

Evaluasi Kebergunaan Aplikasi Pemesanan Makanan Cepat Saji dengan System Usability Scale

Muhammad Fadlan¹⁾, Julius²⁾

^{1,2}Program Studi Sistem Informasi, STMIK PPKIA Tarakanita Rahmawati

^{1,2}Jl. Yos Sudarso No. 8, Tarakan, Kalimantan Utara, Indonesia

E-mail: fadlan@ppkia.ac.id¹⁾, julius.sarambu10@gmail.com²⁾

Abstrak – Aplikasi pemesanan makanan cepat saji telah menjadi elemen penting dalam transformasi digital dalam industri makanan. Keberhasilan sebuah aplikasi pemesanan makanan tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitas dan fiturnya, tetapi juga oleh tingkat kebergunaannya. Evaluasi kebergunaan adalah aspek kunci dalam memahami sejauh mana sebuah aplikasi memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna. Dalam rangka meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi, maka penelitian ini bertujuan untuk menguji kebergunaan sebuah aplikasi pemesanan makanan cepat saji menggunakan pendekatan System Usability Scale (SUS). Salah satu elemen penting dalam penelitian ini adalah pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden terkait dengan tingkat kebergunaan aplikasi pemesanan makanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kebergunaan berada pada skor SUS sebesar 83,08 yang masuk dalam kategori “Excellent” dari sisi Adjective Rating.

Kata Kunci: Aplikasi Pemesanan Makanan, Evaluasi, Kebergunaan, SUS

Abstract – Fast food ordering apps have become an important element in the digital transformation of the food industry. The success of a food ordering application is not only determined by its functionality and features, but also by its level of usability. Usability evaluation is a key aspect in understanding the extent to which an application meets user needs and expectations. In order to increase user satisfaction with application use, this research aims to test the usability of a fast food ordering application using the System Usability Scale (SUS) approach. One of the important elements in this research is filling out a questionnaire carried out by respondents regarding the level of usefulness of the food ordering application. The research results show that the level of usefulness is at a SUS score of 83.08 which is included in the "Excellent" category in terms of Adjective Rating.

Keywords: Food Ordering Application, Evaluation, Usability, SUS

PENDAHULUAN

Industri kuliner merupakan salah satu industri yang saat ini perkembangannya kian pesat dan mampu memberikan kontribusi nyata bagi perekonomian suatu daerah (Alputra Sudirman dkk., 2020). Dalam era digital saat ini, hadir berbagai kemudahan yang diberikan dalam bidang industri kuliner, salah satunya melalui penggunaan aplikasi pemesanan makanan. Aplikasi pemesanan makanan berbasis mobile semakin populer dan banyak digunakan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk dengan mudah memesan makanan kesukaan pengguna secara online, bahkan dapat menghindari antrian panjang di tempat makan. Meskipun keberadaan aplikasi pemesanan makanan yang ada saat ini sangat beragam, terdapat sebuah tantangan yang dihadapi oleh tim pengembang aplikasi dalam memastikan tingkat kebergunaan (*usability*) yang optimal dalam aplikasi tersebut.

Usability atau kegunaan merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan kualitas sebuah

aplikasi, yang mencakup kemudahan penggunaan, keterlibatan pengguna, serta kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengujian usability menjadi sangat penting dalam mengukur kelayakan sebuah aplikasi. Salah satu metode yang efektif dalam mengevaluasi usability sebuah sistem adalah *System Usability Scale* (SUS).

SUS telah terbukti memberikan wawasan yang berharga terhadap persepsi pengguna terkait usability, efisiensi, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sebuah aplikasi (Kaban dkk., 2020; Ramadhan dkk., 2019). Dalam konteks pengujian aplikasi pemesanan makanan berbasis Android, penggunaan SUS dapat memberikan umpan balik yang berharga bagi pengembang untuk meningkatkan pengalaman pengguna dan menjawab tantangan usability yang ada.

Beberapa penelitian terkait pengujian SUS untuk mengukur tingkat kebergunaan sebuah aplikasi telah dilakukan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Firman Galuh Sembodo, dkk. (2021) menggunakan SUS untuk mengukur tingkat kebergunaan terhadap

website *e-commerce*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website telah berada dalam kategori OK dengan nilai skor sebesar 67,083 (Galuh Sembodo dkk., 2021). Penelitian yang dilakukan oleh Febria Sri Handayani, dkk. (2019) melakukan pengukuran tingkat kebergunaan website katalog batik online dengan hasil penelitian berupa skor SUS sebesar 79,52 yang menunjukkan bahwa website telah berada pada posisi *acceptable* (Sri Handayani & Adelin, 2019).

Dari beberapa penelitian terkait tersebut dapat disimpulkan bahwa pengujian SUS pada aplikasi pemesanan makanan berbasis mobile sangat penting untuk memastikan kegunaan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut. Hasil pengujian dapat memberikan umpan balik yang berharga bagi pengembang untuk meningkatkan antarmuka pengguna, sistem navigasi, kecepatan respons, dan fitur-fitur lainnya yang relevan dalam aplikasi pemesanan makanan.

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan metode pengujian SUS pada sebuah aplikasi pemesanan makanan berbasis Android di salah satu tempat makan cepat saji terkenal yang memiliki salah satu cabang di Kota Tarakan, Kalimantan Utara. Tempat makan cepat saji yang identik dengan ayam gorengnya tersebut saat ini memiliki sebuah aplikasi yang dapat digunakan untuk memesan makanan secara online. Hal ini bertujuan untuk pelanggan yang ingin menghindari antrian saat ingin makan di tempat.

Dengan melakukan pengujian SUS pada aplikasi pemesanan makanan ini, diharapkan dapat diidentifikasi kelemahan usability yang mungkin terjadi dalam penggunaan aplikasi dan memperoleh masukan langsung dari pengguna. Hasil pengujian SUS akan memberikan informasi berharga bagi pengembang aplikasi untuk meningkatkan antarmuka pengguna, sistem navigasi, kecepatan respons, dan fitur-fitur lain yang relevan dalam aplikasi pemesanan makanan ini.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan sesuai dengan tahapan-tahapan penelitian yang telah disusun secara sistematis dengan harapan penelitian dapat dilakukan sesuai dengan target akhir yang diinginkan. Tahapan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



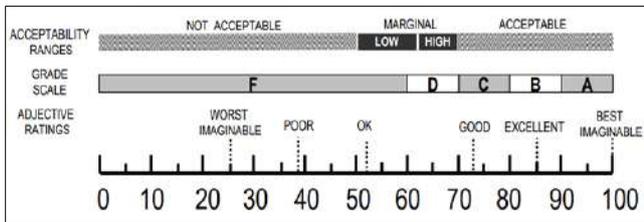
Gambar 1 Tahapan Penelitian

Pada Gambar 1 terdapat lima tahapan utama dalam penelitian ini, mulai dari *Literature Study* hingga *Conclusions*. Tahapan pertama adalah literature study atau studi literatur, dalam tahapan ini peneliti melakukan pengumpulan berbagai referensi terkait dengan penelitian yang dilakukan khususnya terkait dengan evaluasi tingkat kebergunaan dengan SUS.

Tahapan kedua adalah *Questionnaire Design* atau perancangan kuesioner Pada tahap ini, peneliti merancang kuesioner berdasarkan SUS untuk mengukur tingkat kebergunaan dari aplikasi. Proses perancangan kuesioner berguna untuk memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner jelas, mudah dipahami, dan relevan dengan konteks aplikasi pemesanan makanan cepat saji yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini daftar kuesioner akan mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dimana terdapat 10 pertanyaan yang akan diajukan kepada responden terkait dengan tingkat kebergunaan dari aplikasi yang akan dievaluasi (Pratama dkk., 2021; Sutoyo & Rahayu, 2022; Tuloli dkk., 2022). Adapun instrumen kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat di Tabel 1.

Tahapan ketiga adalah *Data Collection* atau pengumpulan data. Setelah kuesioner SUS dirancang, tahap pengumpulan data melibatkan memberikan kuesioner kepada responden yang merupakan pengguna potensial dari aplikasi pemesanan makanan cepat saji. Responden akan diminta untuk menilai setiap pernyataan dalam kuesioner.

Tahapan keempat adalah *Data Analysis* atau analisis data. Data yang dikumpulkan dari kuesioner SUS akan dianalisis pada tahap ini. Metode analisis data akan melibatkan menghitung skor SUS untuk setiap responden berdasarkan jawaban yang diberikan. Skor SUS kemudian akan digunakan untuk mengukur secara kuantitatif tingkat kebergunaan aplikasi. Dalam penelitian ini Skor SUS akan di terjemahkan dalam 3 indikator hasil penilaian Skor SUS yang dapat dilihat pada Gambar 2.



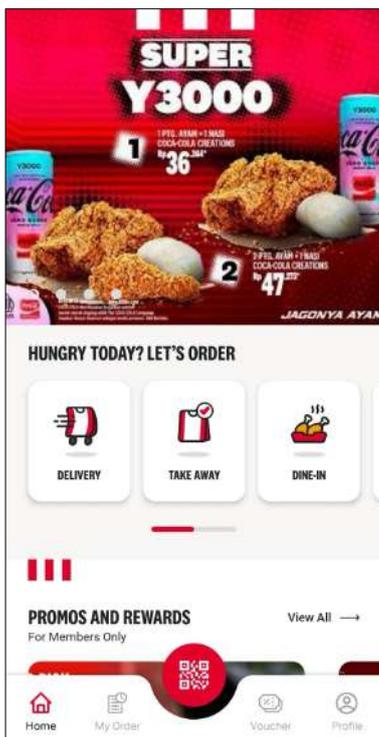
Gambar 2 Indikator Skor SUS (Bangor dkk., 2009)

Hasil analisis akan memberikan pandangan tentang sejauh mana pengguna merasa nyaman dan puas dalam menggunakan aplikasi pemesanan makanan cepat saji yang sedang diteliti. Tahapan terakhir adalah *Conclusions* atau penarikan kesimpulan. Pada tahapan ini, peneliti menganalisis data yang telah dikumpulkan untuk merumuskan kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kesimpulan ini mencakup temuan, implikasi, dan jawaban terhadap pertanyaan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

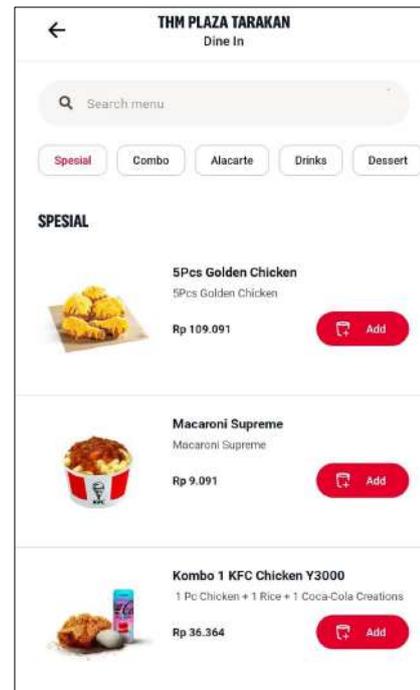
a. Aplikasi KFCKu

Aplikasi KFCKu merupakan aplikasi resmi dari restoran cepat saji KFC yang dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam melakukan pemesanan makanan, melihat menu, mendapatkan penawaran spesial, dan melakukan pembayaran secara mudah. Aplikasi KFCKu atau aplikasi serupa dari restoran cepat saji umumnya dirancang untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan kemudahan dalam memesan makanan dan menikmati berbagai promosi eksklusif.

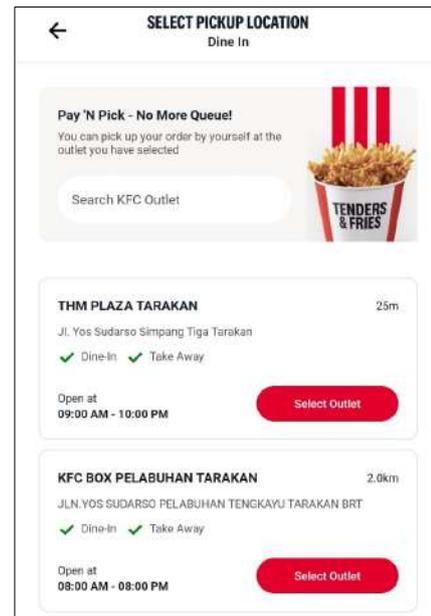


Gambar 2 Dashboard Utama Aplikasi

Adapun beberapa tampilan dari aplikasi tersebut dapat dilihat di Gambar 2 terkait dengan tampilan dashboard utama dari aplikasi, Gambar 3 terkait dengan tampilan menu makanan yang dapat dipilih, dan Gambar 4 terkait dengan tampilan pemilihan lokasi.



Gambar 3 Tampilan Pemilihan Menu



Gambar 4 Tampilan Pemilihan Lokasi Pickup

Dalam penelitian ini aplikasi KFCKu akan dievaluasi tingkat kebergunaannya berdasarkan penilaian dari responden.

b. Instrumen Kuesioner

Perancangan instrumen kuesioner penelitian ini menggunakan 10 indikator/ Pernyataan yang terdapat

dalam System Usability Scale (SUS) yang telah disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun instrumen kuesioner tersebut dapat dilihat di Tabel 1.

Tabel 1 Instrumen Kuesioner

No	Item Pernyataan
1	Saya pikir bahwa saya akan lebih sering menggunakan aplikasi KFCKu ini
2	Saya merasa aplikasi KFCKu ini tidak harus dibuat serumit ini
3	Saya pikir aplikasi KFCKu ini mudah untuk digunakan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain untuk menggunakan aplikasi ini
5	Saya menemukan fitur pada aplikasi KFCKu ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir ada banyak ketidakkonsistenan dalam aplikasi KFCKu ini
7	Saya merasa kebanyakan orang mudah untuk mempelajari aplikasi KFCKu ini dengan sangat cepat
8	Saya menemukan bahwa aplikasi KFCKu ini sangat rumit digunakan
9	Saya merasa nyaman dalam menggunakan aplikasi KFCKu ini
10	Saya perlu belajar banyak sebelum menggunakan aplikasi KFCKu ini

Berdasarkan Tabel 1 terdapat 10 item pernyataan dalam kuesioner dan responden akan menjawab berdasarkan skala likert 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju) terkait dengan tiap-tiap butir pernyataan yang diajukan.

c. Pengumpulan Data

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 30 responden dengan 18 responden perempuan dan 12 responden laki-laki. Selain itu, berdasarkan frekuensi responden menggunakan aplikasi dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 5 Sebaran Responden

Pada Gambar 5 terlihat bahwa terdapat 47% responden yang telah menggunakan aplikasi lebih dari 5 kali dan 53% responden yang menggunakan aplikasi dalam rentang waktu 1-5 kali. Hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini benar-benar responden yang sesuai dan tepat untuk penelitian ini dikarenakan telah memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi.

d. Pengukuran SUS

Proses perhitungan skor SUS diawali dengan rekapitulasi hasil jawaban responden terhadap kuesioner SUS yang telah diberikan. Adapun rekapitulasi beberapa hasil jawaban tersebut lebih lanjut dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Rekapitulasi

No	P1	P2	P3	P4	P5	...	P10
1	5	2	5	1	5	...	2
2	5	1	5	1	4	...	2
3	5	3	5	1	4	...	2
4	5	5	5	5	5	...	3
5	4	4	4	1	4	...	1
6	5	1	5	1	5	...	1
7	4	1	5	1	5	...	1
8	5	5	5	1	5	...	1
9	5	1	5	1	5	...	1
10	5	2	5	1	5	...	2
...
29	5	5	5	5	5	...	5
30	5	1	5	1	5	...	1

Dari hasil rekapitulasi awal yang terdapat pada Tabel 2 berikutnya dilakukan proses perhitungan skor SUS. Pada prinsipnya terdapat tiga proses perhitungan utama dalam mencari hasil akhir skor SUS. Proses pertama adalah menghitung nilai dari setiap pertanyaan yang berangka ganjil (P1, P3, P5, P7, P9) dengan cara nilai dari responden dikurangi dengan nilai terendah dalam skala (1). Proses kedua adalah menghitung nilai dari setiap pertanyaan yang berangka genap (P2, P4, P6, P8, P10) dengan cara nilai tertinggi dalam skala (5) dikurangi dengan nilai dari responden. Hasil akhir dari proses ini dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 Hasil Pengukuran SUS

No	P1	P2	P3	P4	P5	...	P10	Total	SUS
1	4	3	4	4	4	...	3	36	90
2	4	4	4	4	3	...	3	32	80
3	4	2	4	4	3	...	3	34	85
4	4	0	4	0	4	...	2	30	75
5	3	1	3	4	3	...	4	32	80
6	4	4	4	4	4	...	4	40	100
7	3	4	4	4	4	...	4	39	97,5
8	4	0	4	4	4	...	4	36	90
9	4	4	4	4	4	...	4	40	100
10	4	3	4	4	4	...	3	37	92,5
...
29	4	0	4	0	4	...	0	20	50
30	4	4	4	4	4	...	4	40	100
Rata-rata									83,08

Berdasarkan Tabel 3 dihasilkan nilai rata-rata akhir skor SUS sebesar 83,08. Nilai tersebut didapat dari nilai SUS rata-rata dari masing-masing responden,

sedangkan nilai SUS dari responden tersebut didapat dari nilai total keseluruhan di kalikan dengan 2,5. Dengan mengacu pada interpretasi nilai SUS yang terdapat pada Gambar 2, maka dapat disimpulkan bahwa nilai 83,08 tersebut berada pada kategori “*Excellent*” dari sisi *Adjective Rating*.

Berikutnya, dari sisi Grade Scale masuk dalam kategori grade “*B*”. Terakhir dari sisi Acceptance Rating masuk dalam kategori “*Acceptable*”. Dari ketiga interpretasi skor SUS tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut sudah sangat baik dan memenuhi standar kebergunaan dari sisi konsumen. Hal ini juga didukung dari beberapa catatan tambahan dari responden dalam kuesioner yang menyatakan bahwa aplikasi ini sudah sangat baik dan mudah digunakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa System Usability Score dapat digunakan untuk mengukur tingkat kebergunaan aplikasi pemesanan makanan cepat saji. Hasil penelitian menunjukkan nilai skor SUS yang didapat sebesar 83,08 yang menandakan bahwa aplikasi pemesanan makanan cepat saji yang diteliti dalam penelitian ini telah melampaui standar tingkat kebergunaan dari sebuah aplikasi berdasarkan SUS dan telah sesuai dengan kebutuhan konsumen.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung penelitian ini mulai dari awal pelaksanaan hingga publikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alputra Sudirman, F., Tri Susilawaty, F., Fuad Adam, A., Studi Ilmu Pemerintahan, P., Studi Ilmu Komunikasi, P., Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, F., Halu Oleo, U., Ilmu Administrasi, J., & Ilmu Sosial Dan, F. (2020). Peluang dan Tantangan Pengembangan Industri Kreatif Kuliner dalam Pencapaian SDGs. *Societas: Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial*, 9(1), 2354–7693. <https://doi.org/10.35724/sjias.v9i1.2804>
- Bangor, A., Kortum, P., & Miller, J. (2009). Determining What Individual SUS Scores Mean: Adding an Adjective Rating Scale. *Journal of Usability Studies*, 4, 114–123.
- Galuh Sembodo, F., Fadila Fitriana, G., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability Website Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal*

- of Applied Informatics and Computing (JAIC), 5(2), 2548–6861. <https://doi.org/10.30871/jaic.v5i2.3293>
- Kaban, E., Candra Brata, K., & Hendra Brata, A. (2020). Evaluasi Usability Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) Dan Discovery Prototyping Pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(10). <http://j-ptiik.uib.ac.id>
- Pratama, A., Faruqi, A., & Mandyartha, E. P. (2021). Analisis Tingkat Usability Pada Aplikasi Frostid Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Ilmiah Edutic*, 8(1).
- Ramadhan, D. W., Soedijono, B., & Pramono, E. (2019). Pengujian Usability Website Time Excelindo Menggunakan System Usability Scale (SUS) (Studi Kasus: Website Time Excelindo). *JUPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 4(2), 139–147. <https://doi.org/10.29100/jupi.v4i2.977>
- Sri Handayani, F., & Adelin. (2019). Interpretasi Pengujian Usabilitas Wibatara Menggunakan System Usability Scale Interpretation of Wibatara Usability Testing Using System Usability Scale. *Techno.COM*, 18(4), 340–347. <https://doi.org/10.33633/tc.v18i4.2882>
- Sutoyo, M. A. H., & Rahayu, P. (2022). Evaluasi Usability Aplikasi EDMODO dengan SUS dan Thematic Analysis. *J. Sistem Info. Bisnis*, 11(2), 146–151. <https://doi.org/10.21456/vol11iss2pp146-151>
- Tuloli, M. S., Patalangi, R., & Takdir, R. (2022). Pengukuran Tingkat Usability Sistem Aplikasi e-Rapor Menggunakan Metode Usability Testing dan SUS. *Jambura Journal of Informatics*, 4(1), 13–26. <https://doi.org/10.37905/jji.v4i1.13411>