Analisa *Usability* Aplikasi *Online Order Food* Menggunakan Metode *System Usability Scale* (Studi Kasus: *Grab Food* dan *Go Food*)

Sri Farida Utami[1], Faustina Gunadi[2]
[1]Program Studi D-IV Bisnis Digital, Politeknik Sukabumi
Jl. Babakan Sirna No. 25, Benteng, Kec. Warudoyong, Kota Sukabumi, Jawa Barat 43132
[2]Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer LIKMI
Jl. Ir. H. Juanda No. 96, Kota Bandung, Jawa Barat 40132
srifaridautami@polteksmi.ac.id[1],v.tinagunadi@yahoo.com[2]

Abstrak

Pada jaman serba digital saat ini dimana teknologi yang dikemas bersamaan dengan internet semakin memudahkan para penjual dan pembeli untuk berinteraksi. Dimana kegiatan jual beli tradisional mulai bergeser menjadi *e-commerce* setelah ada teknologi internet. Perkembangan teknologi dikemas semakin mudah dalam aplikasi – aplikasi yang ada di *smartphone*, sehingga setiap individu yang memiliki *smartphone* dapat dengan mudah dalam mengakses dan bertransaksi. Kemajuan teknologi saat ini juga disertai dengan pola pengalaman pengguna yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan. Salah satu kemudahan aplikasi yang saat ini sangat banyak digunakan oleh pada generasi muda adalah aplikasi pemesanan makanan *online*. Perkembangan aplikasi *online* untuk memesan makanan ini menghubungkan antara penjual dan pembeli untuk membeli makanan yang diminati pembeli dimanapun sampai ke lokasi tujuan pembeli. Aplikasi pemesanan makanan juga memudahkan dari sisi penjual karena dapat menggantikan biaya promosi juga biaya lainnya, serta penjual mengetahui menu mana yang banyak diminati dan analisa lainnya terkait pembeli. Aplikasi *online* untuk memesan makanan ini sangat *booming* saat kondisi pandemi karena interaksi individu dibatasi. Akan tetapi, selepas pandemi pun aplikasi pemesanan makanan *online* masih diminati karena kemudahannya. Penjual yang menggunakan media *online* harga lebih kompetitif dibandingkan *offline store*, dikarenakan tidak ada biaya sewa tempat dan tenaga kerja juga tidak banyak. Pembeli memiliki jangkauan wilayah yang luas, dapat pesan makanan kapanpun. Pengalaman pengguna aplikasi dan kehandalan aplikasi ini menarik untuk dianalisa. Oleh karena itu, peneliti mengujikan metode *system usability scale* pada aplikasi *Grab Food* dan *Go Food* kepada 30 responden. Hasil pengujian menunjukan bahwa aplikasi memiliki *usability* yang baik dengan hasil "Good"

Kata kunci: *system usability scale, e-commerce, user experience, user interface*

I. PENDAHULUAN

Teknologi semakin berkembang dan bertambah mutakhir dengan adanya internet, dimana banyak sekali pengusaha yang membuka bisnis berbasis *online*. Bisnis *online* tersebut semakin berkembang karena banyaknya bermunculan *start up* yang memasuki sektor jual beli secara *online*. Para pembeli *online* pun semakin terdukung dengan adanya internet karena aplikasi *online* mudah di akses pada *Smartphone* dan alat elektronik lainnya. Kemudahan bisnis *online* menghubungkan antara penjual dan pembeli dengan cepat. Transaksi secara *online* ini dinamakan *e-commerce*. *E-commerce* menyediakan berbagai informasi tentang produk yang dijual serta memudahkan pembeli dan penjual untuk bertransaksi, sehingga seringkali disebut sebagai *website* yang berisi katalog produk dengan detail deskripsi barang yang lengkap dan pembeli mudah untuk mengaksesnya. *Perkembangan e-commerce* ini pun mendukung berbagai sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM).

Pengusaha UMKM banyak berlokasi usaha di daerah – daerah yang sulit untuk dijangkau. Akan tetapi, dengan adanya teknologi internet yang sudah diaplikasikan pada *Smartphone* atau *Smart Gadget* membuat para pengusaha UMKM sangat terbantu untuk memasarkan produknya, karena calon

pembeli dapat mengenal produk UMKM tersebut tanpa harus mengunjungi lokasi. Bahkan dalam melakukan transaksi jual beli *online e-commerce* sudah menyediakan banyak kemudahan untuk pembeli melakukan pembayaran dan penjual melakukan verifikasi dana hasil penjualannya. Secara cakupan *e-commerce* lebih luas karena pangsa pasar masih sangat luas [1].

Pembayaran secara *online* erat kaitannya dengan pembayaran yang didukung dengan *finance technology*. Dimana perkembangan *finance technology* terus dikembangkan oleh lembaga keuangan dan non keuangan. Perkembangan metode pembayaran dengan ada dukungan teknologi ini dikenal dengan beberapa macam cara pembayaran seperti : QRIS, *internet banking*, *mobile banking*, *e- wallet*, *virtual account*. Pembayaran yang identik dengan kemudahan mengakses hanya dengan *smartphone* adalah pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS), dikarenakan pembayaran ini langsung terintegrasi baik dengan aplikasi *mobile banking* atau dengan aplikasi *e- wallet* yang semakin marak digunakan untuk bertransaksi dengan cepat hanya *scan barcode* kemudian validasi pembayaran. Pembayaran yang mudah dikembangkan terus untuk menunjang pengguna yang *mobile*. Selain itu, pembayaran juga disertai dengan *security system* saat di gunakan oleh pengguna. Hal ini, membuat pengguna lebih menyukai *online* karena lebih cepat tanpa *idle* waktu yang lama[2]

Aplikasi berbasis *online* pun banyak memperhatikan pengalaman dari penggunanya yaitu *user experience* (UX), dikarenakan semakin pembuat aplikasi memperhatikan UX, maka pengguna akan semakin sering mengakses atau menggunakan aplikasi tersebut. Pengembangan UX pada aplikasi *online* sangat diperlukan, karena *developer* aplikasi akan terbantu untuk menampilkan apa yang sering dikunjungi pengguna atau untuk melihat kebiasaan dari pengguna atas history penelusuran *online*-nya. Hal ini tentu saja membantu para pelaku bisnis *online* yang memasarkan produknya. Pada UX akan lebih baik apabila ada seperti *prototyping* sesuai kebutuhan pengguna.[3]

Pembahasan berkenaan dengan aplikasi *online* pun perlu didukung dengan *user interface* (UI) yang baik supaya mudah dipahami pengguna [4]. Aplikasi *online* tidak hanya informasi jual beli produk. Akan tetapi, juga untuk menunjang laporan bagi pihak penjual dan pembeli, kemudian penjual juga perlu diberikan kemudahan untuk melakukan update daftar barang jualannya, serta pembeli juga dimudahkan dengan UI terkait dengan cara pembayaran mudah dan cepat tervalidasi dan kemudahan untuk langsung memesan jasa ekspedisi yang akan digunakan oleh pihak pembeli dan penjual. UI memberikan banyak kemudahan karena saling menghubungkan beberapa aplikasi terkait, supaya langsung pada satu tampilan sehingga pengguna terbantu dengan cepat dalam menggunakan aplikasi untuk berbagai jenis transaksi, demikian halnya seperti pada penelitian aplikasi *Comrades Application* [5].

Aplikasi yang banyak diminati oleh banyak kalangan adalah aplikasi yang dapat memenuhi kebutuhan konsumtif penggunanya. Salah satu aplikasi yang menarik untuk dibahas oleh peneliti adalah aplikasi *order food online* [6]. Aplikasi *order food online* semakin marak bermunculan saat pandemi, dikarenakan pengguna terbatas untuk melakukan interaksi sosial dan aktivitas di luar ruangan juga sangat terbatas. Sehingga dengan adanya aplikasi *order food online* sangat membantu pengguna untuk mendapatkan makanan yang disukai kapanpun, dimanapun, dan dengan kualitas makanan yang sama dengan *offline store*. Hal menarik lainnya dari aplikasi *order food online* adalah banyaknya promo makanan yang membuat pengguna semakin sering memesan makanan *online* [7].

Grab Food dan *Go Food* adalah *start up* yang mulai meluaskan pasarnya dari yang hanya menyediakan layanan transportasi kendaraan *online*, berkembang dengan fitur pemesanan makanan *online*. Hal ini, sangat membantu UMKM yang bergerak dalam bidang kuliner untuk memasarkan makanannya dengan mudah. Menurut beberapa data sekitar 80% UMKM sudah masuk ke *Grab Food* dan *Go Food* untuk menjadi *merchant*. Hal ini, juga disambut baik oleh pengguna di Indonesia, dikarenakan berdasarkan data yang terkumpul pengguna yang memesan makanan online mencapai jutaan pengguna di Indonesia [8]-[9].

II. METODE PENELITIAN

Beberapa tahap metode penelitian dijabarkan pada Gambar 1, tahapan penelitian dilakukan oleh peneliti untuk *scoring usability aplikasi online Grab Food* dan *Go Food* menggunakan *system usability scale*.

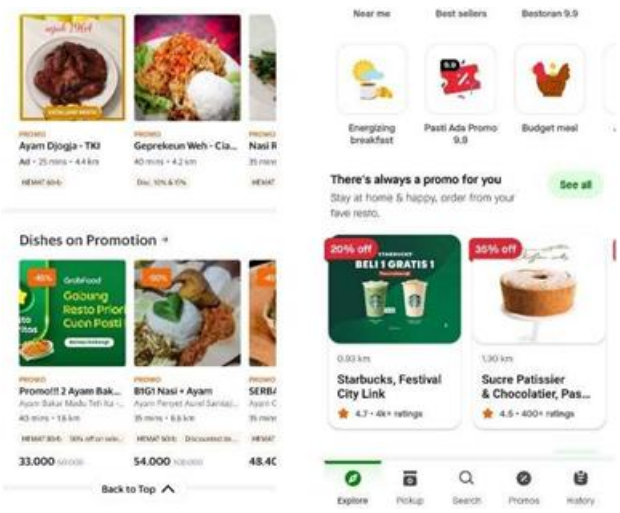


Gambar 1. Tahapan penelitian

Berikut detail penjelasan dari tahapan penelitian Gambar 1, sebagai berikut :

1. Melakukan analisa terhadap implementasi aplikasi *order food online*
2. Melakukan pengamatan lebih lanjut terkait *usability* aplikasi *order food online*
3. Identifikasi skala yang akan digunakan untuk penilaian pada *system usability scale* sistem aplikasi *order food online*
4. Menyebarkan kuesioner untuk menilai *usability order food online* menggunakan instrumen pada *system usability scale* (SUS)
5. Melakukan perbandingan hasil dan metode *system usability scale* (SUS)

Analisa dilakukan peneliti dengan mengamati aplikasi *order food online* yang banyak di gunakan masyarakat. Aplikasi tersebut tersedia dengan *platform Grab Food, Go Food, Shopee Food*, kemudian website bisnis *restaurant, food & beverage*. Melihat banyaknya *platform* tersebut peneliti mengambil dua platform yaitu : *Grab Food* dan *Go Food* untuk diujikan ke semua kalangan profesi semua tingkatan usia.



Gambar 2. Tampilan *Grab Food* dan *Go Food*

Pengujian yang akan dilakukan oleh peneliti menggunakan *system usability scale* (SUS) yang dibentuk oleh Brooke tahun 1986, dimana ada beberapa tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti untuk pengujian aplikasi *Grab Food* dan *Go Food* ini menggunakan [10]:

1. Peneliti menggunakan skala pengukuran 10 item pertanyaan yang tersedia pada *system usability scale* (SUS), mengacu pada instrument sebagai berikut :

Tabel 1. Item Pertanyaan SUS dalam Indonesia

No	Item SUS dalam Indonesia
S1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi
S2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
S3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan
S4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
S5	Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya
S6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini)
S7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat
S8	Saya merasa sistem ini membingungkan
S9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini
S10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan

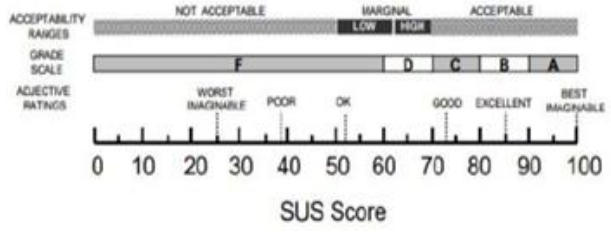
2. Menentukan skala Likert nilai yang digunakan untuk skor setiap pertanyaan [11]:
   Sangat Tidak Setuju = 1
   Tidak Setuju = 2
   Netral = 3
   Setuju = 4
   Sangat Setuju = 5



Gambar 3. Skala Likert

3. Setiap item pertanyaan yang diberikan memiliki kontribusi skor. Cara perhitungan rumus *system usability scale* (SUS) *Score*, sebagai berikut [12]:
   SUS Score =
   {(S1-1)+(5-S2)+(S3-1)+(5-S4)+(S5-1)+(5-S6)+(S7-1)+(5-S8)+(S9-1)+(5-S10)}*2,5
4. Menghitung hasil skor rata-rata : jumlah nilai responden ditotalkan kemudian dibagi dengan jumlah responden
5. Respon dari responden dinilai berdasarkan *system usability scale* (SUS) dengan melihat

kategori *grade scale*, *acceptability ranges*, dan *adjective ratings*. SUS dikembangkan sebagai bagian dari program bagian *Engineering* untuk mengukur *usability hardware*, *mobile apps*, *software*, *website* yang dikembangkan oleh *Digital Equipment* Co Ltd., Reading, United Kingdom.[10] Berikut adalah ketentuan penilaian skor SUS:



Gambar 4. Ketentuan Penilaian Skor SUS

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisa *usability* terhadap pengguna *Grab Food* dan *Go Food* menggunakan skala *system usability scale* (SUS) menghasilkan skor *"Good"* untuk kedua aplikasi dengan rincian dengan nilai skor: *Grab Food* = 76,92; *Go Food* = 74,83. Hasil ini didapatkan dari 30 responden dari berbagai kalangan merasakan *usability* dari aplikasi *order online food.* Berdasarkan hasil SUS jika membandingkan aplikasi yang lebih diminati pengguna adalah *Grab Food*. Akan tetapi, perbedaan hasil antara kedua aplikasi hanya berbeda beberapa poin. Hasil analisa SUS terhadap *Grab Food* dan *Go Food* sesuai dengan kebutuhan pengguna karena mudah dipahami, diakses, digunakan oleh semua kalangan.

Berdasarkan Tabel 2, didapatkan perhitungan skor SUS untuk *Grab Food* sebesar 76,92 dan *Go Food* sebesar 74,8. Berdasarkan Tabel Skor SUS, kedua aplikasi dapat diterima dan dinilai pengguna dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

IV. KESIMPULAN

Aplikasi order makanan *online* yang semakin banyak digunakan semua kalangan, dikarenakan cepat, mudah, terpercaya, dan mendukung baik pembeli dan penjual dalam bertransaksi. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian analisa *usability* menggunakan metode *system usability scale* menghasilkan respon yang *"Good"*. Hasil ini membuktikan responden merupakan para pengguna yang terbantu dengan adanya aplikasi *Grab Food* dan *Go Food*.

Akan tetapi, saran untuk pengembangan penelitian ke depan dapat diujikan metode *system usability scale* ini pada sektor bisnis lainnya yang menggunakan aplikasi *online*, sehingga aplikasi *online* pada sektor bisnis lain semakin teruji *usability*-nya. Supaya aplikasi *online* pun semakin berkembang dan bermanfaat bagi para penggunanya.

REFERENSI

[1] Y. L.R Rehatalanit, "PERAN E-COMMERCE DALAM PENGEMBANGAN BISNIS," 5, 2016.

[2] F. G. Sri Farida Utami, "Analisa *Correctness* dan *Usability* pengguna *Quick Response Code Indonesian Standard* (QRIS) menggunakan Metode McCall's," *SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi dan Riset Terapan)*, vol. 4, hlm. 253–256, Des 2022.

[3] G. Karnawan, S. Andryana, dan R. T. Komalasari, "Implementasi User Experience Menggunakan Metode Design Thinking Pada Prototype Aplikasi Cleanstic," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, vol. 6, no. 1, Mar 2020, doi: 10.26905/jtmi.v6i1.3785.

[4] Cooper A, *About Face: The Essentials Of Interaction Design 3*. Indianapolis: Wiley Publishing, 2007.

[5] D. Dharmayanti, A. M. Bachtiar, dan A. P. Wibawa, "Analysis of User Interface and User Experience on Comrades Application," *IOP Conf Ser Mater Sci Eng*, vol. 407, hlm. 012127, Sep 2018, doi: 10.1088/1757-899X/407/1/012127.

[6] M. Cahayani, "Analisis Keberadaan Go Food Dan Grab Food Terhadap Peningkatan Penjualan Usaha Kuliner Di Kelurahan Kekalik Jaya Kota Mataram," *JPEK (Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Kewirausahaan)*, vol. 5, no. 1, hlm. 90–103, Jun 2021, doi: 10.29408/jpek.v5i1.3333.

[7] A. Jauhari, M. Najib, dan M. Aminah, "Perilaku Adopsi E-Commerce Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Makanan dan Minuman di Masa Pandemi COVID-19," *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, vol. 13, no. 4, hlm. 336–350, Des 2022, doi: 10.29244/jmo.v13i4.37567.

[8] https://databoks.katadata.co.id, "Riset: GrabFood Kalah Populer Dibandingkan GoFood dan ShopeeFood."

[9] https://www.grab.com, "Laporan Tren 2022: Orang Indonesia Keluar Uang 54% Lebih Banyak untuk Pesan-Antar Makanan dan 90% Lebih Banyak untuk Belanja Kebutuhan Harian Online."

[10] John Brooke, "SUS - A quick and dirty usability scale," *researchgate*, Nov 1995.

[11] Hardani, Metode *Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu, 2020.

[12] Binus, "Mengenal System Usability Scale," *https://sis.binus.ac.id/2022/02/07/mengenal-system-usability-scale/, 7 Februari 2022*

Tabel 2. Perhitungan Metode SUS

No	*Grab Food*											*Go Food*										
	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	Nilai (Jumlah x 2,5)	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	Nilai (Jumlah x 2,5)
1	4	2	4	1	4	2	4	2	4	4	72,50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	70,00
2	5	1	5	1	5	1	4	5	5	4	80,00	5	1	5	1	5	1	4	1	5	4	90,00
3	4	1	5	1	5	1	5	1	5	1	97,50	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	100,0
4	5	1	5	1	5	1	5	1	5	5	90,00	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	100,0
5	4	1	5	1	4	2	3	1	4	4	77,50	4	2	4	2	4	2	3	4	4	4	62,50
6	4	2	4	2	4	3	4	2	4	4	67,50	4	2	4	3	4	3	5	2	4	4	67,50
7	5	1	5	1	5	1	4	1	4	4	87,50	4	1	5	1	5	2	4	1	1	4	75,00
8	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	70,00	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	70,00
9	4	3	4	2	2	2	4	2	4	3	65,00	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	62,50
10	5	1	5	1	5	1	4	2	4	3	87,50	5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	60,00
11	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	97,50	5	1	5	1	5	1	5	1	5	2	97,50
12	5	1	5	1	4	2	5	1	5	1	95,00	1	1	5	1	5	1	5	1	5	1	90,00
13	5	2	4	1	5	2	4	2	4	2	82,50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	75,00
14	4	1	5	1	2	3	4	1	4	2	77,50	5	1	5	1	5	3	4	1	5	2	90,00
15	5	3	4	1	4	4	4	4	4	4	62,50	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	60,00
16	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	87,50	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	85,00
17	5	1	5	1	5	2	5	1	5	1	97,50	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	100,0
18	5	2	5	2	3	2	3	2	5	2	77,50	5	2	5	1	5	3	2	3	5	2	77,50
19	5	3	4	2	5	3	4	2	3	3	70,00	5	3	5	3	5	3	3	2	3	3	67,50
20	4	2	4	1	4	4	3	2	4	2	70,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50,00
21	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	60,00	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50,00
22	4	2	4	2	4	3	4	2	3	2	70,00	3	2	4	2	4	3	4	2	3	4	62,50
23	5	1	5	1	5	2	5	1	5	4	90,00	5	1	5	1	5	2	5	1	5	4	90,00
24	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	67,50	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	65,00
25	5	1	5	3	4	2	4	1	4	2	82,50	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	75,00
26	4	4	4	1	3	5	3	2	3	1	60,00	5	2	4	2	4	2	3	2	4	4	70,00
27	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	45,00	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	52,50
28	4	2	3	2	3	2	4	1	3	4	65,00	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4	60,00
29	3	2	3	3	5	2	4	3	5	5	62,50	5	1	5	3	5	1	3	3	5	4	77,50
30	4	1	5	1	5	2	4	1	5	1	92,50	5	1	5	1	5	4	5	1	5	1	92,50
Skor rata-rata (hasil akhir)											76,92	Skor rata-rata (hasil akhir)										74,83
Keterangan hasil											Good	Keterangan hasil										Good