan pengguna tetapi masih ada potensi perbaikan.
5. Satisfaction (82,53%): Sebagian besar pengguna merasa puas, meski ada area yang dapat ditingkatkan untuk kepuasan yang lebih tinggi.

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Aplikasi KFCU menunjukkan kinerja yang baik dalam pengalaman pengguna berdasarkan analisis heuristic evaluation dan aspek usability. Semua prinsip heuristic evaluation mendapat skor di atas 79%, dengan 'Flexibility and efficiency of use' sebagai yang tertinggi (84%). Dari segi usability, 'Efficiency' adalah aspek tertinggi (84%), sedangkan 'Errors' menjadi area yang perlu ditingkatkan dengan skor terendah, 81,45%. Meskipun aplikasi ini sudah baik dalam hal user experience, ada ruang untuk perbaikan, khususnya dalam mencegah dan memulihkan kesalahan pengguna. Fokus pada perbaikan tersebut akan meningkatkan nilai aplikasi dalam evaluasi usability dan heuristic.

5.2 Saran

Untuk peningkatan penelitian aplikasi KFCU di masa depan, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan adalah:

1. Menggunakan metode penelitian tambahan seperti studi eye-tracking, pengujian A/B, dan analisis jalur pengguna.
2. Meningkatkan variasi dan frekuensi pengujian pengguna untuk mendapatkan data yang lebih representatif.
3. Mengadopsi pendekatan kualitatif, seperti wawancara mendalam, untuk mendalami pengalaman pengguna.
4. Melakukan evaluasi kompetitif terhadap aplikasi pesaing untuk mengetahui standar industri.
5. Memanfaatkan data penggunaan aplikasi untuk menemukan pola perilaku pengguna dan area perbaikan.

Dengan menggabungkan berbagai metode tersebut, penelitian berikutnya akan memberikan pemahaman yang lebih lengkap tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi KFCU, mendukung pengembangan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Muhammad Ramdhan. (2021). Metode penelitian. Cipta Media Nusantara.
- [2]. Slamet Riyanto, Aglis Andhita Hatmawan. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen.
- [3]. Aplikasi Mobile Pelaporan Online Menggunakan Heuristic Evaluation. Respati, 15(1), 12–20.
- [4]. Eka Hartati, Mardiana, Elsa Novelia, dan Nurul Amalia Kartika. (2021). Analisis Desain User Interface Website Peremajaan Sawit Rakyat (PSR) Dengan Metode Heuristic Evaluation. Teknomatika, 11(02), 209–220.
- [5]. Febrianawati Yusup. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan, 7(1), 17–23.
- [6]. Amalia Oktafina, Febiyanti Arifatul Jannah, Muchammad Fahur Rizky, Muhammad Verrel Ferly, Yansen Dharma Tangtobing, dan Sri Rahayu Natasia. (2021). Evaluasi Usability Website Menggunakan Metode Heuristic Evaluation Studi Kasus:(Website Dinas Pekerjaan Umum Kota XYZ). Antivirus: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika, 15(2), 134-146.
- [7]. Dian Rusvinasari, Arief Setyanto, M. Rudyanto Arief. (2020). Analisis User Interface pada Lit Malem Ginting, Grady Sianturi, dan Christina Panjaitan. (2021). Perbandingan Metode Evaluasi Usability Antara Heuristic Evaluation dan Cognitive Walkthrough. Jurnal Manajemen Informatika (JAMIKA), 11(2), 146-157.
- [8]. Livia Amanda, Ferra Yanuar, Dodi Devianto. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. Jurnal Matematika UNAND, 8(1), 179–188.
- [9]. Muhammad Rizki, Muhammad Arhami, dan Huzeni. (2021). Perbaikan algoritma naive bayes classifier menggunakan teknik Laplacian Correction. Jurnal Teknologi, 21(1), 39-45.
- [10]. Pengendalian Mutu Produk Tuna Loin Precooked Frozen Menggunakan Metode Skala Likert Di Perusahaan Pembekuan Tuna. Aurelia Journal, 2(1), 29-38.
- [11]. Nilda Miftahul Janna. (2021). Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan spss.
- [12]. Novita, Ari Wijaya. (2021). Antecedent Peningkatan Penggunaan Online Food Delivery Pada Masa Pandemi Covid-19. Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Cirebon. 16 (2), Hal.441-452.
- [13]. Yayan Januari. (2019). Analisis pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. BASKARA: Journal of Business and Entrepreneurship, 2(1), 45-54.
- [14]. Rholand Deo Eka Putra. (2022). Rancang Bangun Aplikasi Pemesanan Online Tiket Bioskop Berbasis Mobile. Jurusan Teknik Informatika, Universitas Palangka Raya.Palangka Raya.
- [15]. Sumartini, Kurnia Sada Harahap, Sthevany. (2020). Kajian
- [16]. Yenny Aulya, Rini Kundaryanti, Dan Rena Apriani. (2021). Hubungan Usia Menarche Dan Konsumsi Makanan Cepat Saji Dengan Kejadian Dismenore Primer Pada Siswi Di Jakarta.Jurnal Menara Medika, 4(1).
- [17]. Yuana Delvika, Chalis Fajri Hasibuan, Yudi Daeng Polewangi, dan M Habibullah. (2021). Analisa Usabilitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas X Menggunakan
- [18]. Nielsen Attributes of Usability (NAU) Questionnaire. Journal Of Industrial And Manufacture Engineering, 5(2), 167–175.