

Studi Kasus Klik Food dengan *Heart Framework* dan *Double Diamond* Pada Pengembangan User Experience

Klik Food Case Study with Heart Framework and Double Diamond on User Experience Development

Nabila Azzahra¹, Mia Kamayani²

^{1,2}Teknik Informatika, Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. HAMKA

E-mail: ¹Nabilazahra0602@gmail.com, ²Mia.kamayani@uhamka.ac.id

Abstrak

Kemajuan teknologi yang serba digital telah mengubah cara konsumen berinteraksi dengan layanan *e-commerce*, khususnya dalam sektor makanan dan minuman. Studi ini mengkaji pengalaman pengguna (*user experience*) dalam aplikasi *Klik Food* Indomaret, sebuah *platform e-commerce* yang menawarkan berbagai produk makanan dan minuman. Penelitian ini bertujuan membuat UI/UX yang dapat menimbulkan kepuasan pengguna dalam proses transaksi di dalam layanan sehingga pengguna senang serta transaksi sukses menggunakan *Heart Framework* dan *Double Diamond*. *Heart Framework* dengan penerapan aspek *happiness* dan *task success* yang diteapkan menggunakan metrik SEQ, SUS dan MAUS. Pada penelitian ini *heart framework* dan *double diamond* kredibel dalam menciptakan kepuasan pengguna dengan hasil SEQ 5,74 dari 7, SUS 74 dari 100 dan MAUS 86,6. Semua hasil metrik memasuki kategori baik atau hasil kepuasan pengguna terhadap protipe aplikasi dapat diterima.

Kata kunci: User Experience, Heart Framework, Double Diamond, SUS, SEQ.

Abstract

The advancement of digital technology has changed the way consumers interact with e-commerce services, especially in the food and beverage sector. This study examines user experience in the Klik Food Indomaret application, an e-commerce platform that offers various food and beverage products. This research aims to create UI/UX that can generate user satisfaction in the transaction process in the service so that users are happy and transactions are successful using the Heart Framework and Double Diamond. Heart Framework with the application of aspects of happiness and task success that are determined using SEQ, SUS and MAUS metrics. In this study, the heart framework and double diamond are credible in creating user satisfaction with SEQ results of 5.74 out of 7, SUS 74 out of 100 and MAUS 86.6. All metric results enter the good category or the results of user satisfaction with the application prototype are acceptable.

Keywords: User Experience, Heart Framework, Double Diamond, SUS, SEQ.

1. PENDAHULUAN

Era serba digital masa kini menimbulkan semakin mudahnya memperoleh kebutuhan sehari-hari. Salah satu kebutuhan primer manusia merupakan makanan, hal tersebut membuat beberapa masyarakat kini kerap kali membuat masyarakat memperoleh makanan secara cepat dan mudah.

Di masa lalu, manusia cenderung membeli makanan dan minuman langsung dari toko [1]. Namun, realitas pada zaman kini banyak orang memanfaatkan berbelanja makanan secara *online*. Seiring dengan berkurangnya membeli makanan dan minuman langsung dari toko, penggunaan berbagai aplikasi digital pun semakin meningkat. Begitupun dengan indomaret yang kini memiliki aplikasi klik indomaret dan memasarkan produk makanan melalui fiturnya yaitu, *Klik food*.

Produk atau aplikasi masa kini memperhatikan pengalaman pengguna. Pengalaman Pengguna (UX) mengukur tingkat kepuasan serta kenyamanan yang dirasakan seseorang terhadap suatu sistem, produk maupun layanan. Prinsip utama ketika menciptakan pengalaman pengguna

adalah memberikan kebebasan sepenuhnya kepada pengguna untuk menentukan tingkat kepuasan mereka sendiri (*customer rule*) [2].

Untuk memastikan bahwa aplikasi atau sistem teknologi informasi berjalan dengan baik, diperlukan proses evaluasi kinerjanya. Evaluasi kinerja teknologi informasi melibatkan penggunaan alat pengukuran atau metode untuk mengevaluasi masalah yang menjadi fokus penelitian. Salah satu alat yang digunakan dalam mengukur kualitas pengalaman pengguna (UX) adalah *PULSE Framework*, yang memperhitungkan berbagai aspek performa bisnis. *PULSE Framework* merupakan alat yang mencerminkan performa teknis dan aspek bisnis, dengan mempertimbangkan variabel seperti jumlah tampilan halaman, waktu aktif, keterlambatan, jumlah pengguna aktif dalam tujuh hari, dan pendapatan. Namun *PULSE Framework* lebih mengukur kepada bisnis sedangkan *HEART* merupakan kerangka kerja yang lebih komprehensif untuk *metric UX* [3].

Pada studi terdahulu yang dilakukan Agil Cahyo Priyantono dan Firman Ardiansyah yakni merancang aplikasi *mobile* untuk sumber daya desa dengan mengaplikasikan metode *double diamond*. Hasil akhir penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan mencapai 91,7% dan kepuasan pengguna yang mencapai 92,5% [4]. *Double diamond* merupakan pendekatan yang holistik untuk merancang, dengan memecah proses desain menjadi empat langkah kreatif, yakni mencari (*discover*), menetapkan (*define*), mengembangkan (*develop*), dan menyampaikan (*deliver*) [5]. Penelitian yang memanfaatkan *double diamond* karena menekankan pada proses desain yang mengutamakan analisis masalah sebagai dasar pembuatan solusi [6].

Selanjutnya penelitian yang dilakukan M. Azman Maricar menggunakan *HEART Framework* untuk menguji kualitas pengalaman pengguna. *HEART Framework* adalah sebuah kerangka kerja yang dikembangkan oleh *google*, yang digunakan untuk menilai pengalaman pengguna berdasarkan lima aspek, yaitu *Happiness* (kepuasan), *Engagement* (Keterlibatan), *Adoption* (Adopsi), *Retention* (Retensi), dan *Task success* (Keberhasilan misi) [7]. Penelitian menggunakan *HEART Framework* dapat menitikberatkan pada aspek *happiness* dan *task success* dengan harapan mencapai kepuasan dan memudahkan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Evaluasi pengalaman pengguna dengan menggunakan *HEART framework* dapat membantu desainer dalam memllahami dan mengukur kepuasan pengalaman pengguna [8].

Pada penelitian [9] *usability testing* telah dilakukan menggunakan situs Maze dan pengujian dengan *System Usability Scale* (SUS). Hasil *usability testing* adalah skor sebesar 84, yang terletak dalam kisaran yang tinggi. Skor SUS mencapai 83,33, masuk dalam kategori A dan dapat diterima. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah prototipe usulan yang memenuhi aspek-aspek *usability*, termasuk efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pengguna. Efektivitas dan efisiensi dinilai berdasarkan skor *Maze* sebesar 84, sementara aspek kepuasan pengguna dievaluasi dengan skor SUS mencapai 83,33.

Pada penelitian [10] *Single Ease Question* dapat dijadikan indikator keberhasilan sebuah desain antarmuka. Penelitian menunjukkan bahwa rancangan antarmuka tersebut memenuhi karakteristik umum masyarakat, terkonfirmasi oleh hasil evaluasi memanfaatkan *Single Ease Question* (SEQ) yang mencapai nilai akumulasi 6,7 dari 5 penugasan yang diberikan kepada 5 responden selama pengujian.

Penelitian yang dilakukan oleh [11] menggunakan pengujian dengan maze. Pengujian maze digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana tingkat keberhasilan penggunaan aplikasi. Skor *usability* yang terdapat dalam laporan Maze tidak dimaksudkan sebagai penafsiran langsung terhadap desain, melainkan sebagai sarana untuk menilai sejauh mana kemudahan penggunaan layar dan pencapaian tujuan misi secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil dari berbagai penelitian dan penjelasan diatas, penelitian ini menerapkan *heart framework* dan *Double diamond* sebagai kerangka kerja. Alat pengujian atau metrik yang digunakan *Single Ease Question*, *System Usability Scale* dan *Maze Usability Score*.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diaplikasikan dalam serangkaian penelitian ini yakni *double diamond* dan *heart framework*. Proses penelitian yang dilakukan diilustrasikan dalam Gambar 1 sebagai berikut.



Gambar 1. Alur Penelitian

Tahapan awal sebelum melakukan penelitian peneliti melakukan studi pustaka. Studi pustaka sendiri merupakan proses analisis dan evaluasi dari hasil riset sebelumnya, melibatkan pengumpulan buku, jurnal, dan sumber-sumber yang dianggap sesuai dengan topik penelitian. Tujuannya adalah untuk memperkuat ide dan pemikiran peneliti dengan menggunakan pengetahuan yang telah ada dari karya-karya terdahulu [12].

Melalui analisis studi pustaka, peneliti memutuskan untuk menerapkan kerangka kerja *Heart Framework* guna mengklarifikasi kesuksesan dari hasil rancangan, sementara *Double Diamond* digunakan untuk mengeksplorasi solusi dari tantangan yang dihadapi oleh pengguna. Dengan pendekatan ini, diharapkan hasil dari pengalaman pengguna dengan fokus pada inovasi dan pemecahan masalah yang konkret.

2.1 Heart Framework

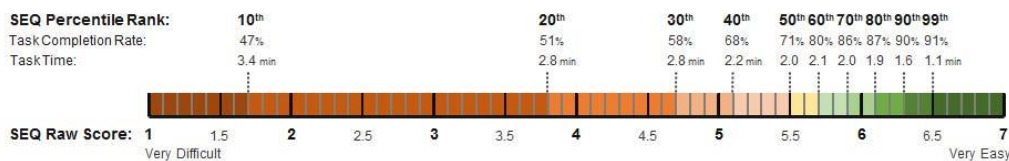
Pada Tahapan awal penelitian digunakan metode *HEART framework* guna menetapkan tujuan, mengidentifikasi indikator atau acuan keberhasilan dari tujuan yang ingin dicapai dan menentukan pengukuran keberhasilan desain. *Goals* ditetapkan dengan menimbang hal-hal yang ingin diraih dari kelima aspek pada *heart framework*. *Signal* diidentifikasi dengan pertanda bahwa adanya indikator menuju kesuksesan dari tujuan yang telah ditetapkan. *Metric* ditetapkan dengan menimbang alat pengukuran yang dapat memvalidasi bahwa tujuan dan *signal* tercapai.

2.2 Double Diamond

Setelah menetapkan *goals*, *signal* dan *metrics* penelitian ini menggunakan *double diamond* sebagai kerangka kerja dalam membangun antarmuka. *Double diamond* merupakan penelitian yang dalam rangkaian proses perancangannya memprioritaskan analisis kebutuhan dan permasalahan yang berguna sebagai acuan dalam menghasilkan solusi. Tahapan *double diamond* terdiri atas *discover* (temukan), *define* (Menentukan), *develop* (Mengembangkan) dan *deliver* (Menyampaikan).

Tahap *discover* dilakukan untuk mencari dan mengumpulkan informasi mengenai kebutuhan dan permasalahan yang dialami pengguna. Metode pengumpulan data dilakukan dengan wawancara kepada 9 pengguna aplikasi belanja makanan *online* mengenai frekuensi berbelanja, kebiasaan, kekurangan dan kelebihan aplikasi berbelanja dan pendapat pengguna mengenai aplikasi klik indomaret. Tahap *define* merupakan tahap mendefinisikan informasi dari apa yang telah didapat pada tahap *discovery*. Peneliti menggunakan beberapa cara pada tahap ini yaitu menggunakan *user persona*, *how might we*, MosCoW, *affinity map*. Tahap *develop* menitikberatkan pada perancangan desain atau prototipe aplikasi sebagai solusi dari masalah yang disesuaikan atas permasalahan dan kebutuhan pengguna [6]. Pada tahap ini membuat *user flow* guna membantu dalam memperkirakan pola kognitif calon pengguna [13]. Tahap *deliver* difokuskan pada pengujian prototipe yang telah di desain kepada pengguna atau *usability testing*. *Usability testing* dilakukan dengan 9 peserta uji. Pada uji penelitian ini menggunakan bantuan tools maze dan kuisioner.

Single Ease Question (SEQ) ialah metrik dimana pengguna menilai seberapa sukar dalam menyelesaikan task dengan skala likert 1-7 [14]. Skor 1 dianggap memiliki tingkat kesulitan tinggi sedangkan skor 7 memiliki tingkat kemudahan tinggi seperti yang ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 2. Skala skor *Single Ease Question*

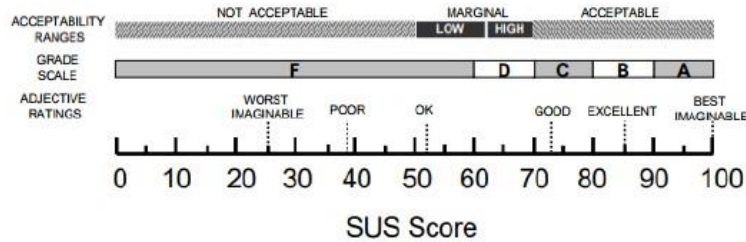
System usability scale (SUS) yaitu sebuah teknik pengkajian kegunaan suatu sistem dengan 10 pertanyaan yang telah ditetapkan oleh John Brooke, seorang insinyur di *Digital Equipment Corporation*. Daftar 10 pernyataan dirincikan pada tabel 1.

Keunggulan dari penggunaan SUS sebagai metrik adalah tidak memberatkan jumlah sampel yang besar sehingga dapat meminimalkan biaya [15]. Skala skor SUS dapat ditafsirkan dengan 5 kelompok seperti pada gambar 3, yaitu skor A dengan hasil paling terbaik, skor B dengan hasil luar biasa, skor C dengan hasil baik, skor D dengan hasil biasa saja dan skor E dengan hasil buruk [15]. Rentang skor SUS dapat dilihat pada gambar 3.

Tabel 1. Daftar 10 pernyataan SUS

| No | Pertanyaan |
|----|--|
| 1. | Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi |
| 2. | Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan |
| 3. | Saya merasa sistem ini mudah digunakan |
| 4. | Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini |
| 5. | Saya merasa fitur-fitur sistem ini berjalan dengan semestinya |

| | |
|-----|--|
| 6. | Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi pada sistem ini) |
| 7. | Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan sistem ini dengan cepat |
| 8. | Saya merasa sistem ini membingungkan |
| 9. | Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini |
| 10. | Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini |



Gambar 3. Rentang skor SUS

Maze usability score (MAUS) merupakan skor rata-rata dari mission usability score (MIUS). Nilai dari uji coba MIUS membuktikan sejauh mana keefektifan ketika pengguna dalam memakai prototipe desain yang telah dirancang [16]. Skor yang dihasilkan dalam maze usability score (MAUS) dibagi 3 bagian rendah, marjinal dan tinggi seperti pada tabel 3.

$$MIUS = DSR + \left(\frac{IDSR}{2}\right) - avg(MC_P) - avg(DU_P) \quad (1)$$

Keterangan:

- DSR = tingkat kesuksesan total
- IDSR = tingkat kesuksesan tak total
- avg = rata-rata
- MC_P = penalti salah klik
- DU_P = penalti durasi

Tabel 2. Rentang skor MAUS

| No. | Level Skor | Rentang Skor |
|-----|------------------------------|--------------|
| 1. | Rendah (tidak bisa diterima) | 0-49 |
| 2. | Marjinal | 50-79 |
| 3. | Tinggi (bisa diterima) | 80-100 |

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 HEART Framework

Awal penelitian dilakukan dengan mengidentifikasi Goals-Signal-Metrics seperti terdapat tabel 2. Pertimbangan digunakannya 2 aspek saja yaitu happiness dan task success karena terbatasnya pengukuran yang dapat dilakukan untuk aspek engagement, adoption dan retention. Metrik akan dikaji dengan bersamaan dengan waktu usability testing dengan bantuan tools maze dan google form

Tabel 3. Goals-Signal-Metric Heart Framework

| Aspek | Goals | Signal | Metric |
|--------------|--|---|---|
| Happiness | Pengguna merasa tampilan memuaskan dan menganggap desain mudah untuk dicoba. | Pengguna memberikan rating baik. | Single Ease Question |
| Task Success | Pengguna menyelesaikan misi pada usability testing dengan efisien. | Menemukan dan melihat objek dengan cepat serta menyelesaikan misi dengan efisien. | System usability Scale dan Maze usability score |

3.2. Double Diamond

Double Diamond terdiri dari 4 tahapan yaitu *discover* (temukan), *define* (Menentukan), *develop* (Mengembangkan) dan *deliver* (Menyampaikan), berikut hasil dari kerangka kerja yang diterapkan pada penelitian ini.

3.2.1 Discover

Responden dipilih berdasarkan hasil survei yang diadakan di platform media sosial untuk memahami profil pengguna layanan belanja makanan secara online. Pengguna belanja makanan online memiliki usia rata-rata di 19 – 26 tahun. Jumlah responden yang bersedia untuk diwawancarai sebanyak 9 orang. Pengguna dibagi menjadi 2 golongan yaitu pengguna yang pernah berbelanja makanan *online* menggunakan aplikasi klik indomaret sebanyak 5 orang dan pengguna yang pernah berbelanja makanan *online* pada aplikasi kompetitor sebanyak 4 orang. Pertanyaan yang diberikan kepada responden berupa pengalaman ketika menggunakan aplikasi, *behaviour* ketika belanja makanan *online* dan tampilan pada aplikasi.

Kesimpulan dari hasil wawancara didapati pengguna memiliki masalah dalam kemudahan dengan pemilihan metode pengiriman, merasa kesulitan dalam melacak *delivery man*, kesusahan memilih alamat dan metode pembayaran, sulit untuk berkomunikasi dengan *delivery man* dalam aplikasi dan ingin menilai pelayanannya tapi tidak ada fitur rating. Berdasarkan hasil wawancara ini maka diperlukan ada perbaikan pada UX klik *food* Indomaret.

3.2.2 Define

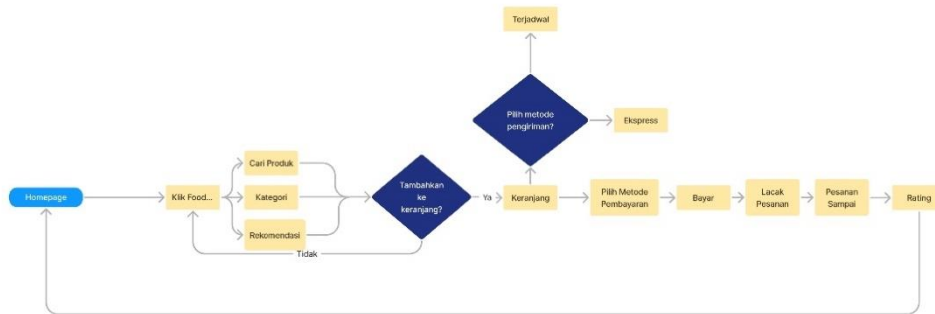
Tahap ini peneliti menganalisa permasalahan dan kebutuhan pengguna. Hasil dari tahap ini adalah *user persona*, *how might we*, *affinity map*, *MosCow* dan *information architecture*. Salah satu hasil dari tahap ini pada gambar 4.



Gambar 4. User Persona

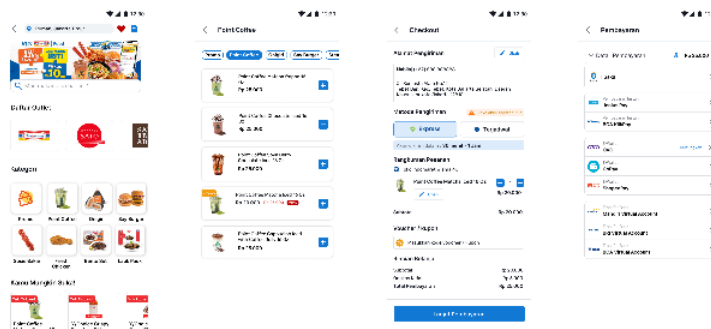
3.2.3 Develop

Tahap *develop* peneliti fokus pada perancangan desain antarmuka dengan didasari solusi yang telah ditemukan pada tahapan sebelumnya. Solusi tersebut dituangkan terlebih dahulu dengan *user flow* untuk seperti pada gambar 5. Ketika *user flow* sudah dirancang peneliti melanjutkan merancang *wireframe* dan *High fidelity prototype*. High Fidelity prototype berguna untuk tahap selanjutnya agar pengguna dapat merasakan menggunakannya. Gambar 6 dan 7 merupakan hasil dari bagian *high fidelity prototype* yang sudah dirancang.



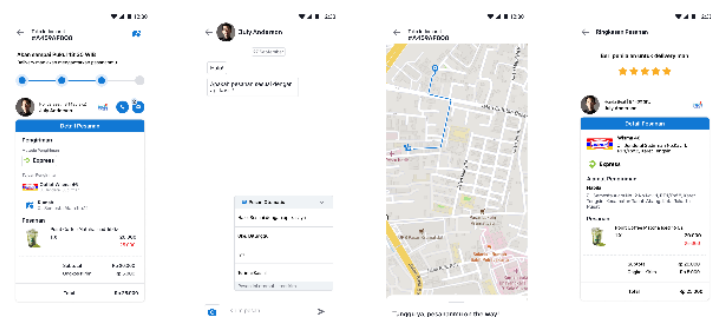
Gambar 5. Alur pengguna

High Fidelity Prototype

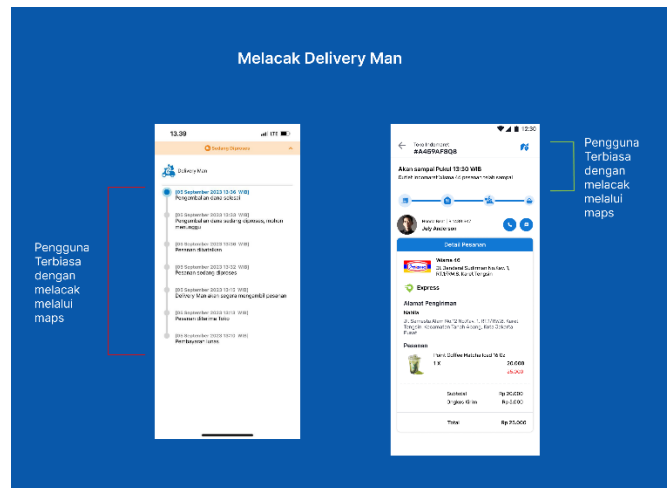


Gambar 6. High fidelity prototype alur pesan makanan

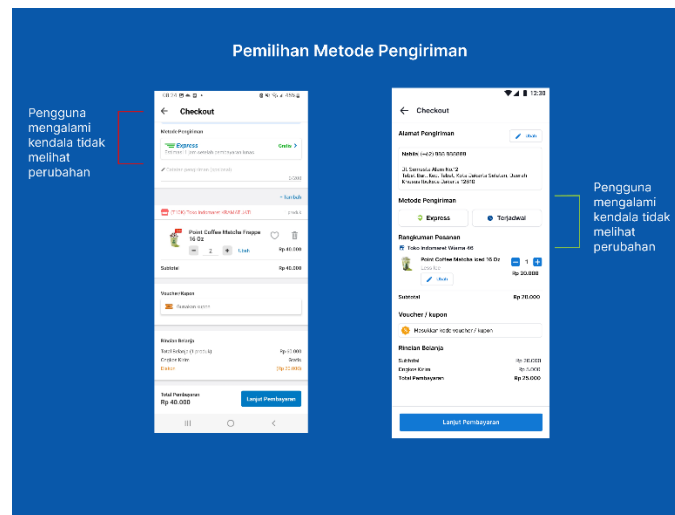
High Fidelity Prototype



Gambar 7. High fidelity prototype alur pesanan diantar



Gambar 8. Perubahan yang dilakukan pada halaman melacak delivery man



Gambar 9. Perubahan yang dilakukan pada halaman checkout

Perubahan yang dilakukan seperti pada gambar 8 dan 9 sesuai dengan permasalahan dan kebutuhan yang dialami pengguna dan prioritas yang telah ditimbang saat melakukan MosCow pada tahap *define*. Pada gambar 8 dipenuhi keinginan pengguna dengan adanya fitur melacak melalui *maps*. Pada gambar 9 dipenuhi keinginan pengguna untuk dapat memilih metode pengiriman secara lebih jelas dan memudahkan untuk pengecekan bahwa pengguna memilih metode pengiriman yang tepat.

3.2.4 Deliver

Tahap *deliver* difokuskan terhadap pengujian prototipe yang telah di desain kepada pengguna atau *usability testing*. *Usability testing* pada penelitian ini dibantu dengan bantuan alat uji yaitu melalui *maze.co*.

Pengujian dilaksanakan secara *remote moderated*, dimana peneliti dan peserta tidak bertemu secara langsung melainkan melalui *video conference* dan selama sesi tes dipandu atau dimoderatori oleh peneliti. Sesi tes dimulai dengan mengarahkan peserta ke laman *maze.co* lalu memperkenalkan tugas yang akan dilakukan, mengamati peserta saat tes dan mengajukan pertanyaan agar memahami pandangan pengguna terhadap desain antarmuka yang telah dicoba. Salah satu keunggulan melaksanakan sesi *moderated testing* adalah peneliti dapat mengobservasi peserta tes dan mendapatkan data yang lebih kaya akan informasi.

3.3 Analisa Heart Framework

Pasca menjalani uji coba penggunaan, penelitian berlanjut dengan analisa metrik yang ditetapkan pada awal penelitian. Peserta uji telah diminta untuk mengevaluasi rancangan antarmuka dengan *single ease question* dan *system usability scale*. Sedangkan untuk *maze usability score* hasil dihasilkan langsung melalui *tools maze.co*.

Pada aspek *happiness*, metrik yang digunakan adalah SEQ. Pertanyaan mengenai “seberapa sulit tugas yang telah dijalani?” diberikan kepada peserta uji setelah menyelesaikan misi pada sesi *usability testing*, 1 pertanyaan SEQ hanya berlaku untuk satu misi. Proses selanjutnya dilakukan perhitungan dan dihasilkan rata-rata.

Tabel 4. hasil Single Ease Question

| Responden | task 1 | task 2 | task 3 | task 4 | task 5 | task 6 | Jumlah | Rata-Rata |
|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------------|
| Responden 1 | 4 | 6 | 5 | 1 | 5 | 5 | 26 | 4,333333333 |
| Responden 2 | 7 | 7 | 7 | 3 | 7 | 7 | 38 | 6,333333333 |
| Responden 3 | 7 | 7 | 7 | 2 | 7 | 7 | 37 | 6,166666667 |
| Responden 4 | 6 | 6 | 6 | 4 | 7 | 7 | 36 | 6 |
| Responden 5 | 5 | 3 | 2 | 7 | 7 | 7 | 31 | 5,166666667 |
| Responden 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 40 | 6,666666667 |
| Responden 7 | 7 | 7 | 4 | 4 | 6 | 5 | 33 | 5,5 |
| Responden 8 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 5 | 32 | 5,333333333 |
| Responden 9 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 37 | 6,166666667 |
| Total | | | | | | | | 5,740740741 |

Berdasarkan skala pada gambar 2 dengan skor akhir yang ditunjukkan pada tabel 4 yaitu 5,74. Prototipe penelitian ini mencapai kategori mudah. Pada aspek *Task Success*, metrik yang dipergunakan ialah *system usability scale*. Pada *system usability scale* terdapat data asli dan data olah. Data asli seperti pada tabel 5, pernyataan ganjil dikurangi 1 poin dan genap mengurangi 5 poin. Skor akhir didapatkan adalah 74 yang ditunjukkan pada Tabel 6. Merujuk pada gambar 3 yang merupakan rentang skor SUS dipastikan rancangan yang dibuat masuk ke dalam kategori baik.

Tabel 5. Skor asli SUS dari pengguna

| Responden | Skor Asli | | | | | | | | | |
|-----------|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 |
| R1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| R2 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 3 |
| R3 | 4 | 1 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| R4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 |
| R5 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| R6 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 |
| R7 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 |
| R8 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| R9 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 5 | 5 |

Tabel 6. Hasil SUS yang Telah Diolah

| Skor Hasil Hitung | | | | | | | | | | Jumlah | Nilai |
|------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|--------|----------------|
| Q1 | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | Q6 | Q7 | Q8 | Q9 | Q10 | | (Jumlah x 2.5) |
| 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 19 | 48 |
| 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 35 | 88 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 34 | 85 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 78 |
| 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 26 | 65 |
| 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 35 | 88 |
| 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 30 | 75 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 24 | 60 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 0 | 32 | 80 |
| Skor Rata-rata (Hasil Akhir) | | | | | | | | | | | 74 |

Pada aspek *task success* selanjutnya adalah pengujian menggunakan *Maze Usability Score*. Skor MIUS tidak dihasilkan dengan perhitungan sendiri dengan rumus (1) melainkan didapatkan dari bantuan alat *maze.co*.

Tabel 7. Hasil Maze Usability Score

| Blok | Mislick Rate | Avg. duration | Avg. Success | Usability score |
|----------------------|--------------|---------------|--------------|-----------------|
| B01 | 68,8% | 40,4 detik | 88,9% | 61 |
| B02 | 9,5 % | 13,3 detik | 100% | 97 |
| B03 | 18,2% | 18,3 detik | 100% | 96 |
| B04 | 69,6 % | 17,8 detik | 77,8 % | 83 |
| B05 | 10% | 13,5 detik | 100% | 99 |
| B06 | 73,3% | 5,7 detik | 88,9 % | 84 |
| Maze Usability Score | | | | 86,6 |

Setelah didapatkannya skor MIUS dari semua *task* peneliti menghitung rata-rata sehingga didapatkan skor MAUS. Skor akhir MAUS dihasilkan 86,6 maka disimpulkan menurut tabel 2 bahwa rancangan antarmuka tersebut termasuk tinggi atau bisa diterima. Adapun selain dari 3 metrik pengukur diatas, peneliti mengajukan pertanyaan mengenai kemudahan yang dicapai dari *prototype* yang telah dibuat dengan aplikasi klik *food* sebelumnya. 9 dari 9 orang merasa mudah dalam menggunakan *prototype* baru.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Rangkaian penelitian studi kasus klik *food* indomaret menitikberatkan kepada solusi serta identifikasi tujuan, sinyal dan metrik dengan *Heart Framework*. Setelah itu dikaji melewati kerangka kerja *double diamond*, Menghasilkan Prototipe yang berfokus pada solusi untuk mencapai tujuan *happiness* dan *Task success* untuk *user*.

Berdasarkan keseluruhan penelitian studi kasus klik *food* indomaret disimpulkan bahwa rancangan termasuk ke dalam kategori baik. Rancangan juga sudah memenuhi permasalahan dan kebutuhan pengguna. Dibuktikan dengan hasil pengujian yaitu SEQ dengan skor 5,74 predikat baik, SUS dengan skor 74 predikat baik dan MAUS dengan skor 86,6 predikat tinggi atau bisa diterima, serta kepuasan pengguna saat melakukan *usability testing*. Melalui hal tersebut, *Heart Framework* dan *Double Diamond* membuktikan bahwa dengan menggunakan 2 kerangka kerja tersebut dapat menghasilkan rancangan antarmuka yang dapat meningkatkan *user experience*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Fauzar, D. S. Hariyani, A. Anisa, and S. D. Nabella, "Budaya Belanja Makanan Dan

- Minuman Masyarakat Kota Tanjungpinang Di Masa Pasca Pandemi (Studi Kasus Fitur Gofood Pada Aplikasi Gojek),” *J. Jumka*, vol. 2, no. 1, pp. 84–92, 2022, [Online]. Available: <http://ojs3.lppm-uis.org/index.php/JUMKA/article/view/333>.
- [2] N. R. Wiwesa, “USER INTERFACE DAN USER EXPERIENCE UNTUK MENGELOLA KEPUASAN PELANGGAN,” *J. Sos. Hum. Terap.*, vol. 3, no. 2, 2021, [Online]. Available: <https://scholarhub.ui.ac.id/jsht/vol3/iss2/2>.
- [3] C. Heart, P. Metrics, A. In, I. Technology, and P. Measurement, “KOMBINASI PENERAPAN HEART METRICS DAN PULSE METRICS PADA PENGUKURAN KINERJA TEKNOLOGI COMBINING HEART AND PULSE METRICS APPLICATION IN,” no. November, pp. 84–93, 2021.
- [4] A. Cahyo Priyantono and F. Ardiansyah, “Perancangan Prototipe Mobile User Experience Aplikasi Peningkatan Sumber Daya Desa Menggunakan Metode Double Diamond Designing a Mobile User Experience Prototype for Village Resources Improvement Application Using the Double Diamond Method,” *Ilmu Komput. Agri-Informatika*, vol. 7, pp. 96–104, 2020, [Online]. Available: <http://journal.ipb.ac.id/index>.
- [5] Indarti, “METODE PROSES DESAIN DALAM PENCIPTAAN PRODUK FASHION DAN TEKSTIL Indarti,” *J. Fash. Text. Des. Unesa Metod.*, vol. 1, pp. 128–137, 2020.
- [6] P. F. Hapsari, T. Sagirani, and J. Lemantara, “Perancangan Prototype Layanan Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Menggunakan Metode Double Diamond,” *Konf. Nas. Ilmu Komput. 2021*, pp. 300–306, 2021.
- [7] M. A. Maricar, D. Pramana, and E. Edwar, “Pengujian Prototype Pemesanan Creative Gift Menggunakan HEART Framework,” *J. Media Inform. Budidarma*, vol. 6, no. 2, p. 1166, 2022, doi: 10.30865/mib.v6i2.3982.
- [8] N. S. Salim and T. Yogasara, “Perancangan Aplikasi E-Retail untuk Membangun User Experience Positif dalam Kegiatan Berbelanja Offline,” *J. Rekayasa Sist. Ind.*, vol. 11, no. 1, pp. 81–92, 2022, doi: 10.26593/jrsi.v11i1.5220.81-92.
- [9] I. Arief, A. Muluk, A. S. Indrapriyatna, and M. Falevy, “Pengembangan Antarmuka Portal Universitas untuk Meningkatkan Pengalaman Pengguna,” *J. RESTI (Rekayasa Sist. dan Teknol. Informasi)*, vol. 5, no. 6, pp. 1052–1061, 2021, doi: 10.29207/resti.v5i6.3532.
- [10] B. K. Dewi, M. Defriani, and M. A. Sunandar, “Design Of Health Service Mobile Application Interface Using User Centered Design Method,” vol. 8, no. 1, pp. 231–240, 2023.
- [11] A. Z. Dhiaulhaq, R. Fauzi, and D. Pramesti, “Perancangan Desain Aplikasi Layanan Hukum pada Startup Halo Law Menggunakan Metode Design Thinking dan Scrum,” *J. Pendidik. dan Konseling*, vol. 4, no. 5, pp. 3343–3361, 2022, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/322599509.pdf>.
- [12] A. Usman and A. Budiman, “Rancang Bangun Desain UI / UX Pada Pembuatan Startup Aplikasi Selfcare Berbasis Website,” pp. 158–172, 2023.
- [13] R. P. Sutanto, “Analisis User Flow pada Website Pendidikan: Studi Kasus Website DKV UK Petra Ryan,” *NIRMANA*, vol. 22, pp. 41–51, 2022.
- [14] V. K. Reynaldi and N. Setiyawati, “Perancangan Ui/Ux Fitur Mentor on Demand Menggunakan Metode Design Thinking Pada Platform Pendidikan Teknologi,” *JIPPI (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 7, no. 3, pp. 835–849, 2022, doi: 10.29100/jipi.v7i3.3109.
- [15] W. Welda, D. M. D. U. Putra, and A. M. Dirgayusari, “Usability Testing Website Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (Sus),” *Int. J. Nat. Sci. Eng.*, vol. 4, no. 3, pp. 152–161, 2020, doi: 10.23887/ijnse.v4i2.28864.
- [16] N. M. Kelana, I. Rahmat, and M. Heroza, “Implementation of Design Thinking Methods in Information Systems Academic Guidance at the Information Systems Department Faculty of Computer Science Sriwijaya University,” *J. Sist. Inf. dan Ilmu Komput. Prima*, vol. 6, no. 1, pp. 1–8, 2022.