

Identifikasi *Usability User Experience* Penggunaan Aplikasi Online *Food Delivery* dengan Metode USE

Riski Arifin^{1*}, Rika Sri Utami²

¹Jurusan Teknik Industri, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

²Jurusan Teknik Elektro, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, Indonesia

*Koresponden email: riskiarifin@usk.ac.id

Diterima: 15 Maret 2024

Disetujui: 20 Maret 2024

Abstract

The online food delivery services is currently increasingly being used by the public, this is due to the convenience felt by consumers when using these online services. There are 3 large companies that currently have market share in Indonesia. Competition is not only based on the number of collaborating outlets, apart from the usability of an application. Usability is a measurement of the ease with which an application can achieve its intended use. USE is a usability test based on user experience to see usefulness, ease of use, ease of learning and satisfaction in using the application. This research aims to assess 3 applications from consumer experiences using a use questionnaire. This research used 239 respondents who were divided into 3 application users, namely go-food, grab food, shopee food. The results obtained in this research found that the variables used were very feasible from the value range of 80.99 units to 97.2 units. So it shows that these 3 applications are easy for the public to use and making applications that are easy to use makes online food delivery users net promoters of other users

Keywords: *online food delivery, usability, user interface*

Abstrak

Penggunaan layanan online food delivery saat ini semakin masif digunakan oleh masyarakat, hal ini dikarenakan kemudahan yang dirasakan oleh para konsumen ketika menggunakan layanan online tersebut. Terdapat 3 perusahaan besar yang saat ini memiliki pangsa pasar di Indonesia. Persaingan tidak hanya dilakukan pada banyaknya outlet yang berkerjasama, selain itu usabilitas dari suatu aplikasi. Usabilitas merupakan pengukuran kemudahan suatu aplikasi untuk mencapai tujuan dari penggunaannya. USE adalah suatu pengujian usabilitas dari pengalaman para pengguna untuk melihat usefulness, ease of use, ease of learning dan satisfaction dalam menggunakan aplikasi. Penelitian ini bertujuan menilai 3 aplikasi dari pengalaman para konsumen dengan menggunakan use questionnaire. Penelitian ini menggunakan 239 responden yang terbagi menjadi 3 pengguna aplikasi yaitu go-food, grab food, shopee food. Hasil yang diraih dalam penelitian ini ditemukan bahwa variabel yang digunakan sangat layak dari rentang nilai 80,99 satuan hingga 97,2 satuan. Sehingga menunjukkan 3 aplikasi tersebut mudah untuk digunakan oleh masyarakat dan membuat aplikasi yang mudah digunakan menjadikan pengguna online food delivery sebagai net promoter pengguna lainnya

Kata Kunci: *online food delivery, usability, user interface*

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi saat ini menunjang terjadinya peningkatan servis yang diberikan oleh perusahaan. Salah satu contohnya adalah pada industri *food and beverage* yang melakukan kerjasama dengan third party untuk memberikan jasa online food delivery. Terdapat 3 perusahaan besar yang saat memiliki jasa online *food delivery* yaitu Gojek, Grab dan Shopee. Masyarakat Indonesia juga gemar melakukan pemesanan makanan melalui *online food delivery* tersebut hal ini terbukti dengan nilai transaksi bruto Indonesia untuk *online food delivery* sebesar Rp. 67,89 triliun dan menjadikan Indonesia pasar terbesar untuk online food delivery [1].

Setiap perusahaan online food delivery memiliki aplikasi tersendiri untuk melakukan pemesanannya. Persaingan tidak hanya terjadi pada jumlah food and beverage yang tersedia melainkan persaingan kemudahan penggunaan aplikasi. Sehingga perusahaan dituntut untuk memudahkan cara operasi aplikasi tersebut untuk memudahkan para konsumen saat menggunakannya. Efektivitas dari suatu sistem informasi bergantung dengan kualitas dari fungsionalitas, keandalan, usabilitas dan portabilitas [2][4]. Usabilitas merupakan parameter dari efektivitas untuk mengukur kemudahan penggunaan suatu aplikasi untuk

memenuhi efektifitas, efisiensi, kepuasan dan tujuan dari penggunaan aplikasi [5]. Sehingga sangat penting untuk mengukur tingkat usability dari suatu aplikasi.

Salah satu cara adalah dengan menggunakan USE untuk melakukan pengukuran usability secara subyektif terdapat 3 aspek pengukuran usability yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan [6]. Terdapat 30 pertanyaan yang terdiri dari 4 variabel yaitu usefulness, ease of use, ease of learning dan satisfaction [6]. Variabel usefulness, ease of use dan ease of learning merupakan variabel independen yang memberikan pengaruh terhadap variabel dependen yaitu satisfaction para masyarakat dalam menggunakan aplikasi [7].

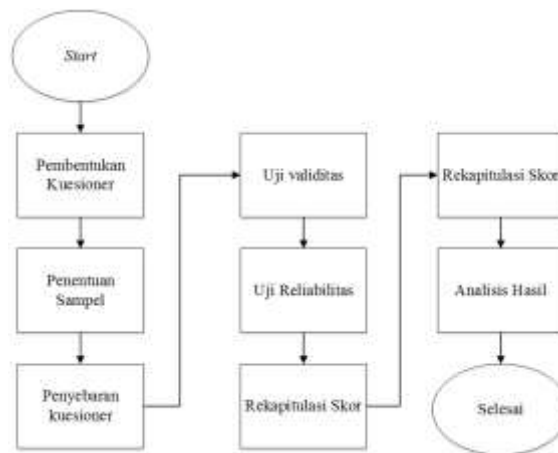
Penelitian yang dilakukan pada USE untuk mengukur usability dari sistem pengumpulan tugas suatu universitas menggunakan 75 responden untuk mengukur usability didapatkan hasil bahwa variabel usefulness sebesar 86.7%, variabel ease of use sebesar 84.4%, variabel ease of learning sebesar 86.6% dan variabel satisfaction sebesar 83% sehingga sistem pengumpulan tugas tersebut layak untuk digunakan oleh para mahasiswa [8]. Penelitian lain melakukan pengukuran usability pada aplikasi pencatatan nutrisi balita di suatu puskesmas dengan menggunakan 30 pertanyaan pada USE terhadap 15 responden. Hasil yang diraih bahwa aplikasi memiliki nilai kegunaan sebesar 83.52% layak digunakan dan memudahkan pengguna untuk melakukan pengerjaan pencatatan nutrisi balita [9].

Selanjutnya pengukuran rubrik penilaian performansi yang di Universitas menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dihasilkan masuk dalam kategori sangat baik atau bernilai 82,6 satuan tetapi masih ada beberapa masukan untuk meningkatkan kepuasan tersebut [10]. Pengukuran usability lainnya dilakukan pada sistem pelaporan suatu aktivitas, pengukuran dilakukan menjadi 2 tahap yaitu sebelum dan sesudah dilakukan perbaikan. Hasil yang diraih menunjukkan bahwa nilai usability sebelum adanya perbaikan bernilai 46,58% atau masuk dalam kategori cukup selanjutnya dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepuasannya terjadi peningkatan menjadi 78,27% atau kategori baik [11].

Berdasarkan penelitian terdahulu pengujian usability ini dilakukan untuk mengukur kepuasan penggunaan suatu sistem dan USE menjadi alat ukur yang kredibel, pengukuran usability banyak digunakan diberbagai sistem pada objek yang berbeda. Sehingga tujuan penelitian ini ingin mengetahui kelayakan kegunaan aplikasi dari 3 layanan online food delivery dengan menggunakan metode USE.

2. Metode Penelitian

Langkah yang dilewati pada penelitian ini akan dimulai dari pembentukan kuesioner hingga analisis hasil skor USE. Berikut merupakan langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini.



Gambar 1. Langkah Penelitian

Langkah awal yang dilakukan adalah pembentukan kuesioner USE yang terdiri 4 variabel yaitu *usefulness*, *ease of use*, *ease of learning* dan *satisfaction*. Kuesioner terdiri dari 30 pertanyaan untuk setiap variabel. Berikut merupakan kuesioner pertanyaannya.

Tabel 1. Kuesioner Pertanyaan

Variabel	Pertanyaan
<i>usefulness</i>	Sistem ini membuat saya lebih efektif
	Sistem ini membuat saya lebih produktif
	Sistem ini sangat bermanfaat untuk saya
	Sistem ini membantu saya terhadap tugas yang saya lakukan

Variabel	Pertanyaan
<i>ease of use</i>	Sistem ini membuat hal-hal yang ingin saya capai lebih mudah untuk dilakukan
	Sistem ini menghemat waktu saya ketika menggunakannya
	Sistem ini sesuai dengan kebutuhan saya
	Sistem ini bekerja sesuai apa yang saya harapkan
	Sistem ini mudah digunakan
	Sistem ini praktis untuk digunakan
	Sistem ini mudah dipahami oleh pengguna
	Langkah- langkah pengoperasian sistem ini praktis
	Sistem ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan
	Tidak kesulitan menggunakan sistem ini
<i>ease of learning</i>	Saya dapat menggunakannya tanpa instruksi tertulis
	Saya tidak melihat adanya ketidak konsistenan selama saya menggunakannya
	Pengguna yang jarang maupun rutin menggunakan akan menyukai sistem ini
	Saya dapat kembali dari kesalahan dengan cepat dan mudah
	Saya dapat menggunakan sistem ini dengan berhasil setiap kali saya menggunakannya
<i>satisfaction</i>	Saya belajar menggunakan sistem ini dengan cepat
	Sistem ini mudah mengingat bagaimana cara menggunakan sistem ini
	Sistem ini mudah untuk dipelajari cara penggunaannya
	Saya cepat menjadi terampil dengan sistem ini
	Saya puas dengan sistem ini
	Saya akan merekomendasikan sistem ini kepada rekan
	Sistem ini menyenangkan untuk digunakan
Sistem ini bekerja seperti yang saya inginkan	
Sistem ini sangat bagus	
Saya merasa harus memiliki/menggunakan sistem ini	
Sistem ini nyaman untuk digunakan	

Pengisian kuesioner dengan menggunakan skala likert 1-5 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Dari hasil perhitungan USE selanjutnya akan dilakukan rekapitulasi untuk hasil yang diraih. Adapun langkah perhitungan USE adalah sebagai berikut:

- Skor maksimal = (Jumlah responden x Jumlah pertanyaan variabel x skor maksimal jawaban) (1)
 Skor observasi = Total jawaban per variabel (2)
 Rasio Hasil = Skor observasi (:)Skor Maksimal (3)

Dari hasil yang diraih maka akan melakukan pengukuran usabilitas dengan melakukan perbandingan hasil observasi dengan skor maksimal pada pengukuran usabilitas. Hasil perhitungan akan menghasilkan nilai kelayakan sesuai dengan kategori USE sebagai berikut:

Tabel 2. Kategori Nilai USE

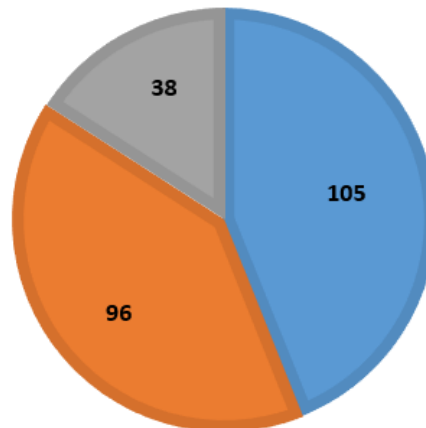
Rentang Nilai (%)	Keterangan
< 21	Sangat Tidak Layak
21 – 40	Tidak Layak
42 – 60	Cukup
61 -80	Layak
81 – 100	Sangat layak

Setelah melakukan penyebaran kuesioner, penelitian meraih jawaban sebanyak 239 responden yang pernah melakukan pembelian makanan dari online food delivery dengan 3 perusahaan yang berbeda atau early majority sebagai pengguna aplikasi. Objek yang menjadi amatan pada penelitian ini adalah pihak ketiga online food delivery yaitu gofood, grab food, shopee food. Berikut merupakan distribusi responden dari 3 perusahaan tersebut.

Dari **Gambar 2** menunjukkan bahwa jumlah responden yang diraih untuk pengguna go-food berjumlah 105 orang, pengguna grab-food berjumlah 96 responden dan 38 responden yang pernah menggunakan shopee-food. Jumlah responden tersebut melebihi nilai minimum penelitian yang berjumlah 30 orang [12][13]. Sehingga data yang digunakan pada penelitian ini dapat digunakan karena minimal 30 responden.

DISTRIBUSI PENGGUNA APLIKASI

■ Go-food ■ Grab-food ■ Shoppe-food



Gambar 2. Grafik penyebaran responden

3. Hasil dan Pembahasan

• Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengukuran ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya [14]. Selanjutnya uji validitas menunjukkan variabel yang hendak diukur oleh peneliti [15]. Kuesioner dinyatakan valid jika nilai r -hitung $>$ r -tabel. Nilai r -tabel menggunakan rumus $df-2$ dengan menggunakan α 5%. Berikut merupakan hasil uji validitas dari setiap perusahaan.

Tabel 3. Uji Validitas Kuesioner

Pertanyaan	Go-food	Grab-food	Shopee-food
U1	0.712	0.703	0.867
U2	0.596	0.615	0.752
U3	0.739	0.794	0.762
U4	0.661	0.698	0.753
U5	0.716	0.725	0.721
U6	0.643	0.727	0.739
U7	0.782	0.800	0.715
U8	0.758	0.752	0.663
EOU1	0.762	0.741	0.766
EOU2	0.715	0.782	0.711
EOU3	0.798	0.718	0.652
EOU4	0.759	0.776	0.743
EOU5	0.709	0.830	0.714
EOU6	0.717	0.797	0.600
EOU7	0.577	0.723	0.697
EOU8	0.679	0.698	0.640
EOU9	0.773	0.684	0.836
EOU10	0.722	0.752	0.687
EOU11	0.685	0.636	0.765
EOL1	0.840	0.588	0.850
EOL2	0.870	0.501	0.769
EOL3	0.843	0.595	0.831
EOL4	0.835	0.694	0.923
S1	0.762	0.867	0.840
S2	0.716	0.885	0.791
S3	0.839	0.845	0.808
S4	0.837	0.829	0.788
S5	0.811	0.791	0.836
S6	0.839	0.854	0.814
S7	0.818	0.870	0.850

Selanjutnya dari melakukan pengolahan data uji validitas dari setiap perusahaan, maka hasil uji validitas akan dibandingkan dengan nilai r-tabel. Nilai r-tabel untuk perusahaan gojek, grab, dan shopee berturut-turut adalah (0.1918, 0.2006, 0.3202). Kuesioner dinyatakan valid jika nilai r-hitung > r-tabel maka dari data diatas dapat dinyatakan keseluruhan kuesioner dinyatakan valid. Setelah uji validitas dilakukan maka selanjutnya melakukan proses uji reliabilitas.

- Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kredibilitas dari suatu kuesioner. Reliabilitas merujuk pada stabilitas, derajat, konsistensi, daya prediksi dan akurasi dari kuesioner. Semakin tinggi reliabilitas kuesioner maka kuesioner tersebut dapat dikatakan andal [13]. untuk mengetahui pertanyaan kuesioner memiliki kredibel yang tinggi jika nilai cronbach alpha setiap kuesioner lebih besar dari 0.6. Berikut merupakan hasil uji reliabilitas kuesioner dari 3 perusahaan tersebut.

Tabel 4. Uji Reliabilitas Kuesioner

Perusahaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Gojek</i>	0.957	kredibel
<i>Grab</i>	0.963	kredibel
<i>Shopee</i>	0.953	kredibel

Hasil uji Reliabilitas dari kuesioner USE yang digunakan pada 3 online food delivery menunjukkan semua objek memiliki nilai diatas 0,6 yang berarti kuesioner yang dilakukan dapat dinyatakan kredibel dengan nilai keseluruhan objek sebesar 0,95.

- Rekapitulasi USE

Hasil rekapitulasi dari kuesioner jawaban para masyarakat dalam menggunakan online food delivery diraih hasil aspek usability sebagai berikut.

Tabel 5. Rekapitulasi Hasil

Aspek Usabilitas	Skor observasi	Skor Maksimal	Ratio Hasil	Keterangan
<i>Go-food</i>				
Usefulness	3492	4200	83.143	Sangat Bermanfaat
Ease of Use	4867	5775	84.277	Sangat Bermanfaat
Ease of Learning	1834	2100	87.333	Sangat Bermanfaat
Satisfaction	3572	3675	97.197	Sangat Bermanfaat
<i>Grab-food</i>				
Usefulness	3110	3840	80.99	Sangat Bermanfaat
Ease of Use	4358	5280	82.537	Sangat Bermanfaat
Ease of Learning	1647	1920	85.781	Sangat Bermanfaat
<i>Satisfaction</i>	2751	3360	81.875	Sangat Bermanfaat
<i>Shopee-food</i>				
Usefulness	1301	1520	85.592	Sangat Bermanfaat
Ease of Use	1789	2090	85.598	Sangat Bermanfaat
Ease of Learning	654	760	86.052	Sangat Bermanfaat
<i>Satisfaction</i>	1157	1330	86.992	Sangat Bermanfaat

Rekapitulasi **Tabel 5** menunjukkan bahwa variabel yang digunakan pada penelitian ini masuk dalam kategori sangat bermanfaat dengan nilai terendah yaitu pada variabel usefulness sebesar 80,99 satuan untuk grab-food serta nilai tertinggi pada variabel satisfaction sebesar 97,197 satuan. Nilai dari setiap variabel diatas 81% memiliki kecenderungan aplikasi tersebut sangat bermanfaat. Data menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia mayoritas menggunakan aplikasi pesan makanan sebesar 74,4% menjadi urutan pertama disusul dengan Brazil dan Malaysia [16]. Dari hasil uji usability semua variabel yang digunakan menunjukkan masuk dalam kategori sangat bermanfaat hal ini bisa disebabkan bahwa aplikasi yang diukur sudah masif digunakan sehingga nilai yang dirasakan juga sudah sangat bermanfaat. Hal tersebut sesuai

dengan penelitian terdahulu yang dilakukan pada aplikasi KAI Access memiliki skor rata sebesar 47.58% dan dilanjutkan dengan perbaikan dan meningkat menjadi 78.27% [17].

Kemudian hasil usability pada aplikasi *myindihome* yang dilakukan kepada 96 responden pada suatu kabupaten menunjukkan skor sebesar 74.21% artinya sudah bermanfaat dan masih bisa dilakukan peningkatan hingga aplikasi tersebut sangat bermanfaat [18]. Pengukuran lain juga dilakukan pada aplikasi JKN dengan menggunakan USE. Hasil yang diraih aplikasi JKN memiliki nilai kepuasan 83,5% dan masuk dalam kategori sangat bermanfaat digunakan oleh para pengguna. [19]. Sehingga aplikasi yang memiliki nilai diatas 81% atau sangat layak kecenderungan merupakan aplikasi yang sudah umum dikenal oleh masyarakat dan masyarakat menjadi net promoter atau mempromosikan penggunaan aplikasi tersebut kepada orang lain karena puas dan mudah dalam menggunakan aplikasi atau sistem tersebut.

Kemanfaatan penelitian ini adalah kepada user atau pembuat aplikasi bisa melakukan benchmarking dengan ketiga online food delivery dari sistem, gambar dan font yang digunakan dalam sistem aplikasi yang dibuat. Batasan pada penelitian ini didominasi dengan responden yang sudah mahir dalam melakukan operasional aplikasi online food delivery sehingga ada baiknya mempertimbangkan faktor elderly, icon, dan ukuran tulisan pada online food delivery untuk memperkaya hasil penelitian ini. Serta melakukan perhitungan dari regresi linear berganda untuk menilai kepuasan yang dirasakan oleh para konsumen dalam menggunakan aplikasi online food delivery. Saran penelitian ini untuk dapat melanjutkan pengujian dengan membandingkan usia, gender atau lamanya pengalaman para pengguna dalam menggunakan aplikasi online food delivery serta melakukan pengujian usability terhadap tool lainnya serta mencoba penggunaan metode usability yang berbeda serta memperhatikan font atau icon yang digunakan.

4. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini dengan mengukur 3 aplikasi online food delivery dengan menggunakan USE questionnaire menunjukkan variabel usefulness memiliki nilai 80,99% hingga 85,59%. Variabel ease of use yang dirasakan masyarakat memiliki nilai 82,53% hingga 85,6, dilanjutkan dengan variabel ease of learning bernilai 85,78% hingga 87,33% dan nilai satisfaction 81,88% hingga 97,2%. Dari keseluruhan nilai setiap variabel dari keseluruhan perusahaan sudah masuk dalam kategori layak atau sangat bermanfaat dalam menggunakannya. Saran penelitian dilakukan dengan melakukan perhitungan menilai kepuasan pengguna online food delivery.

5. Referensi

- [1] C. M. Annur, 'Indonesia Pasar Online Food Delivery Terbesar di ASEAN', Databoks, 2023. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/01/19/indonesia-pasar-online-food-delivery-terbesar-di-asean> (accessed Feb. 23, 2023).
- [2] Jamil Leal George, Riberiro Fernanda, Malheiro da Silva Armando, and Maravilhas Lopers Sergio, Handbook of Research on Emerging Technologies for Effective Project Management. IGI Global, 2020. doi: 10.4018/978-1-5225-9993-7.
- [3] N. Bevan and J. Earthy, 'Benefiting from ISO Standards', in The Wiley Handbook of Human Computer Interaction, Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd, 2017, pp. 51–69. doi: 10.1002/9781118976005.ch3.
- [4] S. R. Arifin and E. G. Merdekawati, 'Pengujian Usability Google Classroom Berdasarkan Model Use-Questionnaire', JTIK, vol. 8, no. 6, pp. 1247–1254, 2021, doi: 10.25126/jtiik.202183697.
- [5] Ragraz Jeddi Fatemi, Nabovati Ehsan, Bigham Reyhane, and Khajouei Reza, 'Usability evaluation of a comprehensive national health information system: relationship of quality components to users' characteristics', Int J Med Inform, vol. 133, 2020.
- [6] A. M. Lund, 'Measuring usability with the USE questionnaire', Usability interface, vol. 8, no. 2, pp. 3–6, 2001.
- [7] D. Hariyanto, M. B. Triyono, and T. Köhler, 'Usability evaluation of personalized adaptive e-learning system using USE questionnaire', Knowledge Management and E-Learning, vol. 12, no. 1, pp. 85–105, 2020, doi: 10.34105/j.kmel.2020.12.005.
- [8] A. Purwinarko, M. Subagja, and A. Yanuarto, 'The Evaluation of Final Assignment System Using the USE Questionnaire Approach', Scientific Journal of Informatics, vol. 7, no. 2, pp. 2407–7658, 2020.
- [9] M. F. Rizal, A. P. Widodo, K. Adi, D. E. R. Riyanto, and O. D. Nurhayati, 'Usability testing mozita application based on use questionnaire model', J Phys Conf Ser, vol. 1524, no. 1, 2020, doi: 10.1088/1742-6596/1524/1/012104.

- [10] Y. Jubaedah, C. Yulia, M. Muktiarni, and A. Maosul, 'Usability testing electronic rubric of performance assessment', in *Journal of Physics: Conference Series*, Institute of Physics Publishing, Feb. 2020. doi: 10.1088/1742-6596/1456/1/012016.
- [11] W. Darmawan and A. Yudhana, 'Analysis of Mobile Based Activity Reporting Systems Using Usability Testing Methods and Use Questioners', 2020. [Online]. Available: <https://iocscience.org/ejournal/index.php/mantik/index>
- [12] I. G. N. Agung, *Statistika Penerapan Model Rerata Sel Multivariat dan Model Ekonometri dengan SPSS*. Jakarta: Yayasan SAD Satria Bhakti, 2006.
- [13] Ghozali I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*, 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [14] S. Azwar, *Validitas dan Reliabilitas*. Jakarta: Rineka Cipta, 1986.
- [15] Zulganef, *Pemodelan Persamaan Struktural & Aplikasinya Menggunakan Amos 5*. Bandung: Pustaka, 2006.
- [16] Lidwina Andrea, 'Persentase Pengguna Internet yang Pakai Aplikasi Pesan-Antar Makanan (2020)', *Databoks*, 2021.
- [17] K. R. Hadi, H. Muslimah Az-Zahra, and L. Fanani, 'Analisis dan Perbaikan Usability Aplikasi Mobile KAI Access Dengan Metode Usability Testing Dan Use Questionnaire', *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 9, pp. 2742–2750, 2018.
- [18] R. Hidayat, M. F. Asnawi, and S. Rohman, 'Analisis Usability dengan Metode USE Questionnaire pada Aplikasi MyIndiHome', *Journal of Economic, Business and Engineering (JEBE)*, vol. 3, no. 1, pp. 168–173, 2021.
- [19] B. Oloan Lubs, A. Salim, J. Kamal Raya No, and R. Barat, 'Evaluasi Usability Sistem Aplikasi Mobile Jkn Menggunakan Use Questionnaire', *Jurnal Saintekom*, vol. 10, no. 1, 2020.