

Evaluasi User Interface dan User Experience Pada Platform E-commerce dari Alfamart dalam Software Alfagift.

Yesi Fitria Sari¹, Fanni Tyasari², Salma Putri R³, Khusnul Kholidah H⁴

¹Jurusan Informatika, Fakultas Teknik – Universitas Muhammadiyah Semarang [Nim: C2C021052]

²Jurusan Informatika, Fakultas Teknik – Universitas Muhammadiyah Semarang [Nim: C2C021054]

³Jurusan Informatika, Fakultas Teknik – Universitas Muhammadiyah Semarang [Nim: C2C021060]

⁴Jurusan Informatika, Fakultas Teknik – Universitas Muhammadiyah Semarang [Nim: C2C021061]

Abstrak

E-commerce telah menjadi salah satu aspek penting dalam industri perdagangan modern, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembelian secara online dengan kenyamanan dan kemudahan. User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang baik dalam platform e-commerce menjadi kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pengguna. Dalam Artikel ini, kami melakukan evaluasi UI dan UX pada platform e-commerce dari Alfamart, yang dikenal sebagai Alfagift. Kami menggunakan pendekatan pengujian langsung untuk mengevaluasi aspek-aspek penting dalam UI dan UX, termasuk kegunaan, navigasi, desain visual, kinerja, dan responsivitas. Selain itu, kami juga mengumpulkan umpan balik dari pengguna untuk memahami perspektif mereka terhadap pengalaman menggunakan platform Alfagift. Hasil evaluasi ini dapat memberikan wawasan berharga bagi Alfamart untuk meningkatkan UI dan UX platform e-commerce mereka, serta meningkatkan kepuasan pengguna.

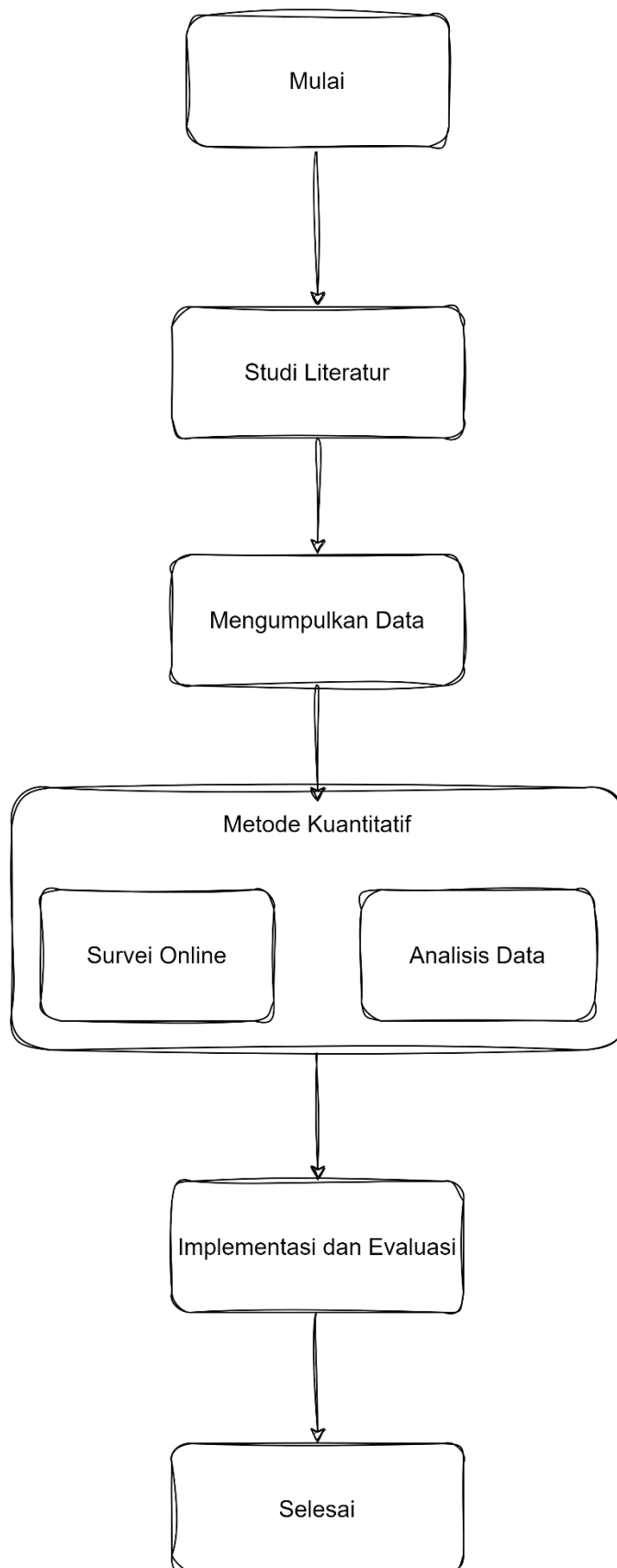
Kata kunci: e-commerce, user interface, user experience, Alfamart, Alfagift

1. PENDAHULUAN

E-commerce telah menjadi salah satu aspek penting dalam industri perdagangan modern, yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan pembelian secara online dengan kenyamanan dan kemudahan. User Interface (UI) dan User Experience (UX) yang baik dalam platform e-commerce menjadi kunci untuk memberikan pengalaman yang memuaskan kepada pengguna. Dalam paper ini, kami melakukan evaluasi UI dan UX pada platform e-commerce dari Alfamart, yang dikenal sebagai Alfagift. Kami menggunakan pendekatan pengujian langsung untuk mengevaluasi aspek-aspek penting dalam UI dan UX, termasuk kegunaan, navigasi, desain visual, kinerja, dan responsivitas. Selain itu, kami juga mengumpulkan umpan balik dari pengguna untuk memahami perspektif mereka terhadap pengalaman menggunakan platform Alfagift. Hasil evaluasi ini dapat memberikan wawasan berharga bagi Alfamart untuk meningkatkan UI dan UX platform e-commerce mereka, serta meningkatkan kepuasan pengguna.

2. METODE PENELITIAN

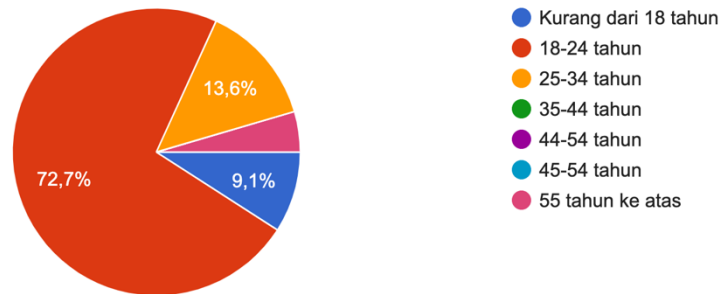
Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Kami melibatkan sejumlah responden yang merupakan pengguna Alfagift untuk mengumpulkan data kuantitatif terkait pengalaman pengguna mereka. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dirancang secara khusus yang mencakup pertanyaan-pertanyaan terstruktur terkait UI dan UX, seperti kegunaan, navigasi, desain visual, kinerja, dan responsivitas. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk menghasilkan temuan yang obyektif dan terukur.

METODE PENELITIAN

2.1 Data Penelitian

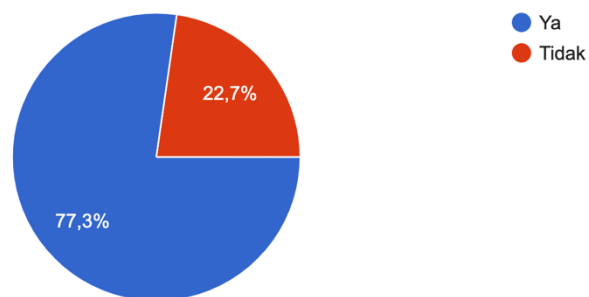
Berapa usia anda?

22 jawaban



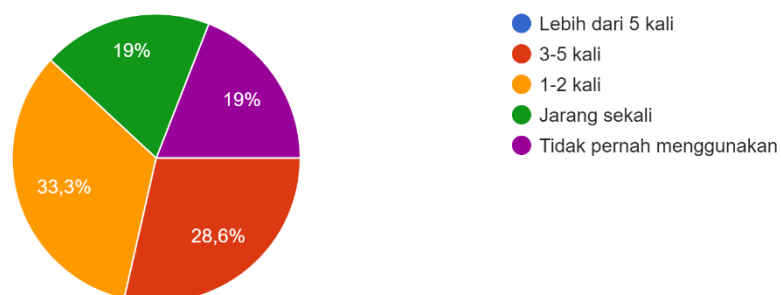
Apakah anda pernah menggunakan layanan alfagift sebelumnya?

22 jawaban



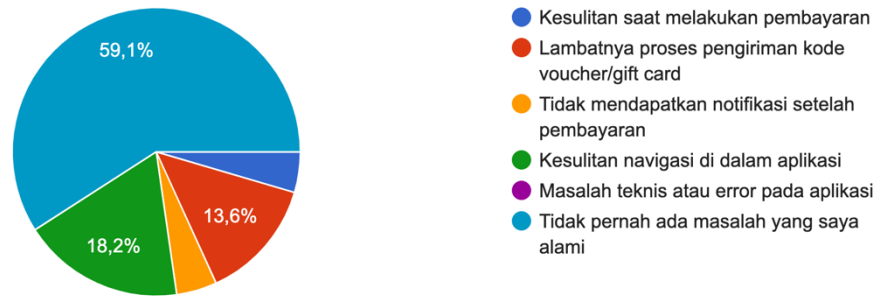
Seberapa sering anda menggunakan alfagift dalam sebulan?

21 jawaban



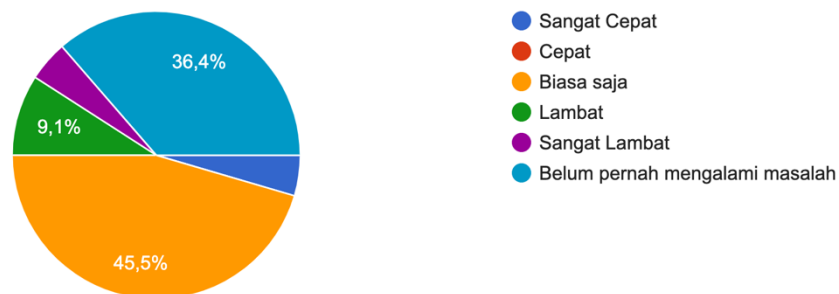
Apakah anda mengalami masalah saat menggunakan aplikasi alfagift? Jika ya, harap beri tanda pada masalah yang pernah anda alami (pilih semua yang berlaku):

22 jawaban



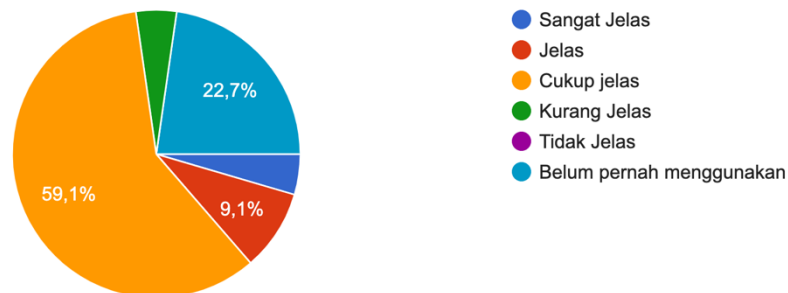
Jika anda mengalami masalah saat menggunakan alfagift, seberapa cepat masalah tersebut diselesaikan oleh tim dukungan pelanggan?

22 jawaban



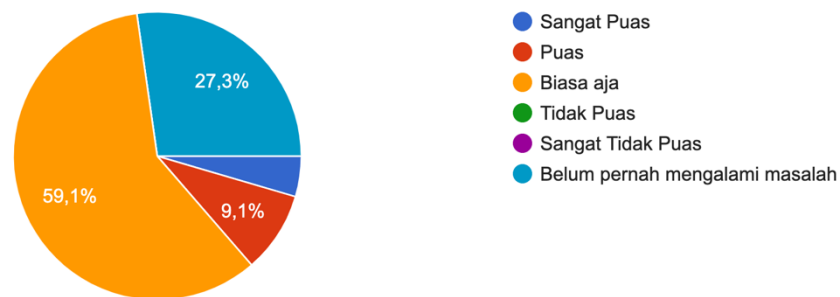
Apakah anda merasa informasi yang diberikan tentang produk atau layanan di alfagift cukup jelas?

22 jawaban



Berapa tingkat kepuasan Anda terhadap resolusi masalah yang anda alami dengan alfagift?

22 jawaban

**2.2 Analisis Data**

1. Pertanyaan : Berapa usia anda?
 - Koresponden pengguna Aplikasi Alfagift sebagian besar berusia 18-24 tahun (72,2%), usia 25-34 tahun (13,6%), usia 55 tahun ke atas (4,5%), usia kurang dari 18 tahun (9,1%).
2. Pertanyaan : Apakah anda pernah menggunakan layanan Alfagift sebelumnya?
 - Sebagian besar koresponden yang menggunakan Aplikasi Alfagift (77,3%).
 - Koresponden belum pernah menggunakan Aplikasi Alfagift sama sekali (22,7%).
3. Pertanyaan : Seberapa sering anda menggunakan Alfagift dalam sebulan?
 - Jumlah koresponden penggunaan Aplikasi Alfagift dalam kurun waktu 3-5 kali perbulan (31,8%), 1-2 kali perbulan (31,8%), dan jarang sekali perbulan (18,2%).
 - Jumlah koresponden yang tidak pernah menggunakan Aplikasi Alfagift (18,2%).
4. Pertanyaan : Apakah anda mengalami masalah saat menggunakan Aplikasi Alfagift?
 - Koresponden pengguna Aplikasi Alfagift sebagian besar (59,1%) tidak pernah mengalami masalah.
 - Sejumlah koresponden (18,2%) mengalami kesulitan navigasi dalam aplikasi, (13,6%) mengalami masalah lambatnya proses pengiriman kode voucher/gift card, kemudian (9,1%) mengalami kesulitan saat melakukan pembayaran dan tidak mendapat notifikasi setelah pembayaran.
5. Pertanyaan : Jika anda mengalami masalah saat menggunakan Aplikasi Alfagift, seberapa cepat masalah tersebut diselesaikan oleh tim dukungan pelanggan?
 - Jumlah koresponden yang menyatakan biasa saja (45,5%), menyatakan lambat (9,1%), menyatakan sangat lambat (4,5%).
 - Sedangkan koresponden menyatakan biasa saja (45,5%), dan menyatakan belum pernah mengalami masalah (36,4%).
6. Pertanyaan : Apakah anda merasa informasi yang diberikan tentang produk atau layanan di Alfagift cukup jelas?
 - Mayoritas koresponden menyatakan cukup jelas (59,1%), jelas (9,1%), dan sangat jelas (4,5%).
 - Jumlah koresponden menyatakan kurang jelas (4,5%), sedangkan (22,7%) koresponden menyatakan belum pernah menggunakan.
7. Pertanyaan : Berapa tingkat kepuasan terhadap resolusi masalah yang anda alami dengan Alfagift?
 - Jumlah koresponden menyatakan biasa saja (59,1%), puas (9,1%), dan sangat puas (4,5%).
 - Sedangkan koresponden (27,3%) belum pernah mengalami masalah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Alfagift memiliki beberapa kelebihan dalam hal UI dan UX, seperti antarmuka yang intuitif, navigasi yang mudah dipahami, dan desain visual yang menarik. Namun, beberapa kelemahan juga teridentifikasi, termasuk kinerja yang lambat pada beberapa fitur, kesulitan dalam menemukan produk tertentu, dan responsivitas yang kurang optimal pada perangkat mobile.

Aplikasi Alfagift memiliki kelebihan dan kekurangan sebagai berikut :

1. Kelebihan dari Aplikasi Alfagift

- Ketersediaan aplikasi di berbagai platform : Jika aplikasi Alfagift tersedia di berbagai platform, seperti Android, iOS, dan web, ini memberikan fleksibilitas kepada pengguna untuk mengakses aplikasi melalui perangkat yang mereka pilih. Ketersediaan multi-platform meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi.
- Bonus reward dengan menggunakan kode referral Alfagift Alfamart : Salah satu kelebihan menggunakan aplikasi Alfa di Alfamart yakni kalian bisa berkesempatan untuk mendapatkan bonus reward dari alfagift. Jika beruntung.
- Beragam Pilihan Produk: Aplikasi Alfagift mungkin menawarkan beragam produk dari berbagai kategori, mulai dari makanan, minuman, kebutuhan sehari-hari, hingga produk elektronik. Hal ini memberikan pengguna banyak pilihan dalam memilih produk yang mereka inginkan atau butuhkan.
- Desain visual yang menarik: Aplikasi Alfagift memiliki desain visual yang menarik dan estetik. Desain yang menarik ini dapat meningkatkan pengalaman pengguna dan membuat pengguna merasa tertarik untuk menggunakan aplikasi lebih lanjut.

Kelebihan-kelebihan tersebut dapat meningkatkan nilai dan daya tarik aplikasi Alfagift bagi pengguna. Penting untuk terus memperbarui dan meningkatkan fitur-fitur tersebut agar aplikasi tetap terlihat menarik/bagus dan memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

2. Kekurangan dari Aplikasi Alfagift

- Kurangnya petunjuk atau bantuan navigasi : Pengguna mungkin mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi Alfagift karena kurangnya petunjuk atau bantuan navigasi yang jelas. Jika tidak ada panduan yang memadai, pengguna mungkin bingung tentang cara menggunakan fitur-fitur tertentu atau bagaimana berpindah antara halaman atau menu yang berbeda.
- Kinerja lambat pada beberapa fitur : Pengguna melaporkan bahwa beberapa fitur di dalam aplikasi Alfagift mengalami keterlambatan dalam merespons atau memuat data. Hal ini dapat mengakibatkan penggunaan yang kurang lancar dan pengalaman yang tidak memuaskan.
- Kesulitan dalam menemukan produk tertentu : Beberapa pengguna menghadapi kesulitan dalam menemukan produk tertentu di dalam aplikasi. Mungkin ada masalah dengan fitur pencarian atau kategorisasi produk yang kurang optimal, sehingga membuat pengguna kesulitan menemukan apa yang mereka cari.
- Responsivitas yang kurang optimal pada perangkat mobile : Meskipun aplikasinya memiliki desain visual yang menarik, beberapa pengguna melaporkan bahwa responsivitasnya kurang optimal pada perangkat mobile. Ini dapat mengakibatkan tampilan yang terdistorsi atau pengalaman pengguna yang kurang nyaman saat menggunakan aplikasi tersebut.

Dapat diingat bahwa setiap kekurangan yang diidentifikasi dapat diperbaiki dan ditingkatkan melalui pengembangan dan peningkatan kontinu pada aplikasi Alfagift.

Meskipun aplikasi Alfagift memiliki kekurangan, kelebihan-kelebihan tersebut dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dan juga kekurangan-kekurangan tersebut dapat diperbaiki melalui pembaruan dan peningkatan yang tepat pada aplikasi tersebut.

3.2 Analisis dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil evaluasi, kami memberikan analisis mendalam tentang kekuatan dan kelemahan Alfagift. Kami juga memberikan rekomendasi perbaikan, termasuk peningkatan kinerja sistem, peningkatan fungsi pencarian, penyederhanaan antarmuka pengguna.

Rekomendasi Perbaikan pertama yang kami sarankan adalah meningkatkan kinerja sistem Alfagift. Setiap sistem memerlukan perluasan, perbaikan atau penggantian karena masalah dengan sistem lama. Salah satu masalah yang dihadapi adalah anomali yang mencegah kinerja sistem lama bekerja sebagaimana mestinya. Oleh karena itu, peningkatan kinerja sistem merupakan solusi yang diperlukan untuk memastikan sistem bekerja lebih baik seperti yang diharapkan.

Rekomendasi kedua adalah meningkatkan fungsi pencarian. Peningkatan fungsionalitas pencarian penting karena, melalui praktik terbaik yang dijelaskan, pengguna dapat memperoleh manfaat dari peningkatan navigasi dan pencarian informasi, mengurangi ketidakpastian melalui rekomendasi, kata kunci, dan fitur koreksi otomatis, serta memungkinkan personalisasi dan pemfilteran hasil pencarian. Dengan melakukan analitik pengguna dan memantau penggunaan, pengembang dapat terus meningkatkan fungsi pencarian untuk memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik. Dengan mengadopsi pendekatan ini, situs web atau aplikasi dapat menyediakan mesin pencari yang efisien dan memuaskan bagi pengguna.

Rekomendasi ketiga adalah menyederhanakan antarmuka pengguna. Antarmuka yang sederhana dan lugas merupakan aspek penting dari desain. Dalam hal ini, penggunaan bahasa yang jelas, tata letak yang cerdas, dan penggunaan elemen desain secara terfokus dan bermakna akan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi pengguna. Dengan menyederhanakan antarmuka pengguna, pengguna lebih mudah berinteraksi dengan aplikasi atau situs web.

4. KESIMPULAN

Dalam Artikel ini, kami telah mengevaluasi UI dan UX pada platform e-commerce Alfamart, yaitu Alfagift. Evaluasi ini memberikan wawasan tentang kekuatan dan kelemahan dalam aspek-aspek penting UI dan UX. Melalui pengujian langsung dan pengumpulan umpan balik dari pengguna, kami dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat membantu Alfamart meningkatkan pengalaman pengguna pada platform e-commerce mereka. Dengan meningkatkan UI dan UX, Alfamart dapat mencapai tujuan untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih baik, meningkatkan kepuasan pengguna, dan memperkuat kehadiran mereka dalam industri e-commerce.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] BERBAGI ILMU. (2022, 13 Juli). Kelebihan Menggunakan Aplikasi Alfagift Alfamart. <https://www.rijal09.com/2022/07/kelebihan-menggunakan-aplikasi-alfagift.html>
- [2] Alfagift. (2023, 16 Maret). Kelebihan dan Kekurangan Belanja Online, Apa saja?. <https://blog.alfagift.id/2023/03/16/kelebihan-dan-kekurangan-belanja-online-apa-saja/>
- [3] Bahar. Modul 01 Konsep Pengembangan Sistem. Diakses dari <https://pustaka.ut.ac.id/lib/wp-content/uploads/pdfmk/MSIM4302-M1.pdf>
- [4] Barezhnoi, Roman. (2019). What is UI design and why is it important?. Diakses dari <https://f5-studio.com/articles/what-is-user-interface-design-and-why-is-it-important/>
- [5] Babich, Nick. (2017). Best Practices for Search UX BOOTH. Diakses dari <https://www.uxbooth.com/articles/best-practices-for-search/>