

RE-DESIGN USER INTERFACE PADA STARTUP KAMI ADA UNTUK MENINGKATKAN USER EXPERIENCE DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN

Oleh:

Jevon Kirk Macciano¹, Mohammad Sofyan S. Thayf^{2*}, Arianti³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK K HARISMA Makassar

e-mail: ¹jevonkink_20@kharisma.ac.id, ²sofyan.thayf@kharisma.ac.id,

³Arianti@kharisma.ac.id

Abstrak: : KAMI ADA adalah startup platform digital yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia jasa seperti sumur bor, sedot WC, dan las besi melalui website kamiada.com. Saat ini, KAMI ADA memiliki 56 pengguna, namun masukan menunjukkan kekhawatiran tentang tampilan website yang kurang baik. Dengan menggunakan system usability scale (SUS), pengukuran terhadap 20 pengguna menghasilkan skor 42,875, dengan nilai F, peringkat "poor", dan tingkat penerimaan yang "not acceptable". Skor ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mengalami kesulitan, mengindikasikan pengalaman pengguna yang sangat kurang baik dan perlunya perbaikan desain. Untuk mengatasi masalah ini, KAMI ADA akan melakukan redesain sistem pada website menggunakan Metode desain berpusat pengguna (UCD) dipilih karena mengutamakan pengguna dalam setiap tahap desain. dengan harapan menciptakan sistem yang fungsional, memuaskan, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Kemudian setelah melakukan redesain menggunakan metode UCD dilakukan Pengukuran System Usability Scale (SUS) juga memperlihatkan peningkatan signifikan dari skor 42,875 (grade F, poor, not acceptable) menjadi 81 (grade B, good, acceptable). Melalui redesain ini, KAMI ADA bertujuan untuk meningkatkan nilai jasa, memperkuat hubungan dengan pengguna, dan mendorong pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

Kata kunci: Re-design, KAMI ADA, user centered design, user experience, website

Abstract: KAMI ADA is a digital platform startup that connects people with service providers such as well drilling, toilet suction, and iron welding through the website kamiada.com. Currently, KAMI ADA has 56 users, but feedback shows concerns about the website's poor appearance. Using the system usability scale (SUS), measurements of 20 users resulted in a score of 42.875, with a grade of F, a "poor" rating, and a level of acceptance of "not acceptable". This score indicates that the majority of users experienced difficulties, indicating a very poor user experience and the need for design improvements. To address this problem, KAMI ADA will redesign the system on the website using the User-Centered Design (UCD) method chosen because it prioritizes users in every design stage, with the hope of creating a system that is functional, satisfying, efficient, and enjoyable for users. Then after the redesign using the UCD method, the System Usability Scale (SUS) measurement also showed a significant increase from a score of 42.875 (grade F, poor, not acceptable) to 81 (grade B, good, acceptable). Through this redesign, KAMI ADA aims to enhance the value of services, strengthen relationships with users, and drive sustainable business growth.

Keywords: Re-design, KAMI ADA, user centered design, user experience, website

* Corresponding author : Mohammad Sofyan S. Thayf (sofyan.thayf@kharisma.ac.id)

1. PENDAHULUAN

KAMI ADA adalah salah satu *website* yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam menemukan beberapa layanan jasa yang dibutuhkan, Startup KAMI ADA adalah layanan jasa yang menyediakan nomor telepon jasa layanan seperti sumur bor, sedot WC, dan las besi, dan jasa-jasa lainnya yang saat ini dapat diakses melalui *link* kamiada.com. Sebagai platform digital. Berdasarkan informasi yang ada, *website* KAMI ADA saat ini memiliki 56 pengguna. Jumlah ini adalah basis awal pengguna yang telah mendaftar atau aktif menggunakan platform untuk mencari layanan jasa. KAMI ADA bertujuan untuk menjadi jembatan antara masyarakat dan penyedia jasa, serta terus berinovasi untuk meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan kepercayaan pengguna dalam mencari dan menggunakan layanan jasa secara *online*. Berdasarkan masukan dari beberapa pengguna *website* KAMI ADA saat ini, ditemukan bahwa ada kekhawatiran terkait tampilan *website* yang kurang baik. Sistem yang ada saat ini memiliki beberapa keterbatasan atau kekurangan yang menghambat pengalaman pengguna. Startup KAMI ADA berkomitmen untuk terus berkembang dengan mengintegrasikan fitur-fitur tambahan yang memberikan kemudahan kepada pengguna. Pengembangan ini dimaksudkan agar Startup KAMI ADA dapat menjadi platform digital yang lebih modern dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat luas dalam memenuhi layanan jasa sebagaimana yang ditawarkan oleh Startup KAMI ADA.



Gambar 1 Tampilan awal website KAMIADA sebelum dirancang ulang

Pengukuran *System Usability Scale* menggunakan kuesioner yang telah diisi oleh user sebanyak 20 orang Setelah data dikumpulkan menggunakan metode Skala Kemudahan Sistem, skor websitenya 42,875, dengan nilai F, rating yang buruk, dan tingkat penerimaan yang tidak dapat diterima. *Website* dikatakan *poor* karena skor usability-nya menunjukkan bahwa mayoritas pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan *website* tersebut. Dengan hasil skor tersebut jelas menandakan bahwa pengalaman pengguna sangat kurang baik, dan diperlukan perbaikan dalam desain. Dari total 56 orang user yang menjadi target penelitian, hanya 20 orang yang merespon dan mengisi formulir secara langsung untuk

memberikan penilaian melalui kuesioner SUS. Salah satu pendekatan yang relevan untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan melakukan redesign sistem pada *website* menggunakan metode *User-Centered Design (UCD)*. Untuk mengatasi permasalahan tersebut Metode *UCD* dipilih sebagai pendekatan karena menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam setiap tahap proses desain. Dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan batasan pengguna secara mendalam, dan juga berharap dapat menciptakan sistem yang tidak hanya fungsional tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan, efisien, dan menyenangkan bagi pengguna. Melalui penelitian dan penerapan pendekatan metode *UCD* dalam proses desain atau perancangan ulang sistem pada startup, diharapkan tercipta pengalaman pengguna yang lebih efisien, dan memuaskan. Dengan demikian, startup KAMI ADA dapat meningkatkan nilai jasa, memperkuat hubungan dengan pengguna, serta mendorong pertumbuhan bisnis secara berkelanjutan.

Berdasarkan penjabaran latar belakang, masalah penelitian ini adalah bagaimana merancang ulang (*redesign*) sistem untuk membuat pengalaman pengguna (*user experience*) di *website* KAMI ADA lebih mudah dan lebih baik dengan menggunakan metode *UCD*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan pengalaman pengguna (*user experience*) di *website* KAMI ADA dengan menambah fitur baru dan memperbaiki kekurangan yang ada.

2. METODE PENELITIAN

Semua interaksi pengguna dengan sebuah produk, sistem, atau layanan disebut User Experience (UX). UX mencakup aspek fungsional, emosional, dan perilaku pengguna terhadap produk tersebut. Sesuai dengan definisi yang diberikan oleh Organisasi Standar Internasional (ISO) 9241-210 (2010), UX adalah "persepsi dan respons seseorang yang dihasilkan dari penggunaan dan/atau antisipasi penggunaan sebuah sistem, produk, atau layanan." UX melibatkan dimensi lebih luas dibandingkan dengan sekadar usability, karena mencakup aspek emosional, seperti kepuasan pengguna, serta kemudahan dan keefektifan penggunaan produk [1]. Seiring dengan berkembangnya teknologi digital dan peningkatan penggunaan produk digital dalam kehidupan sehari-hari, kualitas UX menjadi sangat penting untuk kesuksesan produk. Perusahaan yang mampu memberikan UX yang baik dapat meningkatkan kesetiaan pengguna, meningkatkan retensi pengguna, dan bahkan membedakan dirinya dari para pesaing. Sebagaimana diungkapkan oleh Hassenzahl dan Tractinsky (2006)[2], UX tidak hanya berkaitan dengan seberapa efektif suatu produk digunakan, tetapi juga seberapa baik pengalaman keseluruhan yang dirasakan pengguna, termasuk kesan estetika, emosional, dan interaksi sosial yang mungkin terlibat. Dalam pengembangan produk digital, UX dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk struktur informasi, navigasi, desain antarmuka, dan kecepatan sistem. Penelitian oleh Garrett (2011) menunjukkan bahwa UX yang baik terdiri dari lima elemen kunci, yaitu strategi, ruang lingkup, struktur, kerangka, dan permukaan. Kelima elemen ini saling berhubungan dan membentuk keseluruhan pengalaman pengguna. Misalnya, pada level strategi, perusahaan harus memahami tujuan pengguna dan kebutuhan bisnisnya; pada level permukaan, desain visual antarmuka harus mudah diakses dan dipahami [3]. Menurut

penelitian yang dilakukan oleh Tullis dan Albert (2013), pengukuran UX mencakup aspek fungsional seperti efisiensi dan efektivitas, serta aspek emosional seperti kepuasan pengguna. Mereka menjelaskan bahwa pengalaman pengguna yang baik dapat dicapai jika pengguna merasa mudah menggunakan produk, mencapai tujuan mereka dengan cepat, dan merasa puas secara emosional setelah menggunakannya. Pengalaman yang buruk, di sisi lain, dapat menyebabkan frustrasi, mengurangi loyalitas pengguna, dan bahkan mendorong pengguna beralih ke produk pesaing [4]. Oleh karena itu, dalam merancang produk digital, penting untuk melakukan evaluasi UX secara berkala guna memastikan bahwa desain produk terus relevan dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pengguna. Metode *user-centered design* adalah pendekatan desain sistem yang berfokus pada kebutuhan dan preferensi pengguna. Metode User Centered Design adalah pendekatan dalam desain produk, layanan, atau sistem yang menempatkan kebutuhan, keinginan, dan keterbatasan pengguna sebagai fokus utama dalam seluruh proses desain. Menurut ISO 9241-210 (2010), UCD melibatkan pengguna dalam setiap tahap pengembangan, dari perencanaan, prototyping, hingga evaluasi [5]. UCD adalah pendekatan desain yang menempatkan pengguna sebagai pusat perhatian. Prinsip utama UCD adalah memahami kebutuhan, preferensi, dan konteks pengguna untuk menciptakan produk atau layanan yang lebih relevan, efektif, dan memuaskan. Dalam metode ini, pengguna dianggap sebagai ahli dalam menggunakan produk atau layanan, sehingga melibatkan mereka sejak awal dan secara berkelanjutan dalam seluruh siklus desain. Pendekatan User Centered Design memastikan bahwa solusi yang dihasilkan berfokus pada keberlanjutan dan meningkatkan pengalaman pengguna, menghasilkan produk yang diinginkan dan dibutuhkan oleh pasar [6]. User Centered Design adalah metode desain yang menempatkan pengguna sebagai fokus utama dalam proses pengembangan sistem. Desain ini memperhatikan tujuan, sifat, konteks, dan lingkungan sistem yang berdasarkan pada pengalaman pengguna. Penerapan User Centered Design dalam perancangan antarmuka didasarkan pada data dan informasi kateyang dikumpulkan untuk membangun aplikasi. Tujuannya adalah untuk menekankan kebutuhan pengguna terhadap produk yang akan dikembangkan, sehingga produk tersebut dapat bermanfaat dan nyaman digunakan oleh pengguna [7]. Terdapat beberapa tahapan dalam pengembangan sistem menggunakan pendekatan user centered design[8] Metode user centered design juga menggunakan tiga metric yang digunakan untuk mengukur efektivitas dan keberhasilan desain yang dihasilkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan yaitu **Task success** mengukur seberapa berhasil pengguna menyelesaikan suatu tugas dalam sistem atau aplikasi. Biasanya, keberhasilan ditentukan oleh beberapa parameter seperti Tugas yang berhasil diselesaikan tanpa kesalahan. Tingkat kelengkapan tugas, Ada atau tidaknya bantuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas. Metrik ini sering diukur dalam bentuk persentase. Task success penting untuk mengetahui apakah desain sistem efektif dalam membantu pengguna mencapai tujuan mereka. **Time on Task** adalah waktu yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas tertentu. Metrik ini digunakan untuk mengevaluasi efisiensi sistem. Desain yang baik seharusnya memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas lebih cepat, tanpa mengurangi

kualitas output atau menyebabkan kebingungan. Waktu dapat dihitung dalam detik, menit, atau rata-rata waktu dari seluruh pengguna. Jika waktu penyelesaian terlalu lama, hal itu dapat menunjukkan bahwa interaksi antara pengguna dan sistem tidak efisien. **Error Rate** mengukur jumlah kesalahan yang dilakukan oleh pengguna saat menyelesaikan tugas. Kesalahan dapat berupa Penggunaan fitur yang salah, Keputusan yang salah saat mengoperasikan sistem. Metrik ini berguna untuk mengevaluasi seberapa intuitif dan user-friendly sebuah sistem. Jika tingkat kesalahan tinggi, itu menandakan ada masalah dengan desain atau antarmuka pengguna. Pengurangan error adalah salah satu target utama dalam perbaikan desain UX [9] Konsep metode UCD bahwa "Anda hanya perlu menguji dengan lima pengguna" dipopulerkan oleh Jakob Nielsen, seorang ahli *usability* terkemuka dan salah satu pendiri Nielsen Norman Group. Argumen utamanya didasarkan pada prinsip "*diminishing returns*" (pengembalian yang semakin berkurang) dalam menemukan masalah kegunaan. Nielsen berpendapat bahwa jumlah masalah kegunaan baru yang Anda temukan akan menurun drastis setelah menguji sejumlah kecil pengguna. Secara spesifik, ia mengklaim bahwa dengan menguji lima pengguna, Anda akan dapat menemukan sekitar 80-85% dari masalah kegunaan utama yang ada pada suatu antarmuka[10]. Studi sebelumnya digunakan sebagai referensi untuk penelitian ini. Studi yang ditulis oleh Anggraeny Puspita Sari berjudul "Perancangan UI/UX Pada Website Medisol Dengan Metode Desain Berpusat Pada Pengguna" menghasilkan nilai usability tahap kedua sebesar 98%, faktor efisiensi sebesar 99%, dan faktor kepuasan pengguna sebesar 96%. [13]. Hasil penelitian yang ditulis oleh Ariq Dzaky, "Analisis dan Perancangan UI/UX Pada Startup RenovAction Menggunakan Metode User Centered Design", menunjukkan bahwa nilai akhir perhitungan skala likert dan penggunaan web adalah Sangat Setuju dan Sangat Baik. Ini menunjukkan bahwa pendekatan yang menggunakan metode user-centered design untuk menganalisis dan membangun antarmuka pengguna dapat memberikan hasil yang sangat baik. [14]. Sebuah studi yang ditulis oleh Rinaldy Leonard berjudul "Perancangan UI/UX Pada Website Lelang Yuk Menggunakan Pendekatan User Centred Design" menunjukkan bahwa skor Sistem Usability Scale telah meningkat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pendekatan desain yang berpusat pada pengguna dapat meningkatkan user interface dan pengalaman pengguna pada website [15]. Dalam penelitian yang ditulis oleh Christofer Veronica berjudul "Implementasi Pendekatan User Centered Design Pada Perancangan UI/UX Website Worker's", hasil evaluasi desain awal mencapai 62 dan dikategorikan sebagai OK. Setelah penerapan UCD dalam evaluasi dan perbaikan User Interface dan User Experience mampu meningkatkan kemudahan pengguna untuk menggunakan website pekerja, yang dibuktikan dengan rentang nilai kuesioner sebesar 84 yang dikategorikan sebagai *excellent* dalam *System Usability Scale* (SUS) [16]. Studi Musakkir berjudul "Optimalisasi Desain Antarmuka Pengguna (UI) Aplikasi HALO PRINT DIGITAL Berbasis Website Menggunakan Metode Desain Berpusat Pengguna (UCD)" bertujuan untuk menentukan apakah proses desain berpusat pengguna dapat berdampak positif pada antarmuka pengguna aplikasi haloprint digital. Penulis menggunakan metode desain berpusat pada pengguna. Aplikasi ini dimulai dengan perancangan antarmuka pengguna, yang

diharapkan akan membuat proses desain lebih mudah dan membuat aplikasi lebih mudah digunakan. [17].



Gambar 2 Tahapan Penelitian

1. *Plan* (Identifikasi Masalah)

Pada tahap ini, memilih bidang dan topik penelitian, melakukan penelitian literatur tentang artikel yang terkait dengan masalah yang ditemukan di website KAMI ADA, menemukan masalah, dan menemukan solusinya.

2. *Specify context of use* (Identifikasi pengguna)

Pada tahap ini mengidentifikasi pengguna *website* KAMI ADA. Peneliti mengambil lima pengguna acak *website* KAMI ADA untuk membagikan pengalaman dalam menggunakan *website*.

3. *Specify user and organizational requirements* (Pengumpulan data)

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara yang melibatkan lima pengguna *website* KAMI ADA. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab untuk menggali pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur yang sudah ada. Data pengalaman pengguna yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis untuk menjadi acuan ke tahap selanjutnya.

4. *Produce a design solution* (Membuat solusi desain)

Pada tahapan ini dilakukan perancangan ulang *website* KAMI ADA khususnya pada fitur yang sudah ada menjadi lebih spesifik dengan menerapkan metode *user centered design* agar pengguna lebih mudah dalam mencari dan menemukan jasa, serta memberikan rekomendasi jasa yang diinginkan pada *website* KAMI ADA.

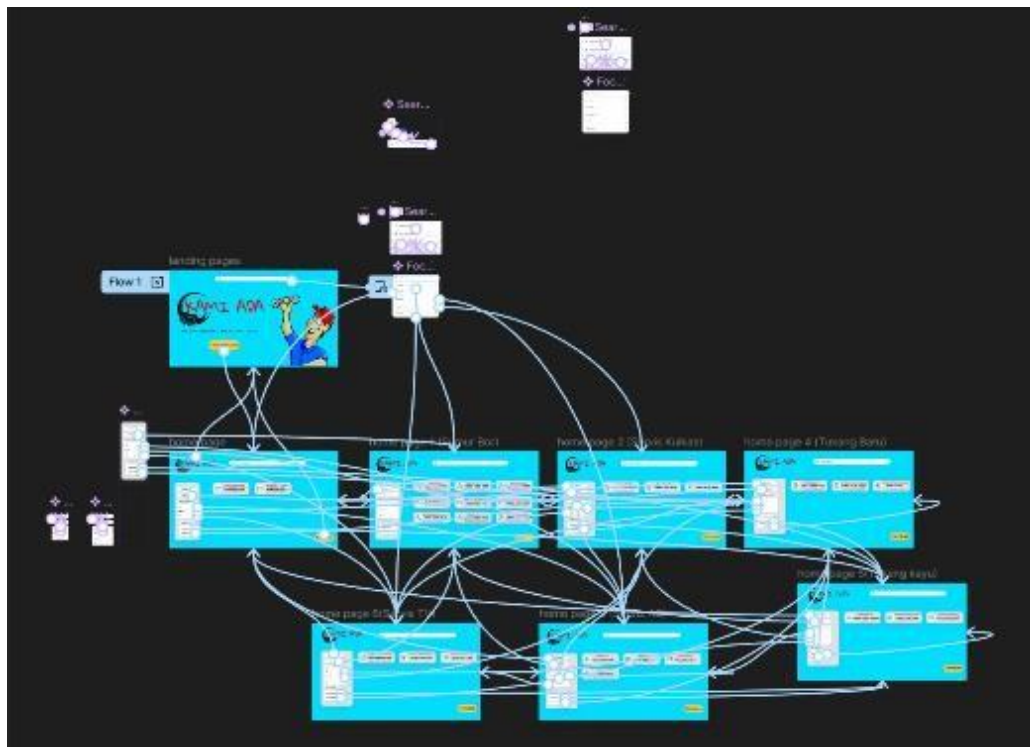
5. *Evaluate Design* (Evaluasi desain)

Pada tahapan ini dilakukan observasi/pengamatan kepada 5 pengguna *website* KAMI ADA saat mereka menggunakan sistem yang didesain ulang. Selanjutnya data diolah dalam tahap pengolahan data hasil evaluasi untuk mendapat masukan dalam pengembangan *website* selanjutnya. Observasi dilakukan dengan cara pengguna menyelesaikan skenario tugas dalam menggunakan hasil perancangan sistem yang telah dibuat.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Perancangan ulang antarmuka pengguna

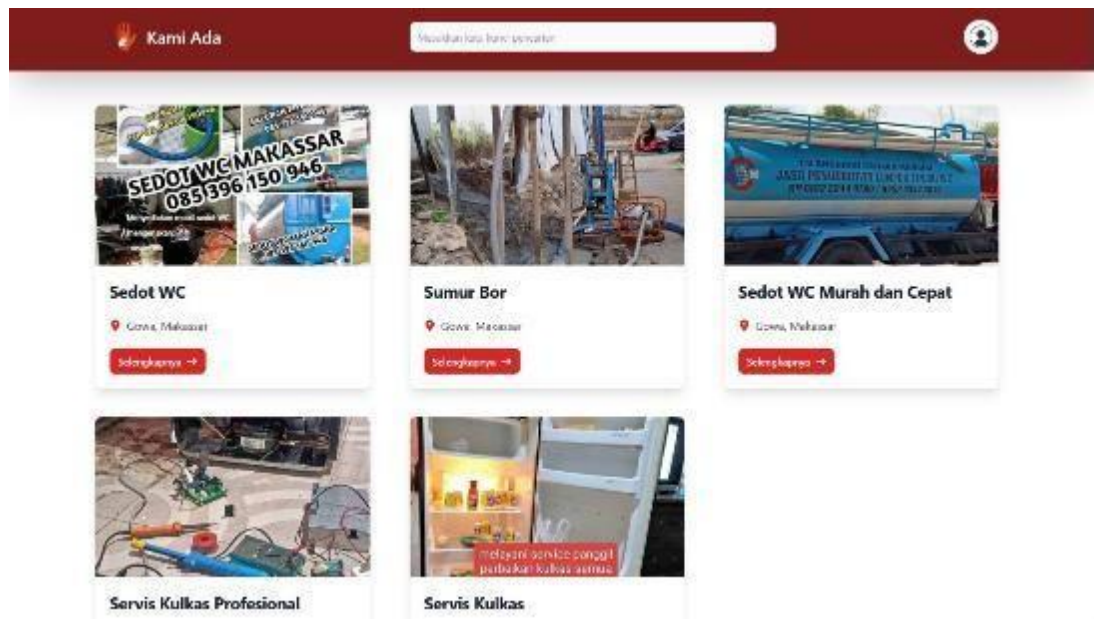
Hasil dari analisis masalah yang ditemukan dari wawancara memotivasi perancangan ulang antarmuka web secara keseluruhan. Solusi desain yang dibuat untuk *website* KAMI ADA digunakan untuk tahap perancangan prototype menggunakan Figma. Hasil perubahan terlihat pada gambar 3.



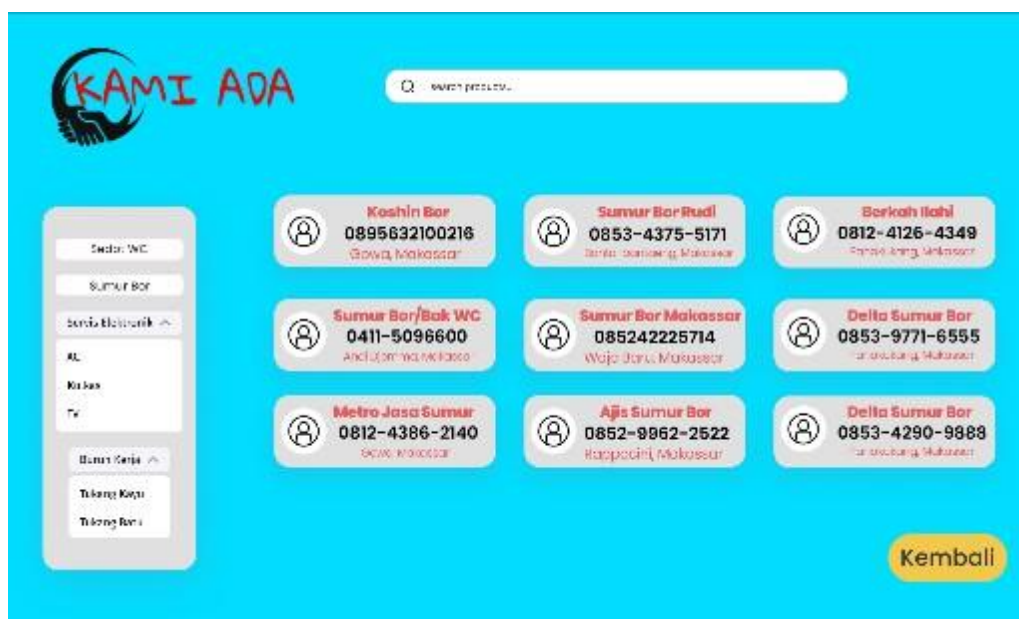
Gambar 3 setelah dilakukan perancangan prototype menggunakan Figma

Pada saat ini, sistem kategori di *website* KAMI ADA menawarkan pilihan kategori elektronik yang lebih spesifik, seperti AC, kulkas, dan TV, yang sangat membantu pengguna menemukan jasa langsung sesuai kategori yang mereka cari. Gambar 4 menunjukkan hasil perancangan ulang sistem kategori.

Sebelum



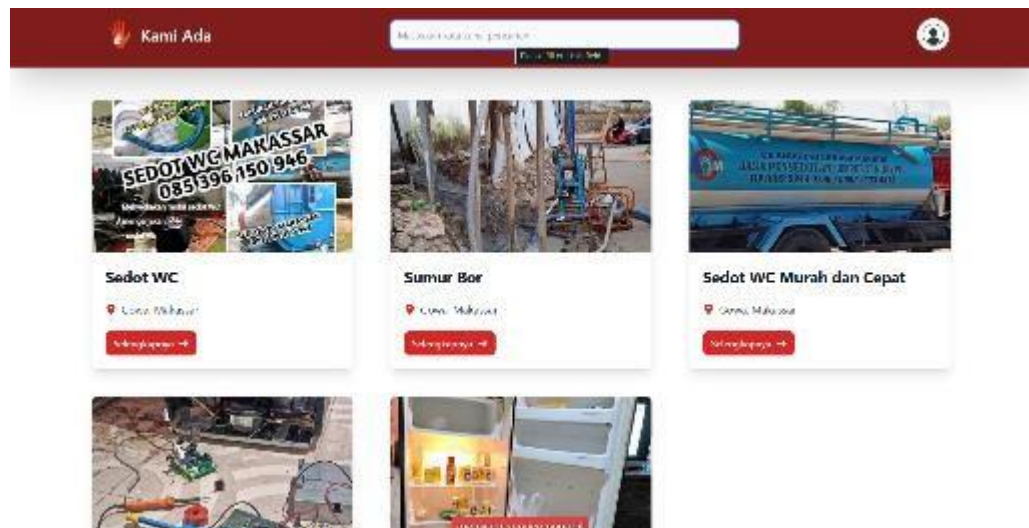
Sesudah



Gambar 4 Tampilan sistem kategori awal dan tampilan sistem kategori baru

Saat mencari dan menampilkan jasa, sistem sebelumnya tidak menampilkan jasa yang dicari tanpa memberikan rekomendasi jasa yang ada pada website tersebut. Namun, setelah perancangan sistem rekomendasi, rekomendasi jasa adalah produk yang sesuai dengan jasa yang dicari melalui kata kunci atau produk yang ditunjukkan pada Gambar 5.

Sebelum



Sesudah



Gambar 5 Tampilan hasil pencarian awal dan tampilan hasil pencarian baru

4. Pengujian hasil perancangan

1. Skenario pengujian (*task*)

Skenario Pengujian Untuk mengetahui apakah hasil *re-design* sistem kategori dapat digunakan atau tidak, peneliti membutuhkan skenario tugas apa saja yang harus dikerjakan oleh responden yang Berdasarkan dalam tabel 1.

Tabel 1 Skenario pengujian

Skenario pengujian (<i>task</i>) 1	Menggunakan Fitur kategori <i>website</i>
1. Buka <i>link prototype</i> interaktif dari <i>Website KAMI ADA</i> .	
2. Klik Temukan Jasa	
3. Cari jasa yang ingin Anda cari	

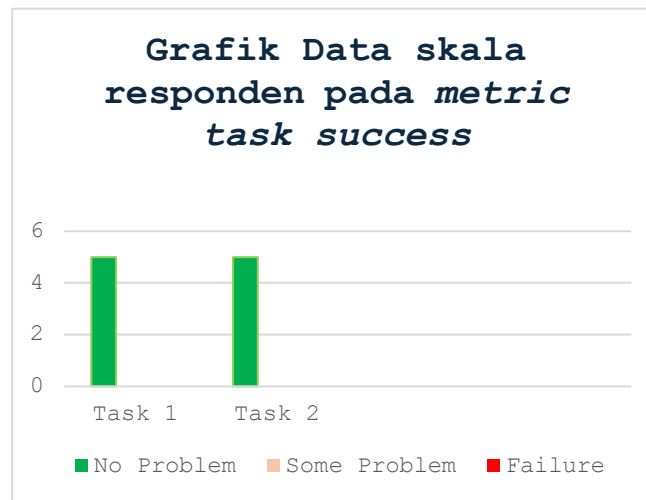
4. Setelah jasa ditampilkan sesuai dengan yang Anda cari, klik jasa yang tertarik untuk Anda lihat.	
5. Setelah semua selesai dilihat/dibuka, kembali ke halaman beranda dengan klik tombol kembali yang terletak pada bagian kanan bawah.	
6. Selesai.	
Skenario pengujian (task) 2	Menggunakan Fitur <i>Search website</i>
1. Buka <i>website</i> KAMI ADA, pastikan Anda berada di halaman beranda	
2. Klik <i>icon</i> menu <i>search</i> dibagian tengah atas	
3. Pilih jasa yang ingin Anda cari sesuai dengan kategori spesifik jasa yang tersedia	
4. Setelah jasa ditampilkan sesuai dengan kategori yang Anda cari, klik jasa yang tertarik untuk Anda lihat	
5. Setelah semua selesai dilihat/dibuka, kembali ke halaman beranda dengan klik tombol kembali yang terletak pada bagian kanan bawah.	
6. Selesai.	

2. Pengujian *task success*

Setelah dilakukan observasi dengan diberikan skenario tugas yang harus dikerjakan oleh lima responden, maka didapatkan hasil dari skala satu sampai tiga. Skala tersebut berdasarkan data tabel 2.

Tabel 2 Data Skala Responden pada Metric Task Success

Skenario pengujian (task)1	No Problem	Some problem	errors
Responden 1	1	0	0
Responden 2	1	0	0
Responden 3	1	0	0
Responden 4	1	0	0
Responden 5	1	0	0
Skenarion pengujian (task) 2	No problem	Some problem	errors
Responden 1	1	0	0
Responden 2	1	0	0
Responden 3	1	0	0
Responden 4	1	0	0
Responden 5	1	0	0



Gambar 6 Grafik Data skala responden pada *metric task success*

Data yang diperoleh pada tabel 2 kemudian diolah dalam bentuk grafik yang dapat dilihat pada Gambar 6. Hasil pengujian *prototype* menggunakan *metric task success* di atas menunjukkan bahwa tidak ditemukan masalah saat responden menggunakan hasil perancangan ulang *website* KAMI ADA terutama pada sistem kategori.

3. Pengujian *Time on Task*

Berikut hasil observasi dari lima responden mengenai *metric time on task* diukur berdasarkan lamanya waktu pengerjaan skenario tugas yang diberikan oleh peneliti. Berikut adalah data waktu pengerjaan dalam satuan detik.

Tabel 3 Data responden pada *metric time on task*

Skenario tugas (task)	Waktu Pengerjaan					
	Peneliti	Responden				
		1	2	3	4	5
Skenario pengujian (task) 1	21,86	31,70	25,89	21,79	24,44	25,85
Skenario pengujian (task) 2	28,08	28,12	25,81	16,32	20,05	28,44

Berdasarkan data pengamatan tersebut, terlihat bahwa beberapa responden memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas dibandingkan waktu pengujian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Hal ini dapat terjadi dikarenakan responden tersebut tertarik melihat beberapa produk yang ditampilkan dari hasil penelusuran Jasa dan rekomendasi produk yang ditampilkan berdasarkan kata kunci.

4. Pengujian *Errors*

Berdasarkan Hasil data pengujian *metric errors* dalam tabel 4

Tabel 4 data responden pada *metric errors*

Skenario Pengujian (task) 1	Jumlah tugas	Jumlah tingkat kesalahan
Responden 1	6	0%
Responden 2	6	0%
Responden 3	6	0%
Responden 4	6	0%
Responden 5	6	0%
Jumlah		0%
Rata-rata		0%
Skenario pengujian (task) 2	Jumlah tugas	Jumlah tingkat kesalahan
Responden 1	6	0%
Responden 2	6	0%
Responden 3	6	0%
Responden 4	6	0%
Responden 5	6	0%
Jumlah		0%
Rata-rata		0%

Berdasarkan hasil observasi pengujian *metric errors* yang dilakukan oleh lima orang responden, diperoleh jumlah rata-rata tingkat kesalahan untuk semua tugas adalah 0%.

5. Pengujian SUS

Setelah itu dilakukan pengukuran menggunakan *system usability scale (SUS)* pada responden untuk mengukur tingkat *usability* sebuah sistem. Dari hasil pengukuran sistem telah diubah menunjukkan angka 81 dengan *grade B*, rating *good*, dan memiliki tingkat penerimaan *acceptable*. *Website* dikatakan *good* karena skor *usability*-nya menunjukkan bahwa mayoritas pengguna sangat puas dalam menggunakan *website* tersebut. Dengan hasil skor tersebut jelas menandakan bahwa pengalaman pengguna sangat baik berdasarkan data perhitungan dalam tabel 5

Table 5 tabel perhitungan menggunakan SUS

No.	Responden	Skor Asli									
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10
1	Pengguna 1	2	4	2	4	1	2	3	5	2	3
2	Pengguna 2	5	1	5	1	1	1	5	1	5	1
3	Pengguna 3	1	3	3	4	2	4	2	4	2	4
4	Pengguna 4	2	4	2	4	2	4	1	4	1	4
5	Pengguna 5	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4

No.	Responden	Skor Hasil Hitung SUS										Jumlah	Nilai (Jumlah × 2.5)
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10		
1	Pengguna 1	1	1	1	1	0	3	2	0	1	2	12	30
2	Pengguna 2	4	4	4	4	0	4	4	4	4	4	36	90
3	Pengguna 3	0	2	2	1	1	1	1	1	1	1	11	27,5
4	Pengguna 4	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	8	20
5	Pengguna 5	0	4	0	4	0	4	0	1	0	1	14	35
Rata-rata													81

5. KESIMPULAN

Pengujian dengan metric task success menunjukkan seluruh responden dapat menyelesaikan skenario tugas tanpa hambatan, sedangkan pengujian time on task memperlihatkan beberapa responden membutuhkan waktu lebih lama dari estimasi karena tertarik mengeksplorasi layanan yang ditampilkan. Selain itu, pengujian metric errors membuktikan bahwa tidak ditemukan kesalahan saat responden menggunakan website hasil re-design dari skenario pertama dan kedua menunjukkan jumlah tingkat kesalahan 0%. Pengukuran System Usability Scale (SUS) juga memperlihatkan peningkatan signifikan dari skor 42,875 (grade F, poor, not acceptable) menjadi 81 (grade B, good, acceptable). Dengan demikian, perancangan ulang antarmuka ini terbukti mampu meningkatkan usability sekaligus memperbaiki user experience pada website KAMI ADA, sehingga dapat mendukung pengembangan bisnis startup secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Sosial Humaniora Terapan Jurnal Sosial Humaniora Terapan and K. PELANGGAN KEPUASAN PELANGGAN Ngurah Rangga Wiwesa, "USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN," 2021.
- [2] B. S. Prakoso, "KEPUASAN LAYANAN ONLINE E-GOVERNMENT DI KEMENTERIAN AGAMA INDONESIA."
- [3] Garrett J.J., *The Elements of User Experience: User-Centered Design for the Web and Beyond*, 2nd edition. New Riders, 2011.
- [4] Tullis T. and Albert B., *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*, 2nd edition. Massachusetts: Elviesier, 2013.
- [5] International Organization for Standardization, *Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*. Geneva: ISO, 2010.
- [6] Y. R. Putra and N. Suryani, "Penerapan Metode User Centered Design dalam

Perancangan Antarmuka Aplikasi Pembelajaran Bahasa Indonesia,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pendidikan*, vol. 7, no. 2, pp. 145–155, 2020.

- [7] Interaction Design Foundation. (n.d.), “User-Centered Design.”
- [8] M. Ariq Dzaky, I. Alwiah Musdar, P. Studi Informatika, and S. Kharisma Makassar, “ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX PADA STARTUP RENOVATION MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN”, [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- [9] W. Albert, *Measuring the User Experience: Collecting, Analyzing, and Presenting Usability Metrics*, 2nd edition. Morgan Kaufmann, 2013.
- [10] Jakob Nielsen, “Why You Only Need to Test with 5 Users.” Accessed: Jul. 28, 2025. [Online]. Available: <https://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/>
- [11] M. Arafat, Y. Trimarsiah, H. Susantho, and D. Redaksi, “INFORMATIKA DAN TEKNOLOGI (INTECH) Rancang Bangun Sistem Informasi Pemesanan Online Percetakan Sriwijaya Multi Grafika Berbasis Website INFORMASI ARTIKEL A B S T R A K,” *JURNAL INTECH*, vol. 3, no. 2, pp. 6–11, 2022.
- [12] Jean Sundego, “Figma Adalah: Fitur, Kegunaan, dan Manfaatnya.” Accessed: May 28, 2025. [Online]. Available: <https://purwadhika.com/blog/figma-adalah-fitur-kegunaan-dan-manfaatnya>
- [13] P. Anggraeny Puspita Sari, M. Fajar, T. Informatika Studi, and S. KHARISMA Makassar, “PERANCANGAN UI/UX PADA WEBSITE MEDISOL DENGAN METODE USER CENTERED DESIGN”, [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- [14] M. Ariq Dzaky, I. Alwiah Musdar, P. Studi Informatika, and S. Kharisma Makassar, “ANALISIS DAN PERANCANGAN UI/UX PADA STARTUP RENOVATION MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN”, [Online]. Available: <https://jurnal.kharisma.ac.id/kharismatech/>
- [15] V. Rinaldy Leonard, B. Zaman, S. Bahri, T. Informatika, and S. Kharisma Makassar, “PERANCANGAN ULANG UI/UX PADA WEBSITE LELANGYUK MENGGUNAKAN PENDEKATAN USER CENTERED DESIGN,” *JTRISTE*, vol. 9, no. 1, pp. 31–45, 2022, [Online]. Available: <https://lelangyuk.com>
- [16] C. V. Wu, Hasniati, and Izmy Alwiah Musdar, “Implementation of User Centered Design Approach in User Interface Design and User Experience Website Worker’s. Jurnal Ilmu Komputer KHARISMA TECH,” 2022. doi: <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v17i2.246>.
- [17] A. Munir, H. Surasa, P. Studi Teknik Informatika, and S. Kharisma Makassar, “OPTIMALISASI DESIGN USER INTERFACE (UI) APLIKASI HALOPRINT DIGITAL BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN METODE USER CENTERED DESIGN (UCD)”, [Online]. Available: <https://haloprint-digital.com/>.