

Evaluasi Usability dan Perbaikan Desain Antarmuka Aplikasi Maxim dengan Pendekatan User-Centered Design = Usability Evaluation and Interface Design Improvement for the Maxim Application with User-Centered Design Approach

Rajendra Daniel Saksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920534180&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini didasari oleh tampilan antarmuka aplikasi Maxim sebagai aplikasi penyedia layanan ride-hailing yang belum memenuhi kebutuhan penggunaannya di Indonesia dari segi usability. Aplikasi ini telah hadir di Indonesia sejak 2018 dengan misi membantu masyarakat melakukan perjalanan secara berkelanjutan. Namun, aplikasi yang relatif baru digunakan ini memiliki tingkat usability yang lebih rendah jika dibandingkan dengan aplikasi serupa lainnya, seperti Gojek atau Grab. Oleh karena itu, penelitian berupa evaluasi usability ini dilakukan dengan tujuan menemukan permasalahan yang dialami pengguna dan mengembangkan solusi dalam bentuk desain antarmuka alternatif untuk meningkatkan pengalaman pengguna pada aspek usability. Penelitian ini menggunakan metode User-Centered Design (UCD) dengan dua iterasi yang masing-masing menghasilkan desain high-fidelity. Berdasarkan survei (n = 132) dan wawancara daring (n = 10), teridentifikasi 77 kelompok masalah berdasarkan prinsip Usability Heuristic yang kemudian dikaitkan dengan 93 solusi desain berdasarkan prinsip Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design. Selanjutnya, usability hasil pengembangan solusi desain berdasarkan temuan iterasi tersebut dievaluasi menggunakan moderated usability testing (UT) dan penyebaran kuesioner System Usability Scale (SUS) secara daring. Hasil akhir evaluasi kuantitatif UT pada iterasi kedua menunjukkan peningkatan rata-rata keberhasilan responden menyelesaikan skenario secara sempurna, dari 64,24% menjadi 90,48%, dengan penurunan rata-rata waktu pengerjaan dari 41,25 detik menjadi 26,69 detik. Hasil tersebut juga didukung oleh skor SUS sebesar 88,97, menunjukkan desain yang sangat baik dan dapat diterima oleh pengguna. Hasil evaluasi kualitatif dari UT juga selaras dengan perolehan tersebut, mayoritas responden merasa lebih mudah memanfaatkan fitur-fitur yang disediakan aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini mampu meningkatkan usability dari desain aplikasi dan menjadi rekomendasi untuk perbaikan serta landasan penelitian lebih lanjut.

.....This research is based on the interface of the Maxim application as a ride-hailing service provider that does not meet the usability requirements of users in Indonesia. The application has been available in Indonesia since 2018 and aims to facilitate sustainable travel for the community. However, this relatively new application exhibits lower usability than similar applications such as Gojek or Grab. Therefore, this research undertakes a usability evaluation to identify user issues and develop alternative interface designs, thereby enhancing the user experience in terms of usability. The research utilized the User-Centered Design (UCD) methodology with two iterations, each yielding high-fidelity designs. Based on a survey (n = 132) and online interviews (n = 10), 77 problem groups were identified based on Usability Heuristic principles, which were subsequently linked to 93 design solutions derived from Shneiderman's Eight Golden Rules of Interface Design. Furthermore, the usability of the developed design solutions, based on the findings from each iteration, was evaluated via moderated usability testing (UT) and the deployment of the System Usability Scale (SUS) online questionnaire. The quantitative evaluation of the second UT iteration

demonstrates a noteworthy improvement, with respondents exhibiting an increased average success rate in completing scenarios perfectly, from 64.24% to 90.48%, accompanied by a reduction in average completion time from 41.25 seconds to 26.69 seconds. These findings are further supported by an exceptional SUS score of 88.97, indicative of a highly satisfactory and well-accepted design by users. The qualitative evaluation from UT aligns with these outcomes, as most respondents reported enhanced ease in utilizing the application's features. In conclusion, this research effectively enhances the usability of the application's design, presenting valuable recommendations for further improvements and future investigations.