

# Evaluasi Usability dan Perancangan Desain Antarmuka Alternatif Fitur Delivery Aplikasi Wehelpyou = Usability Evaluation and Alternative Design Recommendations for Delivery Feature in Mobile Application: Wehelpyou

Adhiba Mastura, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920540673&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Peningkatan penggunaan e-Commerce selama pandemi COVID-19 di Indonesia menyebabkan penggunaan jasa ekspedisi sebagai penyedia layanan pengiriman barang e-Commerce juga meningkat. Salah satu platform yang digunakan penjual e-Commerce untuk mengirim barang adalah Wehelpyou. Memahami permasalahan yang biasanya dialami pengguna saat mengirim barang menggunakan aplikasi Wehelpyou dari sisi user interface/user experience melalui pendekatan kualitatif dan kuantitatif dengan metode penelitian mixed methods research design diharapkan dapat meningkatkan kualitas serta jasa yang diberikan Wehelpyou. Pendekatan kualitatif menggunakan data kuesioner daring yang memiliki open-ended questions serta data yang diperoleh dari usability testing dan pendekatan kuantitatif penelitian ini menggunakan data kuesioner daring yang memiliki close-ended questions dan system usability scale. Setelah data tersebut dikumpulkan, data dianalisis kemudian penulis memperbaiki desain aplikasi saat ini dengan merancang desain antarmuka alternatif yang disesuaikan dengan prinsip desain interaksi. Secara keseluruhan, hasil evaluasi yang didapatkan dari desain antarmuka alternatif bersifat positif karena penulis mendapatkan nilai SUS 84,75 dan semua responden UT dapat menyelesaikan skenario yang sudah disusun. Hal ini menunjukkan pengguna cukup puas dan mendapatkan kesan yang baik dari hasil rancangan desain antarmuka alternatif fitur delivery aplikasi Wehelpyou.

.....Since the beginning of March 2020, the COVID-19 pandemic forced most activities in Indonesia to be conducted online. As a result, demand for delivery services grew exponentially as individuals were obliged to stay inside for their safety by the government. One of the delivery service platforms that capitalized on the influx of demand is known as Wehelpyou. The purpose of this research is to find out the user's problems related to interface/user experience that usually occur when a user is using Wehelpyou's mobile application through qualitative and quantitative approaches using mixed methods research design. The research is done so that the problems can be fixed, and customers can use the application easily, also feel satisfied with the service given by Wehelpyou through its mobile application. The qualitative approach uses the data gathered from open-ended questions in the online questionnaire and usability testing results. On the other hand, the quantitative approach uses data from close-ended questions in the online questionnaire and system usability scale results. The usability evaluation of the application's alternative design result shows that participants are quite satisfied and give positive feedbacks towards the design because the SUS score achieved is 84.75 and all the UT participants can complete the scenarios given.