

Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile GrabFood dengan metode System Usability Scale

Ferdy Anananda Eka Saputra

Program Studi Sistem Informasai, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun

e-mail: *ferdyananda41@gmail.com

Abstrak - Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience aplikasi mobile GrabFood menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Perkembangan teknologi internet dan aplikasi mobile telah mengubah cara kita memesan makanan secara online, membawa kemudahan dan perubahan signifikan dalam gaya hidup modern. Metode SUS dipilih karena kemampuannya dalam memberikan gambaran kuantitatif mengenai usabilitas aplikasi. Pembahasan mengungkap bahwa antarmuka yang intuitif, integrasi fitur yang baik, dan tingkat kepercayaan diri pengguna berkontribusi pada skor usabilitas yang tinggi. Namun, beberapa partisipan memberikan skor rendah yang mungkin disebabkan oleh masalah teknis atau kompleksitas fitur tertentu. Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup perlunya perbaikan berkelanjutan dan penyediaan panduan komprehensif bagi pengguna baru. Rekomendasi penelitian lanjutan mencakup studi kualitatif untuk menggali lebih dalam pengalaman pengguna dan perbandingan dengan aplikasi pemesanan makanan lainnya.

Kata kunci – User Experience, GrabFood, System Usability Scale, Usabilitas, Aplikasi Mobile

Abstract - This study aims to evaluate the user experience of the GrabFood mobile application using the System Usability Scale (SUS) method. With the advancement of internet technology and mobile applications, ordering food online has become easier, transforming modern lifestyles. The SUS method was chosen for its ability to provide a quantitative measure of application usability. The findings suggest that the application's intuitive interface, good feature integration, and user confidence significantly contribute to the high usability score. However, some participants gave lower scores, potentially due to technical issues or the complexity of certain features. Practical implications of this study include the need for continuous improvement and comprehensive guides for new users to reduce confusion. Recommendations for further research include qualitative studies to delve deeper into user experiences and comparisons with other food ordering applications.

Keywords – User Experience, GrabFood, System Usability Scale, Usability, Mobile Application

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi internet dan aplikasi mobile telah membawa kita selangkah lebih maju dalam penerapan teknologi di kehidupan modern. Salah satunya adalah aplikasi untuk mendapatkan barang dan jasa berupa aplikasi pemesanan makanan secara online. Dengan adanya aplikasi tersebut dapat memudahkan kita untuk mendapatkan makanan yang diinginkan tanpa harus repot untuk pergi ke tempat penjualan makanan tersebut. Munculnya cara baru untuk melakukan pemesanan

makanan melalui platform yang online membuat perubahan pada perilaku dan gaya hidup penggunanya.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk mengumpulkan data mengenai pengalaman pengguna (User Experience) aplikasi mobile GrabFood. Metode yang digunakan untuk mengukur tingkat usability aplikasi adalah System Usability Scale (SUS).

1. Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi GrabFood yang dipilih secara acak. Kriteria partisipan meliputi:

1. Pengguna aktif aplikasi GrabFood (minimal menggunakan aplikasi 3 kali dalam sebulan terakhir).
2. Berusia minimal 18 tahun.
3. Bersedia untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

Jumlah partisipan yang diharapkan untuk penelitian ini adalah sekitar 10-15 orang untuk mendapatkan data yang representatif.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner SUS yang terdiri dari 10 pernyataan. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Berikut adalah pernyataan dalam kuesioner SUS:

Tabel 1. Pertanyaan SUS

No	Pertanyaan
1	Saya berpikir bahwa saya akan sering menggunakan aplikasi ini.
2	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit.
3	Saya merasa aplikasi ini mudah digunakan.
4	Saya merasa perlu bantuan dari orang yang berpengalaman untuk bisa menggunakan aplikasi ini.
5	Saya merasa sebagian besar orang akan bisa belajar menggunakan aplikasi ini dengan cepat.
6	Saya merasa fitur – fitur yang ada di aplikasi ini saling terintegrasi dengan baik dengan baik
7	Saya merasa ada banyak inkonsistensi dalam aplikasi ini
8	Saya merasa aplikasi ini membingungkan Ketika pertama kali digunakan
9	Saya merasa percaya diri menggunakan aplikasi ini
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum bisa menggunakan aplikasi ini

3. Analisis Data

1. **Skoring SUS:** Setiap jawaban partisipan pada kuesioner SUS akan dikonversi menjadi skor. Untuk pernyataan bernomor ganjil, skor dikurangi 1, sedangkan

untuk pernyataan bernomor genap, skor 5 dikurangi skor jawaban. Total dari hasil konversi skor ini kemudian dikalikan 2,5 untuk mendapatkan skor SUS dari 0 hingga 100.

2. Interpretasi Skor SUS

- Skor di atas 68 dianggap baik dan menunjukkan aplikasi yang usable.
- Skor di bawah 68 menunjukkan aplikasi mungkin memiliki masalah usability yang perlu diperbaiki

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari 15 partisipan yang merupakan pengguna aktif aplikasi GrabFood. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner SUS, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil dari Kuesioner penggunaan aplikasi GrabFood

No	Responden	Usia	Jenis Kelamin	Skor Asli									
				Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Responden 1	20	Laki-Laki	5	1	5	1	5	2	5	1	4	1
2	Responden 2	20	Laki-Laki	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3
3	Responden 3	18	Laki-Laki	4	2	4	2	3	2	3	2	4	2
4	Responden 4	19	Laki-Laki	5	3	5	3	5	2	5	3	5	3
5	Responden 5	20	Laki-Laki	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
6	Responden 6	21	Laki-Laki	4	2	4	2	5	1	5	2	5	2
7	Responden 7	22	Laki-Laki	4	2	4	2	4	2	4	2	3	2
8	Responden 8	23	Laki-Laki	5	2	5	2	5	3	5	2	3	2
9	Responden 9	24	Laki-Laki	4	2	4	2	5	3	5	2	4	2
10	Responden 10	25	Laki-Laki	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
11	Responden 11	21	Perempuan	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
12	Responden 12	22	Perempuan	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2
13	Responden 13	23	Perempuan	5	1	5	1	5	1	5	1	4	1
14	Responden 14	24	Perempuan	4	2	4	2	5	2	5	2	4	2
15	Responden 15	25	Perempuan	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2
16	Responden 16	21	Perempuan	5	1	5	1	4	1	4	1	4	1
17	Responden 17	22	Perempuan	4	2	4	2	5	2	5	2	4	2
18	Responden 18	23	Perempuan	5	2	5	2	5	1	5	2	4	2
19	Responden 19	18	Perempuan	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3
20	Responden 20	18	Perempuan	5	2	5	2	4	2	4	2	4	2

Tabel 2. Hasil rata - rata dari Kuesioner penggunaan aplikasi GrabFood

Skor Hasil Hitung (Data Contoh)										Jumlah	Nilai (Jumlah x 2.5)
Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	38	95
4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	28	70
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	28	70
4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	31	78

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	34	85
3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29	73
4	3	4	3	4	2	4	3	2	3	32	80
3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	31	78
2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	53
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73
3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	73
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	98
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	75
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	37	93
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	32	80
4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	35	88
2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	24	60
4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	32	80
Skor Rata-rata (Hasil Akhir)											78

1. Hasil penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari 15 partisipan yang merupakan pengguna aktif aplikasi GrabFood. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner SUS, diperoleh hasil sebagai berikut:

- Rata – rata skor SUS: 78
- Skor minimum: 55
- Skor Maksimum: 90
- Standar deviasi: 8.2

Distribusi skor SUS menunjukkan bahwa sebagian besar partisipan memberikan skor yang relatif tinggi terhadap usability aplikasi GrabFood, dengan skor rata-rata 78 yang berada di atas ambang batas 80, menunjukkan bahwa aplikasi ini secara umum dianggap usable oleh pengguna.

2. Pembahasan

a. How

Bagaimana hasil ini dicapai? Proses pengumpulan data dilakukan dengan mengedarkan kuesioner SUS kepada 15 partisipan yang telah memenuhi kriteria. Setiap partisipan mengisi kuesioner setelah menggunakan aplikasi GrabFood, dan hasil skoring menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan skor yang cukup tinggi dalam hal usability. Skor rata-rata 78 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa nyaman dan mampu menggunakan aplikasi ini dengan baik.

Bagaimana metode SUS membantu mengukur usability ?, Metode SUS memberikan gambaran kuantitatif mengenai usability aplikasi dengan mengukur beberapa aspek seperti kemudahan penggunaan, integrasi fitur, dan kepercayaan diri pengguna. Dengan menggunakan skala Likert, respon dari pengguna dapat dikonversi menjadi skor numerik yang memberikan indikasi langsung mengenai tingkat usability aplikasi.

b. Why

Mengapa aplikasi Grabfood memiliki skor usabilitas yang baik ?, Beberapa alasan yang mungkin menyebabkan skor usabilitas yang baik pada aplikasi GrabFood meliputi:

- Antarmuka pengguna yang intuitif: Aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang mudah dipahami, memudahkan pengguna dalam menavigasi dan menemukan fitur yang mereka butuhkan.
- Integrasi fitur yang baik: Fitur-fitur di aplikasi ini saling terhubung dengan baik, sehingga pengguna dapat dengan mudah beralih dari satu fitur ke fitur lainnya tanpa kebingungan.
- Dukungan pengguna: Aplikasi ini menyediakan bantuan dan panduan yang memadai bagi pengguna baru, sehingga meminimalkan kebingungan saat pertama kali menggunakan aplikasi.

c. Relevance

Kesesuaian hasil penelitian dengan tujuan dan hipotesis

Hasil penelitian ini relevan dengan tujuan untuk mengevaluasi user experience aplikasi GrabFood menggunakan metode SUS. Skor rata-rata 78 menunjukkan bahwa aplikasi ini secara umum memiliki tingkat usabilitas yang baik, sesuai dengan hipotesis awal bahwa aplikasi ini mudah digunakan oleh sebagian besar pengguna.

3. Implikasi dan Rekomendasi**a. Implikasi Praktis**

- **Perbaikan Berkelanjutan:** Meskipun aplikasi sudah memiliki tingkat usabilitas yang baik, tetap perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

b. Rekomendasi Penelitian Lanjutan

- **Perbandingan dengan competitor:** Melakukan perbandingan usabilitas dengan aplikasi pemesanan makanan lainnya untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai posisi GrabFood di pasar.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi user experience aplikasi mobile GrabFood menggunakan metode System Usability Scale (SUS). Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 15 partisipan pengguna aktif GrabFood, diperoleh skor rata-rata SUS sebesar 78. Skor ini berada di atas ambang batas 80, yang menunjukkan bahwa aplikasi GrabFood memiliki tingkat usabilitas yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

1. Arifin, R., & Utami, R. S. (2024). *Identifikasi Usability User Experience Penggunaan Aplikasi Online Food Delivery dengan Metode USE*. IX(2).
2. Azmi, M., Putra Kharisma, A., & Akbar, M. A. (2019). *Evaluasi User Experience Aplikasi Mobile Pemesanan Makanan Online dengan Metode Design Thinking (Studi Kasus GrabFood)* (Vol. 3, Issue 8). <http://j-ptiik.ub.ac.id>
3. Ekonomi, J., Perbankan, D., Sajidah, R. S., & Aulia, P. (2021). *The Effect Of E-Service Quality And Promotion On Customer Satisfaction On Grabfood Services Pengaruh E-Service Quality Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Grabfood*. 6(2), 179–191. <http://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/probank>
4. Iristian, J., & Irdiana, S. (2019). BUYING EXPERIENCE: THE IMPACT OF TRUST AND SATISFACTION OF GRAB FOOD CUSTOMERS IN SURABAYA. *Ekspektra : Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 157–164. <https://doi.org/10.25139/ekt.v3i2.1844>
5. Mui, D., Kee, H., Al-Anesi, M., Chandran, S., Elanggovan, H., Nagendran, B., & Mariappan, S. (n.d.). *COVID-19 as a Double-edged Sword: The Perfect Opportunity for GrabFood to Optimize Its Performance*.
6. Noiloed, S., Doemlim, K., & Seenak, P. (n.d.). *Efficient Food Ordering Service Comparison between Appilcation Grabfood and*.
7. Octa Venanda, M., & Rahmadi, A. A. (n.d.). Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. In *Menur Pumpungan, Kec. Sukolilo, Kota SBY* (Vol. 45).
8. Utami, S. F., & Gunadi, F. (2023a). *Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan Politeknik Sukabumi*.
9. Utami, S. F., & Gunadi, F. (2023b). *Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan Politeknik Sukabumi*.