

Penerapan User Experience pada Automate All Platform F&B Aplikasi Animo (Auto Calculation)

Belva Rabbani Driantama¹, Subkhan Ibnu Aji², Dicky Prasetyo³, Mar Ayu Fotina⁴, Muhammad Alkahfi Khuzaimy Abdullah⁵, Irfan Nugraha⁶, Aji Gautama Putrada⁷, Rizka Reza Pahlevi⁸

^{1,2,3,4,5,6,7,8} Universitas Telkom, Bandung

belvadrmt@students.telkomuniversity.ac.id¹,
subkhanibnuaji@students.telkomuniversity.ac.id²,
dickyprasetyo@students.telkomuniversity.ac.id³,
marayufotina@students.telkomuniversity.ac.id⁴,
alkahfi@students.telkomuniversity.ac.id⁵,
irfannugraha@students.telkomuniversity.ac.id⁶,
ajigps@telkomuniversity.ac.id⁷,
rizkarezap@telkomuniversity.ac.id⁸,

Abstrak

Website Animo merupakan salah satu produk dari AutomateAll yang dalam tahap pengembangan strategi bisnis. Untuk mengukur keberhasilan *website* Animo, dibutuhkan penelitian dibidang user experience (UX). Penulis menerapkan metode usability testing dalam pengujiannya, guna mencapai keberhasilan untuk *website* animo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi user experience *website* Animo berdasarkan hasil analisis usability testing, sehingga diharapkan dengan adanya evaluasi ini *website* akan perbaiki pada tahap pengembangan selanjutnya. Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan metode *usability testing*, disimpulkan bahwa *website* Animo masih membutuhkan pengembangan lebih lanjut pada segi keramahan pengguna.

Kata kunci : user experience, website Animo, usability testing

Abstract

Animo website is one of the products of AutomateAll which is in the stage of business start-up. To measure the success of Animo's website, research is needed in the field of user experience (UX). The author applies the usability testing method in his testing, in order to achieve success for animo website. The purpose of this study is to evaluate the user experience of Animo's website based on the results of usability testing analysis, so it is expected that with this evaluation the website will improve at the next stage of development. Based on the results of data analysis using usability testing methods, it was concluded that Animo's website still needs further development in terms of user friendliness.

Keyword : user experience, website Animo, usability testing

1. Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Automate All adalah *startup* teknologi yang menyediakan layanan jasa automasi pada proses bisnis di perusahaan. Kami berfokus pada bidang *robotic process automation* (RPA), RPA sendiri berfungsi menyelesaikan pekerjaan manusia yang bersifat *repetitive task* yang memakan banyak waktu seperti *scraping* ribuan data dari web ke excel, scan ribuan dokumen secara manual dan lain sebagainya.

Automate All menawarkan produk sebagai bentuk validitas model bisnis, yaitu *website* (aplikasi) yang bertemakan RPA dan teknologi automasi. *website* tersebut dapat menjalankan proses secara otomatis atau diautomasi. Saat ini terdapat *website* yang sedang dikembangkan, yaitu berbasis *website* yang kami beri nama "AutoCalculation" dimana *website* tersebut dapat melakukan pengelolaan produk, manajemen inventaris barang/bahan, mengelola pesanan pelanggan, menghitung harga pokok penjualan, dan merekap keuangan. Berdasarkan produk tersebut, Automate All menerapkan strategi marketing yang terdiri dari empat tahap yaitu *awareness, interest, decision, dan retention*. Kriteria keberhasilan suatu *website* dapat dilihat berdasarkan hasil pengujian *usability testing*.

Agar *website* Animo dapat berhasil, maka diperlukan evaluasi *User Experience* (UX) melalui proses *Usability Testing* dengan cara menemukan masalah pengalaman user dan menjadikan masalah tersebut kedalam suatu solusi.

Hal inilah yang menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini untuk mengajukan implementasi *User Experience* (UX) menggunakan *Usability Testing* dalam platform F&B Aplikasi Animo Automate All.

1.2 Tujuan

Tujuan yang akan dicapai pada Tugas Akhir ini adalah mengevaluasi produk *website bot AutoCalculation* dengan menggunakan pengujian kegunaan berdasarkan keberhasilan, waktu, dan kemudahan dalam mengakses *AutoCalculation*.

1.3 Organisasi Tulisan

Penulisan jurnal ini dilandasi pada pembuatan dokumentasi TA Capstone diantaranya dokumen F100 yang berisi tentang Proposal TA StartUp, dokumen F200 berisi tentang Spesifikasi Kebutuhan Sistem StartUp, dokumen F300 berisi tentang Deskripsi Perancangan Sistem Startup, dokumen F400 berisi tentang Laporan Kemajuan Mingguan TA Wrap Entrepreneurship dan dokumen F500 berisi tentang Laporan Pengujian TA Wrap Entrepreneurship.

2. Studi Terkait

2.1 Usability

Kegunaan atau *usability* terkait dengan kognisi psikologis umum, pola perilaku, dan konotasi budaya manusia, yang semuanya dapat dibuktikan melalui eksperimen dan tes. Matriks kegunaan mengacu pada data yang dikumpulkan untuk menggambarkan dan mengukur kegunaan tampilan antarmuka termasuk kemampuan mengenali *learnability*, kemudahan penggunaan, fleksibilitas, dan *attitude* [6].

Langkah - langkah *usability* dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Learnability* : Waktu dan usaha yang dibutuhkan pengguna untuk mencapai efektivitas tugas yang diberikan atau biasa disebut dengan tingkat kemudahan untuk belajar. Ini termasuk waktu yang dibutuhkan oleh sekelompok pengguna tertentu untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu, jumlah kesalahan yang dibuat dalam menyelesaikan pekerjaan, dan waktu yang dihabiskan untuk mereferensikan file sistem.
2. Kemudahan penggunaan : Waktu yang dihabiskan pengguna berpengalaman dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu atau kecepatan pelaksanaan pekerjaan dan kesalahan yang dibuat oleh pengguna.
3. Fleksibilitas: Sejauh mana pengguna dapat beradaptasi dengan mode interaksi baru saat mereka menjadi lebih akrab dengan sistem.
4. *Attitude*: Perasaan positif atau negatif pengguna terhadap sistem.

2.2 Usability Testing

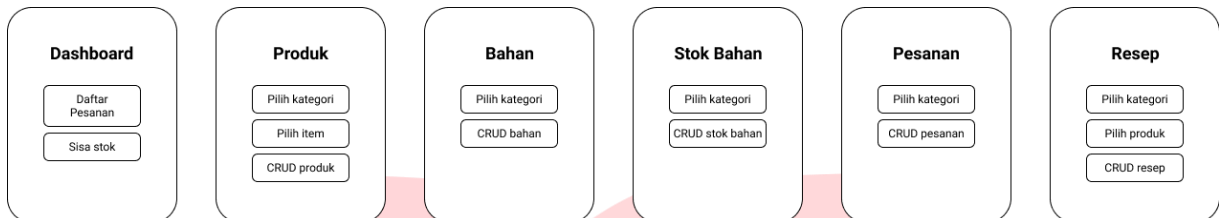
Usability Testing merupakan salah satu kegiatan dalam proses perancangan sebuah aplikasi. *Usability Testing* terdiri dari pengguna yang menggunakan aplikasi dan bagaimana menyelesaikan task yang bagi mereka adalah sesuatu yang baru[7].

1. Instruksi dan tugas : Pengguna berinteraksi dengan aplikasi berdasarkan serangkaian instruksi dan serangkaian tugas yang disiapkan sebelum ujian.
2. *Verbalization* : *Verbalizations* mengungkapkan bagaimana pengguna memahami dan merasakan aplikasi. Jika pengguna diam lebih lama, mereka diminta untuk melanjutkan verbalisasi atau memikirkan kembali bagaimana menyelesaikan tugas.
3. Memahami pengguna: Evaluator mengamati interaksi pengguna dengan aplikasi dan mendengarkan pikiran mereka. Atas dasar ini, evaluator menganalisis seberapa baik aplikasi mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas.
4. Hubungan antara pengguna dan evaluator: Tanggung jawab evaluator untuk menetapkan kondisi di bawah dimana pengguna dapat menggunakan aplikasi dan memberikan komentar positif atau negatif.

3. Metodologi Penelitian

3.1 Model Mental

Model Mental mewakili aktivitas pengguna ketika berinteraksi pada suatu sistem atau konsep. Selama pengamatan mental terhadap model, biasanya hal yang diuji adalah sesuatu yang rumit dan kompleks untuk menggambarkan bagaimana respon dari pengguna. Model Mental pada Animo digambarkan menggunakan diagram afinitas. Gambar di bawah menjelaskan mental model pada desain User Interface yang memiliki 6 solusi utama yaitu Dashboard, Produk, Bahan,Stok Bahan, Pesanan dan Resep.



Gambar 1. Diagram Afinitas

3.2 Analisis Tugas Pengguna

Dalam proses ini terdapat sub-tugas dari tugas-tugas yang ada pada Mental Model. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengidentifikasi secara rinci langkah-langkah yang harus dilakukan pengguna untuk mencapai tugas utama.



Gambar 2. Tugas Pengguna

4. Evaluasi

Evaluasi yang dibuat oleh penulis merupakan bagian dari dokumen F500 yaitu laporan pengujian TA WRAP Entrepreneurship yang disusun oleh penulis yang merupakan anggota startup Automateall. Ada beberapa pengujian yang dilakukan berdasarkan dari tujuan yang telah ditentukan.

4.1 Hasil Pengujian

Untuk tujuan pertama yaitu keberhasilan website yang dinilai berdasarkan percobaan *usability* testing yang dilakukan oleh tester yang memiliki latar belakang pemilik usaha ,disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut.

Tabel 1. Tugas yang Diuji

Task 0	Goal	Nilai tingkat kemudahan login
	Scenario	Sekarang Anda telah berhasil mendaftar dan ingin masuk ke web
	Task	Makukan login akun di situs web

Task 1	Goal	Menilai tingkat kemudahan dalam melakukan proses daftar pesanan
	Scenario	Saat ini Anda ingin melihat daftar pesanan yang anda buat sebelumnya
	Task	Makukan proses daftar pesanan
Task 2	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam melihat kategori produk
	Scenario	Saat ini Anda ingin melihat produk apa saja yang ada pada kategori
	Task	Makukan proses melihat kategori produk
Task 3	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam menambah produk
	Scenario	Saat ini Anda ingin menambahkan produk
	Task	Melakukan dalam menambahkan produk
Task 4	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam menyimpan info produk
	Scenario	Saat ini Anda ingin menyimpan info produk
	Task	Melakukan melihat info produk
Task 5	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam menambah item
	Scenario	Saat ini Anda ingin menambah produk item
	Task	Melakukan menambah item
Task 6	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam menambah kategori
	Scenario	Saat ini Anda ingin menambah item kategori
	Task	Melakukan menambah kategori
Task 7	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam memfilter kategori bahan
	Scenario	Saat ini Anda ingin memfilter kategori bahan
	Task	Melakukan filter kategori bahan
Task 8	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam melihat stock bahan
	Scenario	Saat ini Anda ingin melihat stock bahan
	Task	Melihat stock bahan
Task 9	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam menambah item
	Scenario	Saat ini Anda ingin menambah item
	Task	Melakukan penambahan item
Task 10	Goal	Nilai tingkat kemudahan dalam membuat resep
	Scenario	Saat ini Anda ingin membuat resep
	Task	Melakukan pembuatan resep
Task 11	Goal	Nilai tingkat kemudahan keluar
	Scenario	Saat ini Anda ingin keluar dari situs web
	Task	Keluar dari situs web
Task 12	Goal	Nilai tingkat ketertarikan untuk belanganan
Task 13	Goal	Nilai tingkat manfaat dari website Animo

Tester 1:

Nama : Afrilya Putri
 No Hp : 081262227850 / 0823 3406 1346
 Email : manganobuah@gmail.com / afrilyapratama@gmail.com
 Nama Bisnis : Mangano Buah

Tabel 2. Hasil Tester 1

Task	Aksi	Kendala
0	Lancar	-
1	Lancar	-
2	Lancar	-
3	Lancar	-
4	Lancar	-
5	Lancar	-
6	Lancar	-
7	Lancar	-
8	Lancar	-
9	Lancar	-
10	Lancar	-
11	Lancar	-

12. Tertarik

13. Pembukuan secara digital, memudahkan pekerjaan terlebih lagi manganobuah

Feedback :

- List barang/stok/ dan lainnya bisa lebih dirapikan lagi

Tester 2:

Nama : Abigail
 No Hp : 089646960498
 Email : abigail0rey@gmail.com
 Nama Bisnis : Wild Grass Creates

Tabel 3. Hasil Tester 2

Task	Aksi	Kendala
0	Lancar	-
1	-	-
2	Lancar	-
3	Lancar	-
4	Cukup Lambat	Bingung ketika ingin menambahkan foto produk
5	Lancar	-

6	Cukup Lambat	Dikarenakan kurang detailnya informasi label di beberapa textfield (sub bahan)
7	Lancar	-
8	Lancar	-
9	Cukup Lambat	Karena bingung tata letak button “tambah resep”
10	Lancar	-
11	Lancar	-

12. Tertarik apabila ada beberapa tambahan fitur download data pdf atau kirim via email.

13. -

Feedback :

- Beberapa button yang harusnya interaktif penampilannya kurang kelihatan seperti bisa di klik (tambah foto)
- Tampilan di halaman stok bahan terlalu terkesan mentahan, mungkin perlu ada *sectioning/separation* (mungkin bikin tabel)
- Terdapat bug ketika input tanggal di browser safari
- Button description
- Mungkin tombol login logout bisa langsung di icon adminnya
- Bagian tambah pesanan bisa dibuat per customer dan bukan nambah manual per item (kayak kalau di POS 1 customer with several items di satu receipt yang sama bukan receipt beda-beda)
- Setelah menambahkan resep, resep yang sudah dibuat tidak dimunculkan langsung. Melainkan harus memilih lagi resep produk apa yang sudah ditambahkan sebelumnya. (Kurang Efisien)

Tester 3:

Nama : Shendy Pratama
 No Hp : 082317337775
 Email : shendypratamaa@gmail.com
 Nama Bisnis : GulaGulali

Tabel 4. Tabel Tester 3

<i>Task</i>	<i>Aksi</i>	<i>Kendala</i>
0	Lancar	-
1	Lancar	-
2	Lancar	-
3	Lancar	-
4	Lancar	-
5	Lancar	-
6	Lancar	-
7	Lancar	-
8	Lancar	-
9	Lancar	-

10	-	-
11	Lancar	-

12. Tertarik

13. Terbantu, karena dapat memanajamen produk yang dimiliki dengan efisien

Feedback :

- Konsistensi Warna
- Typography
- *Size assets landing page*

Tester 4 :

Nama : Azril Ardian Ifansyah
 No Hp : 08814604234
 Email : irfan05ariell@gmail.com
 Nama Bisnis : MakanMakanYuk

Tabel 5. Tabel Tester 4

<i>Task</i>	<i>Aksi</i>	<i>Kendala</i>
0	Cukup Lama	Bingung melihat pesanan selain di menu pesanan
1	Lancar	-
2	Lancar	-
3	Lancar	-
4	Lancar	-
5	Lancar	-
6	Lancar	-
7	Lancar	-
8	Lancar	-
9	Lancar	-
10	Cukup Lama	Kendala ada di bagian tata letak barang serta informasi harus mengisi yang bagaimana sehingga user bingung
11	Lancar	-

12. *Worth It*

13. Pilihan yang baik ketika ingin memanajemen produk.

Feedback :

- List dari apa yang baru saja diinput harusnya diletakkan dibawah atau diatas sendir.
- Button aksi sebaiknya ditambahkan label
- Setelah membuat resep, harusnya resep yang sudah dibuat dapat ditampilkan langsung di halaman resep user
-

Tester 5 :

Nama : Adelia Puspa Kirana

No Hp : 081323329814
Email : deliadeaaa@gmail.com
Nama Bisnis : Dey's Recipe

Tabel 6. Tabel Tester 5

<i>Task</i>	<i>Aksi</i>	<i>Kendala</i>
0	Lancar	-
1	Lancar	-
2	Lancar	-
3	Lancar	-
4	Lancar	-
5	Lancar	-
6	Lancar	-
7	Lancar	-
8	Lancar	-
9	Lancar	-
10	Lancar	-
11	Lancar	-

12. -

13. -

Feedback :

- Tata letak ketika bahan yang dibutuhkan banyak, kurang layak
- Text list bahan yang kurang lebih sama dengan text Title.
- Ketika ingin menginputkan dan active di text field yang berhubungan dengan angka, 0 tidak terhapus langsung sehingga sedikit mengganggu
- Apabila ada teks panjang, list di stok bahan/bahan cenderung kurang rapi.
- Kalkulasi kurang benar ketika ada penambahan stok bahan
- Dropdown “kategori bahan” ada baiknya dihapuskan karena memang ketika membuat resep bahannya bisa dari kategori apa saja. Jadi filter kategori bahan mungkin tidak diperlukan
- Ketika update pesanan, baiknya bagian yang sudah diedit tidak tertimpa
- Ketika ingin melihat resep, harusnya langsung ditampilkan saja

4.2 Analisis Hasil Pengujian

Berdasarkan data hasil pengujian *usability testing* yang dilakukan terdapat kendala dengan pertimbangan adanya hambatan pada waktu akses, tata letak button, desain *website* kurang ramah terhadap pengguna dan kurangnya informasi yang disampaikan oleh *website* terhadap pengguna.

5. Kesimpulan

Kesimpulan untuk pengembangan aplikasi ini dari hasil *usability testing* berdasarkan hasil pengamatan, kesimpulan yang bisa diambil adalah:

1. Memperbaiki fitur yang sudah ada, atau bahkan menambah fitur yang belum ada.
2. Mengumpulkan informasi yang lebih banyak terkait target market sehingga dapat mengimplementasikan desain yang ramah untuk pengguna.

6. Kontribusi Penulis

Bagian ini ditambahkan karena TA dikerjakan secara berkelompok sehingga penulis sendiri yaitu Belva Rabbani Driantama memaparkan beberapa kontribusinya pada startup Automateall didalam pengerjaan Animo penulis memiliki tanggung jawab sebagai UX sehingga memiliki tugas untuk memastikan bahwa *website* Animo berjalan dengan prinsip-prinsip keramahan pengguna dan mengumpulkan data untuk diterapkan pada tahap pengembangan selanjutnya.

REFERENSI

- [1] AutomateAll. (2020). Dokumen F100 – *Pengembangan Startup dengan judul Automate All Platform yang Membantu Pelaku Bisnis F&B Menjadi AutomasiMelalui Aplikasi Animo (Auto Calculation)*.
- [2] AutomateAll. (2020). Dokumen F200 – *Spesifikasi Kebutuhan Sistem dengan judul Automate All Platform yang Membantu Pelaku Bisnis F&B Menjadi AutomasiMelalui Aplikasi Animo (Auto Calculation)*.
- [3] AutomateAll. (2020). Dokumen F300 – *Deskripsi Perancangan Sistem dengan judul Automate All Platform yang Membantu Pelaku Bisnis F&B Menjadi AutomasiMelalui Aplikasi Animo (Auto Calculation)*.
- [4] AutomateAll. (2021). Dokumen F400 – *Laporan Kemajuan Startup dengan judul Automate All Platform yang Membantu Pelaku Bisnis F&B Menjadi AutomasiMelalui Aplikasi Animo (Auto Calculation)*.
- [5] Automateall. (2021). Dokumen F500 – *Laporan Pengujian Startup dengan judul Automate All Platform yang Membantu Pelaku Bisnis F&B Menjadi AutomasiMelalui Aplikasi Animo (Auto Calculation)*.
- [6] Nielsen, J. (2012). *Usability 101: Introduction to Usability. Human Computer Interaction User Testing Web Usability*.
- [7] Hertzum, M. (2020). *Usability Testing: A Practitioner's Guide to Evaluating the User Experience*. Morgan and Claypool.