

LAPORAN AKHIR PROYEK SISTEM INTERAKSI
“REDESAIN MOBILE APP KFC INDONESIA HOME DELIVERY”



Kelas : A
Nama Kelompok : Venus
Nama Ketua : Adzkia Husnul Abidat – 1506757680
Nama Anggota : Atikah Luthfiana – 1506689250
Munadia Rahma Hanifa – 1506689591
Ratna Nur Hayati – 1506689364
Safira Pusparanti – 1506689244

FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS INDONESIA
DEPOK
2017

Ringkasan

Pada zaman era digital seperti saat ini, sudah banyak restoran yang menyediakan layanan pesan antar guna memenuhi kebutuhan orang-orang yang tidak suka membuang waktunya untuk menunggu. Salah satu jenis pengembangan *mobile app* dari sebuah bisnis industri makanan adalah KFC Indonesia - *Home Delivery*. *Mobile app* yang dikembangkan oleh KFC seharusnya mampu mengakomodasi kemudahan bagi *customer* untuk melakukan pemesanan secara *online*. Penulis merasa masih terdapat beberapa kekurangan serta masalah yang dimiliki oleh *mobile app* KFC Indonesia - *Home Delivery*. Kekurangan serta masalah tersebut tentunya dapat menghambat kepuasan dari calon *customer* yang menggunakannya. Dari segi UI dan UX, kami menemukan beberapa masalah pada *user profile* dan *ordering process* pada aplikasi KFC. Melihat hal tersebut, penulis mencoba memberikan gambaran potensi solusi dan rancangan awal interaksi untuk memperbaiki masalah serta kekurangan yang masih dimiliki oleh KFC Indonesia - *Home Delivery mobile app* dengan cara melakukan redesain terhadap aplikasi ini.

Proses yang dilakukan selama melakukan redesain aplikasi KFC Indonesia - *Home Delivery mobile app* yaitu mulai dari *establishing requirements* (identifikasi kondisi dan masalah pada aplikasi dan *task analysis*), *designing alternatives* (membuat persona, skenario dan *storyboard*), membuat (*medium-fidelity*) *prototype* yaitu *Infrastructure Architecture & Wireframes*, membuat (*high-fidelity*) *prototype* yaitu mockup, serta melakukan *usability evaluation*.

Karakteristik *user* yang terlibat pada proses redesain ini adalah orang-orang yang tidak memiliki waktu banyak untuk menunggu makanan sehingga membutuhkan layanan dimana mereka tidak perlu banyak menghabiskan waktu untuk menunggu seperti seorang pekerja yang sibuk, serta orang-orang yang memiliki keterbatasan untuk mengolah makanan untuk dirinya seperti seorang penghuni kos yang tidak memiliki dapur.

Capaian utama dalam proses redesain ini yaitu mengembangkan sebuah desain baru berupa *prototype* berupa *clickable mockup* yang dapat menyediakan kemudahan dalam memesan secara *online*, meningkatkan kenyamanan serta kepuasan *customer* dalam menggunakan *mobile app* KFC Indonesia - *Home Delivery*.

Daftar Isi

Ringkasan	2
Daftar Isi	3
1. Pendahuluan	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Redesain Aplikasi	5
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan	6
2. Tahapan Studi	7
3. Rancangan Redesain Interaksi	9
3.1. Persona dan Skenario	9
3.2. <i>Storyboard</i>	12
3.3. Penerapan <i>Eight Golden Rules of Interface Design</i>	16
4. Evaluasi Prototipe	26
4.1. Rancangan Pelaksanaan Evaluasi	26
4.2. Hasil Evaluasi	28
5. Penutup	37
5.1. Kesimpulan	37
5.2. Saran	37
Daftar Pustaka	38
Lampiran	39

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Salah satu jenis pengembangan *mobile app* dari sebuah bisnis industri makanan adalah KFC Indonesia - *Home Delivery*. Salah satu alasan yang melatarbelakangi KFC dalam mengembangkan KFC *Mobile App* adalah adanya *feedback* dari *customer* yang menyatakan bahwa mereka akan melewatkan sesi makan mereka, jika diharuskan menunggu terlalu lama. Untuk itu, KFC mengembangkan *mobile app* yang dapat diakses di mana pun dan menyediakan pelayanan pengantaran pesanan sampai ke tujuan.

Melihat hal ini, *mobile app* yang dikembangkan oleh KFC seharusnya mampu mengakomodasi kemudahan bagi *customer* untuk melakukan pemesanan secara *online*. Penulis merasa masih terdapat beberapa kekurangan serta masalah yang dimiliki oleh *mobile app* KFC Indonesia - *Home Delivery*. Kekurangan serta masalah tersebut tentunya dapat menghambat kepuasan calon *customer* yang menggunakannya. Karena kekurangan/masalah ini pula, banyak pihak yang memberikan *rating* yang buruk di Playstore dan iOS. Sehingga pihak KFC pun menerima banyak komplain dari *customer* yang pernah menggunakan aplikasi ini. Beberapa masalah yang kami temui dari *mobile app* KFC Indonesia - *Home Delivery* akan kami jelaskan kemudian.

Dari segi UI dan UX kami menemukan beberapa masalah pada *user profile* dan *ordering process* pada aplikasi KFC. Pada bagian *user profile*, *user* akan mengalami kesulitan ketika mengatur *birthdate* dan *gender*. *User* juga tidak dapat mengganti *e-mail* serta nomor telepon yang dimasukkan ketika *user* melakukan *sign up* pada aplikasi tersebut. Padahal, masih ada kemungkinan dikemudian hari *user* memiliki *e-mail* dan nomor telepon yang berbeda, yang seharusnya pihak KFC miliki untuk dapat menghubungi *customer*-nya. Saat *user* melakukan *order*, *user* tidak dapat memasukkan jumlah pesanan secara manual. Sehingga ketika *user* ingin memesan dalam jumlah banyak, ia harus menekan tombol (+) berkali-kali hingga jumlahnya sesuai dengan yang diinginkan. *User* juga tidak dapat mengubah alamat saat selesai melakukan pemesanan (*checkout*). *User* mengubah alamat, semua *item* yang telah dimasukkan ke dalam *cart* akan terhapus dan *user* harus mengulang kembali memasukkan *item* yang mereka pesan ke dalam *cart*. Dari segi keamanan, ketika mengubah *password* *user* dapat menggantinya langsung tanpa ada konfirmasi *current password* yang dimiliki oleh *user*.

Melihat itu, penulis mencoba memberikan gambaran potensi solusi dan rancangan awal interaksi untuk memperbaiki masalah serta kekurangan yang masih dimiliki oleh KFC Indonesia - *Home Delivery mobile app*.

1.2. Rumusan Masalah

Permasalahan yang kami temui dari *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* yaitu masih adanya beberapa kendala pada *ordering process*. Permasalahan pada *ordering process* tersebut tentunya dapat menghambat kemudahan *user* dalam melakukan pemesanan sehingga dapat mempengaruhi *user experience*. Masalah-masalah tersebut diantaranya:

- Proses pengubahan jumlah pesanan membingungkan
- Pengguna tidak dapat mengubah alamat pengiriman setelah melakukan *checkout*
- Pengguna tidak dapat melacak status pesanan yang mereka lakukan
- Pengguna tidak dapat memberikan masukan berupa *rating* maupun *feedback* terkait layanan yang diberikan oleh pihak KFC

Berdasarkan masalah-masalah yang sudah didefinisikan, maka rumusan masalah yang dapat kami rumuskan adalah sebagai berikut :

- Apa yang harus diperbaiki pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* agar pengguna dapat memesan menu KFC dengan lebih mudah dan cepat?
- Perbaiki apa yang harus dilakukan agar pengguna dapat mengetahui status pesanan yang telah mereka lakukan?
- Perbaiki apa yang dapat dilakukan untuk mengetahui pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi KFC Home Delivery dan pelayanan yang diberikan KFC?

1.3. Tujuan Redesain Aplikasi

Proses redesain aplikasi KFC Home Delivery bertujuan untuk mencapai *business goals* dari KFC sendiri, antara lain:

- Memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna KFC Mobile App sehingga dapat meningkatkan *user experience* dan *customer engagement*
- Meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan dalam bertransaksi dengan KFC
- Meningkatkan penjualan KFC dengan kemudahan pemesanan KFC melalui *channel* pemesanan *Mobile App*
- Meningkatkan kinerja dan pelayanan KFC dengan mengetahui ekspektasi dan *feedback* dari pengguna terhadap pelayanan KFC dan aplikasi KFC Home Delivery ini

Sebelum melakukan redesain, tim kami mendapati bahwa *rating* aplikasi KFC *Home Delivery* ini sangat rendah di *PlayStore* dengan *review* yang negatif. Umumnya pelanggan mendapat kesan yang buruk terhadap kinerja aplikasi maupun respon dari KFC terhadap pemesanan yang mereka lakukan. Dengan melakukan redesain ini, kami harap dapat memperbaiki hal tersebut sehingga KFC dapat menjadi restoran cepat saji terdepan dalam hal pelayanan dan penggunaan teknologi.

1.4. Ruang Lingkup dan Batasan

Pada laporan ini akan dibahas mengenai hasil desain ulang yang kami lakukan pada *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*. Karakteristik *user* yang terlibat pada proses redesain ini adalah orang-orang yang tidak memiliki waktu banyak untuk menunggu makanan sehingga membutuhkan layanan dimana mereka tidak perlu banyak menghabiskan waktu untuk menunggu seperti seorang pekerja yang sibuk, serta orang-orang yang memiliki keterbatasan untuk mengolah makanan untuk dirinya seperti seorang penghuni kos yang tidak memiliki dapur. Kami melakukan perbaikan pada alur pemesanan menu KFC serta memberikan fitur tambahan seperti *tracking* dan *customer service*. Sehingga harapan kami, kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam menggunakan aplikasi KFC dapat meningkat.

2. Tahapan Studi

Studi yang dilakukan oleh kelompok Kami berlangsung sejak September 2017 hingga Desember 2017 terhadap *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*. Evaluasi terhadap studi yang dilakukan dengan cara mengerjakan laporan dalam bentuk Template yang sudah disediakan di scele.cs.ui.ac.id Mata Kuliah Sistem Interaksi. Hingga saat ini, laporan yang telah dibuat diantaranya yaitu *Template 1A*, *Template 1B*, *Template 2*, *Template 3A*, *Template 3B*, dan *Template 4*.

Setiap sub-bab akan menjelaskan kegiatan yang dilakukan dalam pengerjaan *template* tersebut.

Establishing Requirements 1 (Template 1A)

Di tahapan ini kami melakukan identifikasi pada kondisi aplikasi dari *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*, dimulai dengan identifikasi target aplikasi yaitu meliputi layanan dan fitur-fitur apa saja yang ada pada aplikasi ini, target pengguna, serta konteks penggunaan aplikasi. Selain itu, kami juga melakukan identifikasi terhadap masalah-masalah yang muncul pada aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* ini dengan memahami latar belakang dari masalah tersebut dan juga memberikan solusinya.

Establishing Requirements 2 (Template 1B)

Template ini adalah kelanjutan dari *template 1A*. Pada *template* ini dilakukan *task analysis* yang ada pada *mobile app* KFC. Pada *task analysis*, Kami mengidentifikasi satu *task* utama yaitu *task Ordering Process*, lalu membaginya menjadi 5 *subtask*. *Task* utama tersebut yang kemudian akan menjadi dasar dalam membuat skenario, persona serta untuk keperluan *usability evaluation*. Selain melakukan *task analysis*, pada *template* ini juga dilakukan identifikasi seberapa jauh *The Eight Golden Rule of Interface Design* sudah diterapkan.

Selain itu, kegiatan yang dilakukan adalah melakukan wawancara dengan pengguna *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*. Selanjutnya hasil wawancara tersebut dilampirkan pada *template 1B* ini dan akan menjadi dasar dalam pembuatan persona pada *template* berikutnya yaitu *template 2*.

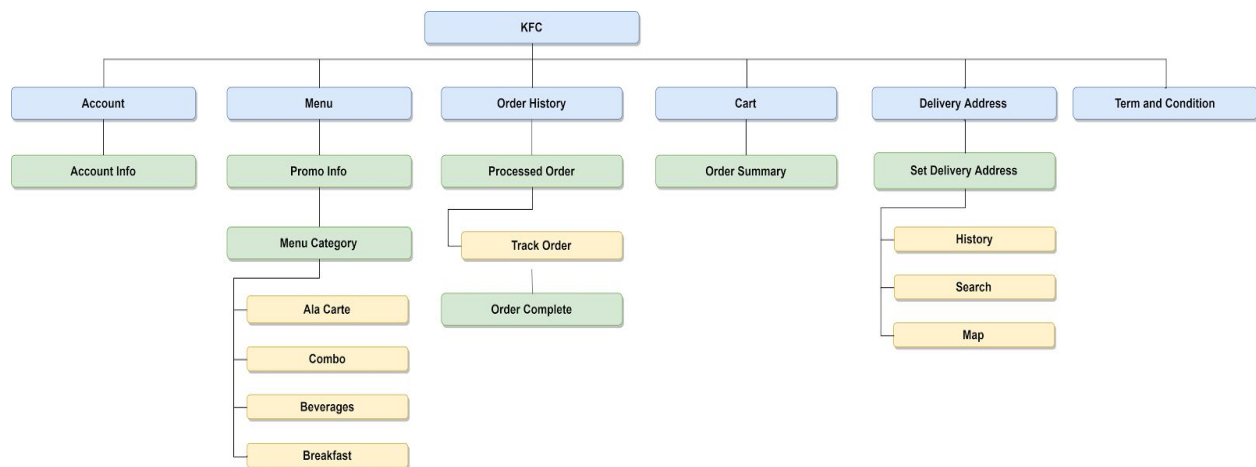
Designing Alternatives (Template 2)

Pada pengerjaan *template 2* ini, pertama kami fokus untuk melakukan *redesign* aplikasi dengan membuat Persona. Melalui *Persona* ini, kami dapat memahami karakteristik-karakteristik pada pengguna aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* dengan mangacu pada hasil observasi yang

dilakukan pada template 1B serta *The Eight Golden Rule of Interface Design*. Setelah itu, kami membuat *Storyboard* untuk bisa mengeksplorasi dengan mudah mengenai aktivitas atau *task* pengguna dalam cerita dari segi *contexts*, *needs*, dan *requirements*.

Constructing (medium-fidelity) Prototypes - Infrastructure Architecture & Wireframes (Template 3A)

Pada *template* ini kami membuat *low-fidelity design* berupa *wireframe* untuk *user interface* yang baru dari *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*. *Wireframe* yang dibuat merupakan *wireframe* sederhana yang menggambarkan *layout* dasar dari tampilan *mobile app* KFC yang baru. Selain itu, kami juga membuat *information architecture* dari *mobile app* KFC. Berikut adalah hasil *information architecture* yang telah kami buat:



Gambar 1. *Information architecture* aplikasi KFC rancangan Venus

Constructing (high-fidelity) Prototypes - Mockups (Template 3B)

Pada *template* ini Kami membuat *mockup* dari desain baru yang sudah dibuat dalam bentuk *wireframe* pada *template* sebelumnya. Untuk membuat *clickable mockup* kami menggunakan bantuan *tools* yaitu Balsamiq.

Usability Evaluation (Template 4)

Pada *template* ini Kami melakukan *usability evaluation* terhadap *mobile app* KFC yang sudah Kami *re-design*. Dalam mendukung proses *usability evaluation*, dari gambar *mockup* yang sudah dibuat, kami tambah transisi dengan menggunakan *tools* marvelapp guna mendukung *user* dalam mencoba *mobile app* KFC yang sudah di *re-design*.

3. Rancangan Redesain Interaksi

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai representasi target pengguna aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* dalam bentuk *persona* serta skenario dari masing-masing *persona*, *storyboard* pada tiap skenario, serta penerapan *The Eight Golden Rule of Interface Design* dari *Mock-up* yang telah kami buat.

3.1. Persona dan Skenario

Melalui *requirement gathering* yang sudah kami lakukan melalui teknik wawancara, serta diskusi yang telah kami lakukan mengenai karakteristik pengguna aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* ini, kami menetapkan bahwa ada dua kategori utama dari *user persona* yang kami buat. Berikut akan dijelaskan mengenai dua kategori utama tersebut.

Persona untuk kategori pertama yaitu Jane Smith yang merupakan seorang Manajer Keuangan. Jane merupakan pekerja sibuk dengan segala aktivitas yang ada, bekerja mulai dari pagi sampai malam hari. Sebagai pekerja yang profesional, Jane diharuskan untuk dapat selalu memanfaatkan waktunya dengan efektif dan efisien. Oleh karena itu, Jane sangat tidak suka untuk membuang waktunya dengan sia-sia terutama dalam hal menunggu sesuatu yang tidak pasti seperti misalnya menunggu pesanan barang atau makanandatang. Berikut ini merupakan *persona* milik Jane Smith.

<h2>Jane Smith</h2> <p>Pekerja Sibuk 33 tahun, Manajer Keuangan</p> <p>Tentang Jane</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bekerja dari pagi sampai malam. ▪ Ingin segala hal berjalan cepat. ▪ Ingin memanfaatkan waktu nya se-efektif dan se-efisien mungkin. <p>Pain Point</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tidak suka menunggu lama. ▪ Tidak suka daftar produk yang tidak lengkap. ▪ Tidak suka waktunya terbuang sia-sia. 	 <p><i>"Saya tidak suka membuang-buang waktu untuk hal yang tidak perlu"</i></p> <p>Key Goals</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pemesanan yang cepat dan mudah. ▪ Efisiensi waktu. ▪ Mendapatkan makanan tanpa harus menghabiskan waktu perjalanan pergi ke restoran.
---	--

Gambar 2. User Persona Jane Smith

Tujuan dari Jane dalam menggunakan aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* adalah Jane dapat melakukan pemesanan makanan untuk makan siang dengan cepat, sehingga tidak perlu menunggu waktu lama untuk mengantri pesannya. Selain itu, hal ini dapat menghindari kemungkinan terjadinya macet di jalan pada siang hari yang akan dialami oleh Jane jika melakukan pemesanan makanannya sendiri. Sehingga, melalui aplikasi ini Jane dapat memanfaatkan waktunya dengan baik. Oleh karena itu, kami membuat skenario dari *persona* milik Jane untuk memesan menu dengan aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*.

Skenario: Jane melakukan registrasi dan memesan menu.

Jane adalah seorang Manajer Keuangan yang sangat sibuk. Di waktu siang hari, ia tidak sempat pergi ke restoran untuk makan siang, dan ia pun tidak suka waktunya terbuang untuk berlama-lama mengantri dan terjebak dalam kemacetan. Karyawannya khawatir Jane tidak sempat makan siang, dan menyarankan Jane untuk memesan makanan melalui KFC *mobile app*. Jane pun mengunduh aplikasi, dan melakukan registrasi. Lalu ia memesan salah satu menu yang tersedia di aplikasi tersebut, dan melakukan *check-out*. Lalu ia menunggu pesanan datang sambil mengerjakan tugasnya. Hingga akhirnya pesannya pun datang, dan ia membayar ke kurir. Setelah itu dia istirahat dari pekerjaannya dan menyantap makanannya.

Selanjutnya, kategori kedua dari *persona* yang telah kami buat, yaitu Eric Hoffstad. Eric adalah seorang mahasiswa yang tinggal di kos. Sebagai seorang mahasiswa yang merupakan penghuni kos, Eric cenderung lebih suka untuk melakukan pemesanan sesuatu secara *online*. Eric sangat tertarik pada promo-promo serta diskon yang sering diadakan oleh berbagai aplikasi *e-commerce* yang ada pada saat ini, terutama promo untuk gratis ongkos kirim. Menurutnya, hal ini sangat praktis serta membantu kegiatan Eric dengan segala keterbatasannya. Berikut ini merupakan *persona* milik Eric Hoffstad.

<h2>Eric Hoffstad</h2> <p>Penghuni Kos 20 tahun, Mahasiswa</p> <p>Tentang Eric</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Cenderung memilih memesan online daripada masak di kost.▪ Lebih suka mencari barang-barang dengan harga yang murah.▪ Nyaman berbelanja <i>online</i>.▪ Senang dengan diskon dan promo ketika belanja. <p>Pain Point</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Memiliki keterbatasan untuk mengolah makanan untuk dirinya.▪ Tidak memiliki dapur.▪ Sering kelelahan.	 <p><i>"Saya suka makan dan saya ingin yang praktis"</i></p> <p>Key Goals</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Mendapatkan makanan tanpa harus bersusah payah memasak.▪ Mendapatkan makanan tanpa harus pergi ke restoran
--	---

Gambar 3. User Persona Eric Hoffstad

Tujuan dari Eric dalam menggunakan aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery* ini adalah, Eric bisa melakukan pemesanan makanan tanpa harus bersusah payah memasak atau pergi keluar kosannya menuju restoran atau tempat makan. Berikut merupakan skenario dari *persona* milik Eric untuk memesan menu dengan aplikasi *mobile app* KFC Indonesia *Home Delivery*.

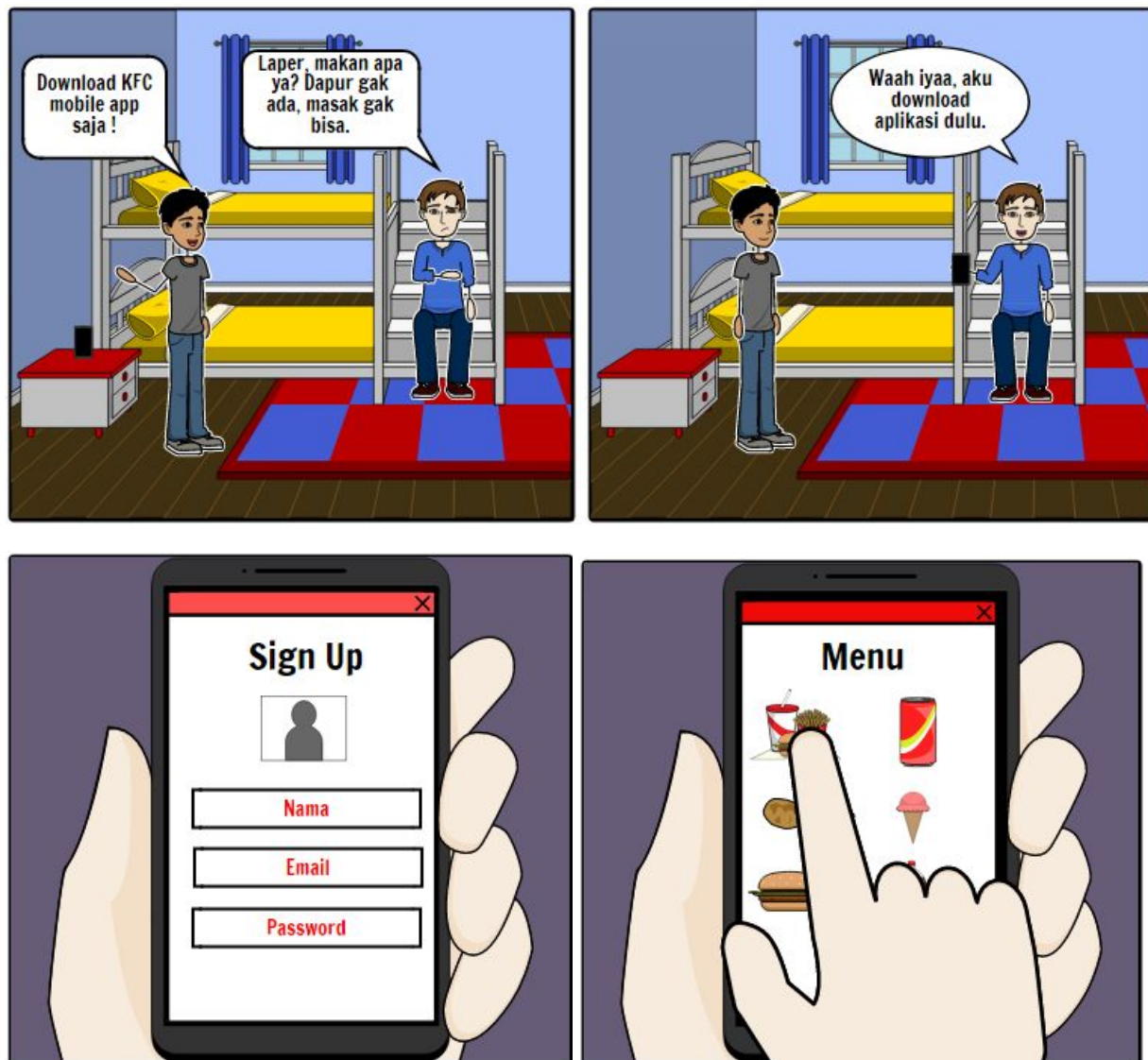
Skenario: Eric melakukan registrasi dan memesan menu.

Eric adalah seorang mahasiswa yang tinggal sendiri di kos dan tidak memiliki dapur, ia juga

memiliki keterbatasan untuk mengolah makanan untuk dirinya sendiri, sehingga perlu mendapatkan makanan cepat saji terutama di masa perkuliahannya yang sangat padat. Sebagai generasi milenial, Eric sudah terbiasa dengan melakukan pemesanan ataupun pembelian secara *online*. Teman Eric, menyarankan untuk mengunduh aplikasi KFC *mobile app* yang ada di *playstore*. Setelah itu, Eric mengunduh dan melakukan registrasi pada KFC *mobile app*. Lalu ia segera memilih menu yang tersedia dan melakukan *check-out*. Eric menunggu pesanan hingga datang ke tempatnya. Pesanan Eric pun datang, dan Eric melakukan pembayaran ke kurir, lalu ia pun segera menyantap pesannya.

3.2. Storyboard

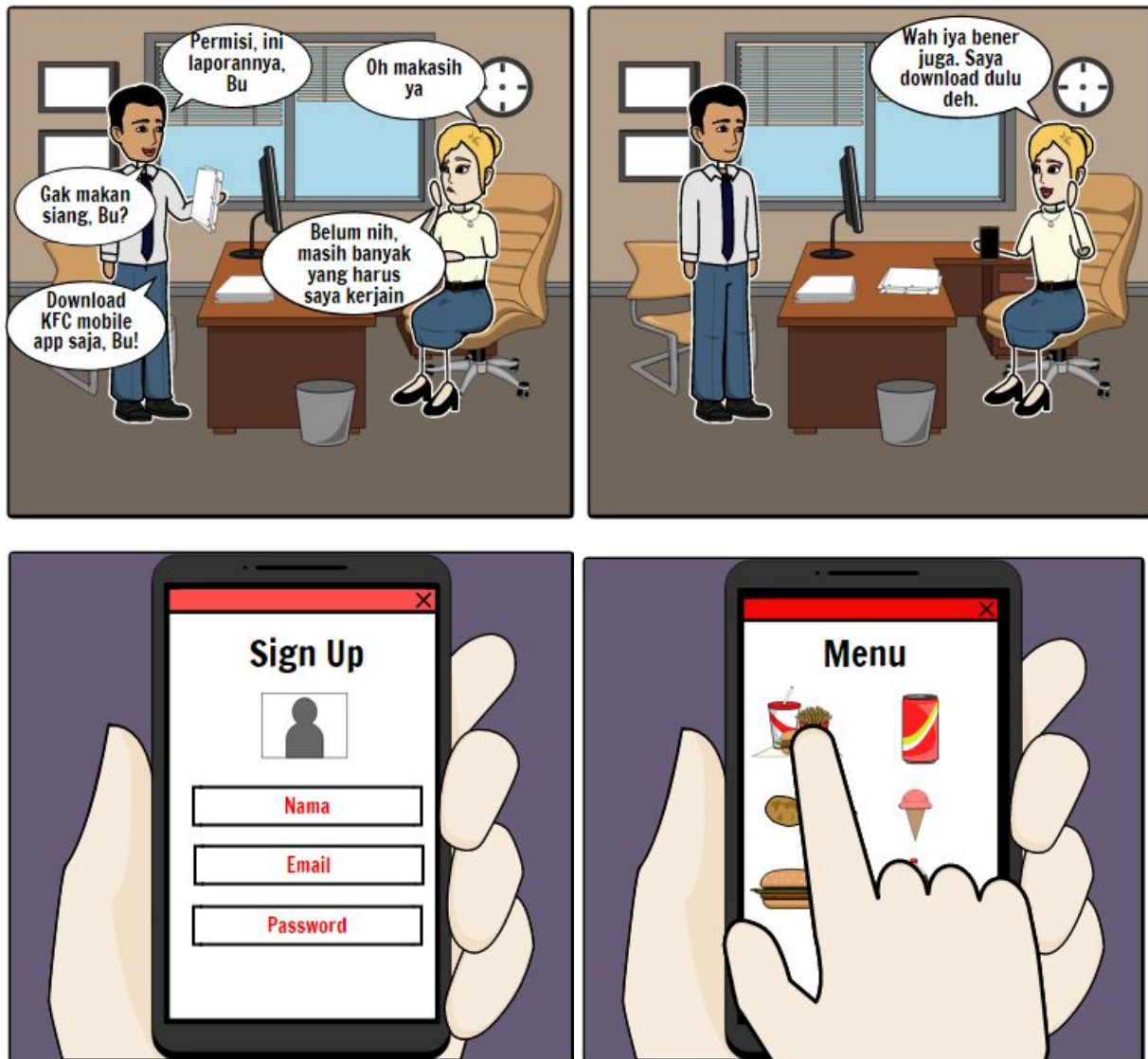
Storyboard untuk skenario Eric melakukan registrasi dan memesan menu





Gambar 4. Storyboard Eric melakukan registrasi dan memesan menu

Storyboard untuk skenario Jane melakukan registrasi dan memesan menu

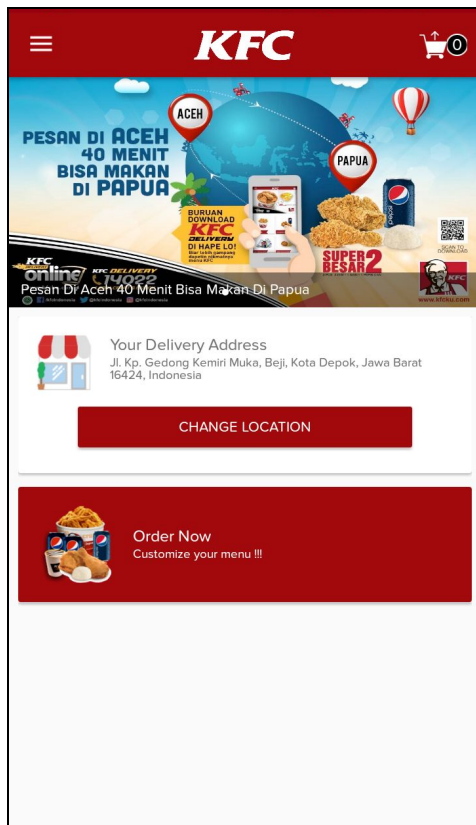




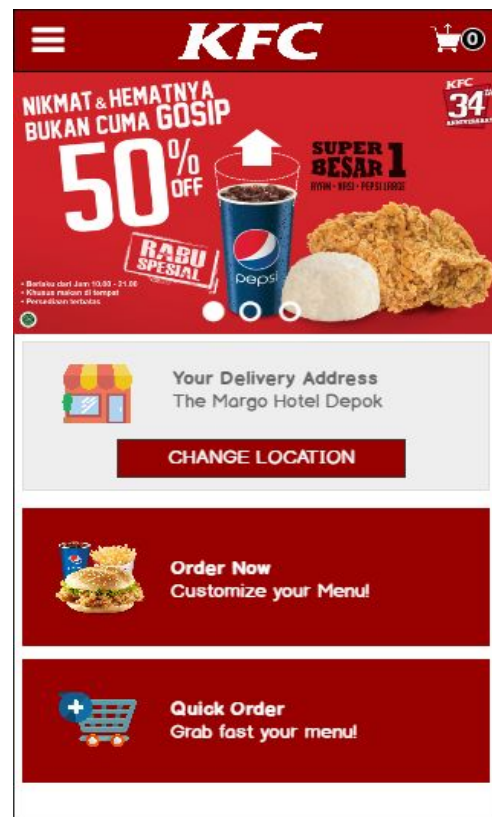
Gambar 5. *Storyboard* Jane melakukan registrasi dan memesan menu

3.3. Penerapan *Eight Golden Rules of Interface Design*

1. Strive for Consistency



Gambar 6. Beranda (sebelum redesain)

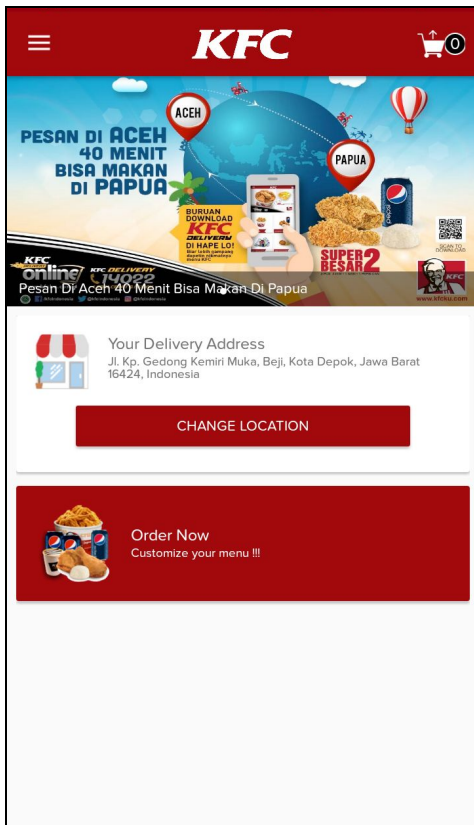


Gambar 7. Beranda (sesudah redesain)

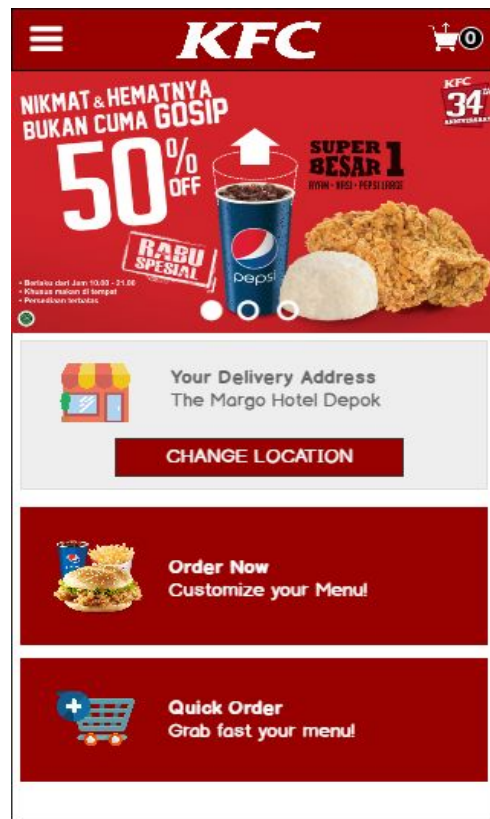
Menurut kami, aplikasi mobile app KFC Indonesia Home Delivery sebelumnya telah menerapkan aturan nomor 1. Hal ini dikarenakan konsistensi warna dominan yang digunakan di setiap halaman, yaitu merah dan putih, dan konsistensi jenis *font* yang digunakan tidak lebih dari 2 jenis. Selain itu, peletakan *icon cart* pada pojok kanan atas aplikasi juga sangat konsisten. Peletakan yang ada juga cukup konsisten sehingga kami tidak terlalu banyak merubah tampilannya, terkecuali untuk tambahan *shortcut* “Quick Order”.

Kami menambahkan *shortcut* “Quick Order” yang berguna untuk melakukan pemesanan dengan menu yang sama yang pernah dipesan oleh *user* sebelumnya. Untuk *shortcut* “Quick Order” tersebut kami berikan warna merah dengan jenis font yang sama yang digunakan secara dominan pada tampilan *mobile app* KFC Indonesia Home Delivery. Hal ini bertujuan untuk mendukung prinsip *eight golden rules* nomor 1, yaitu konsistensi.

2. Cater to Universal Usability – Enable frequent users to use shortcuts



Gambar 8. Beranda (sebelum redesain)



Gambar 9. Beranda (sesudah redesain)

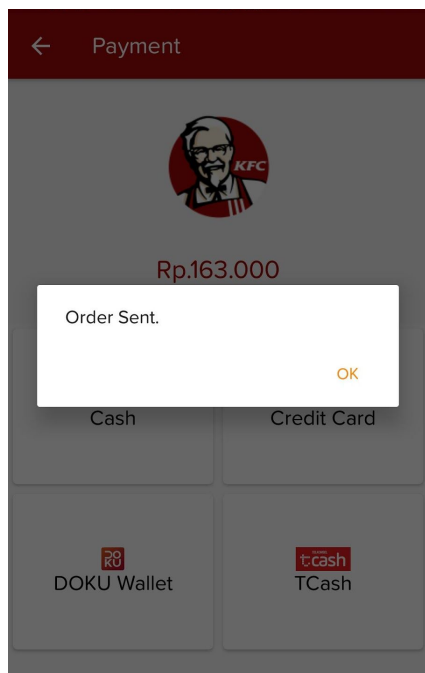
Menurut kami, aplikasi sebelumnya telah menerapkan aturan nomor 2 dengan menyediakan *shortcut* “Order Now” yang digunakan untuk memilih menu yang akan dipesan dan *shortcut* cart di pojok kanan halaman. Sehingga *user* akan terbantu dengan adanya *shortcut* tersebut.

Sedangkan pada rancangan redesain aplikasi yang kami buat, kami menambahkan *shortcut* “Quick Order” agar dapat memudahkan *user* untuk memesan menu yang biasa dipesan olehnya. Keberadaan *shortcut* ini juga akan sangat membantu *user* sehingga *user* tidak perlu menuju halaman *order history* untuk memesan kembali pesanan yang sama yang pernah *user* pesan sebelumnya. Penempatan *shortcut* “Quick Order” ini mendukung prinsip *eight golden rules* nomor 2 untuk memudahkan *user* dengan adanya penyediaan *shortcut*.

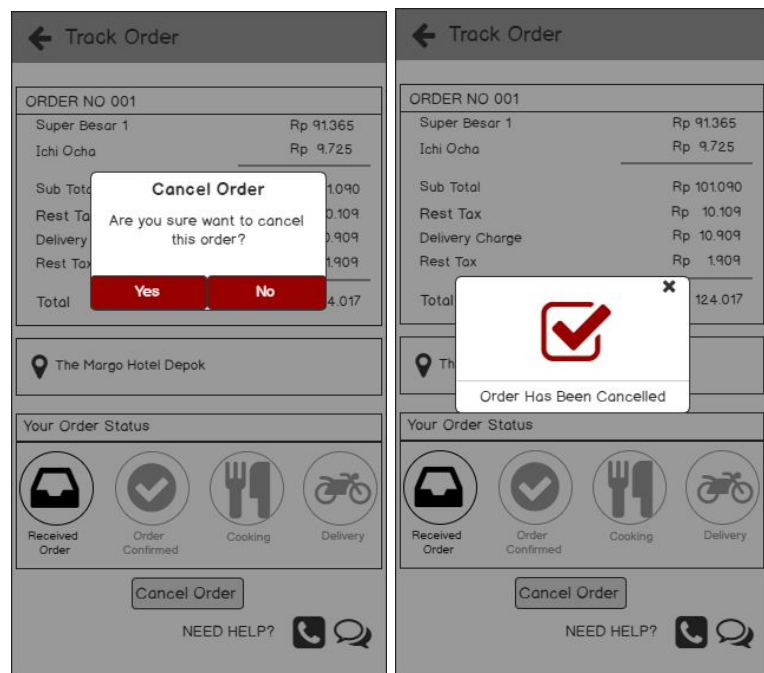
3. Offer Informative Feedback

Penerapan prinsip nomor 3 telah diterapkan pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* lama. Salah satu contoh dari adanya *informative feedback* pada aplikasi yang lama adalah pemberitahuan/informasi bahwa pesanan telah dikirimkan ke pihak KFC.

Selain itu pada redesain aplikasi yang kami lakukan, kami mengajukan perbaikan berupa adanya fitur *cancel order* yang dapat dilakukan *user* sebelum pesanan dikonfirmasi oleh pihak KFC. Berikut adalah tampilan dari contoh *informative feedback* pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* sebelum dan sesudah redesain.



Gambar 10. Pesan notifikasi (sebelum redesain)

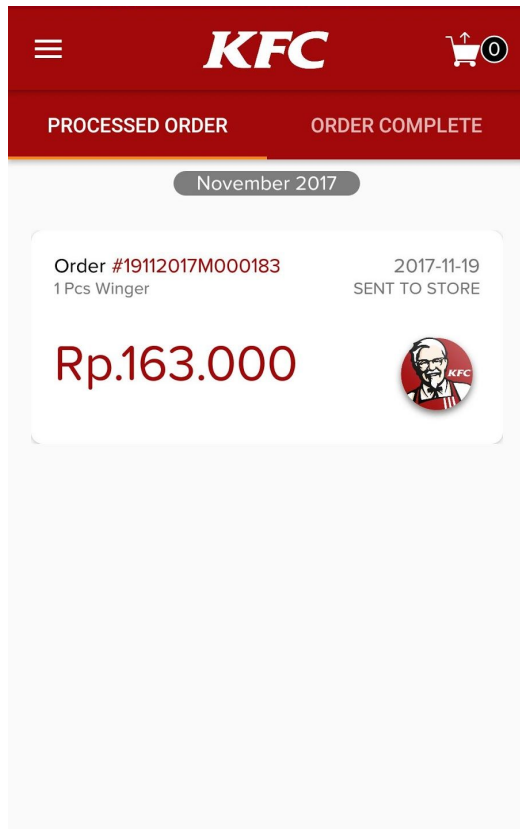


Gambar 11. Pesan notifikasi (sesudah redesain)

Pemberian notifikasi seperti gambar 10 bertujuan untuk mengikuti prinsip *eight golden rules* nomor 3 dengan memberikan *feedback* yang informatif terkait aksi yang dilakukan oleh *user*.

4. Design Dialogs to Yield Closure

Pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* yang lama, tampilan pada pesanan yang sedang diproses tidak terlalu digambarkan dengan jelas. Kami melakukan redesain pada tampilan *processed order* sehingga *user* dapat dengan mudah membaca informasi terkait pesanan yang dilakukannya dengan proses yang cepat, yaitu hanya dengan melihat pada halaman *processed order* yang menampilkan *menu* yang dipesan serta jumlah biaya yang harus dibayarkan. Hal ini mendukung prinsip nomor 4 dengan memudahkan *user* sehingga *user* tidak mengalami kebingungan terkait informasi pesanan yang dilakukannya.



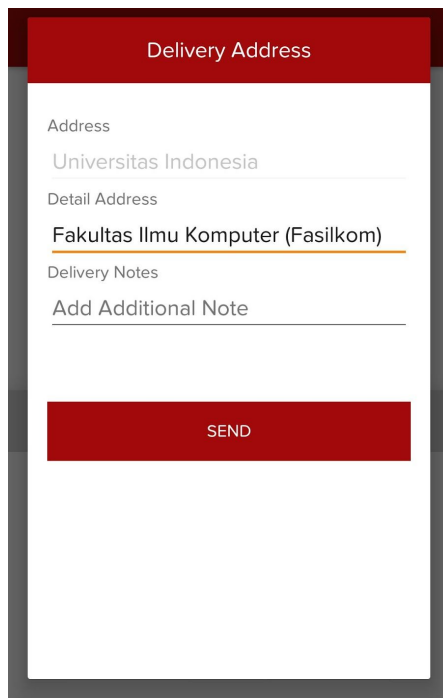
Gambar 12. Pesanan sedang diproses (sebelum redesain)



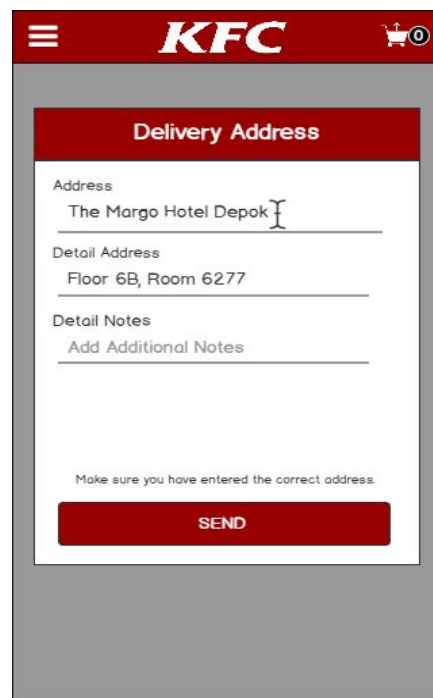
Gambar 13. Pesanan sedang diproses (sesudah redesain)

5. Prevent Errors

Pada aplikasi KFC yang lama, terdapat notifikasi yang menunjukkan akurasi dari lokasi *user*. Sistem juga meminta konfirmasi dari *user* terkait alamat yang dimasukkannya. Jika alamat yang telah dikonfirmasi tersebut ternyata jauh dari jangkauan KFC Store, KFC memberikan notifikasi kepada *user* bahwa lokasi yang dimasukkan berada diluar jangkauan. Kami juga menerapkan hal tersebut pada redesain aplikasi yang kami buat. Selain itu sebelum *user* melakukan *checkout*, sistem akan melakukan konfirmasi alamat pengiriman yang dimasukkan oleh *user*. Pada redesain aplikasi yang kami lakukan, kami menambahkan fungsi untuk mengubah alamat *user* untuk menghindari adanya kemungkinan *user* salah memasukkan alamat pengiriman di awal (ketika membuka aplikasi) maupun lokasi dari *user* yang telah berubah dari lokasi sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk menghindari kemungkinan pengiriman pesanan ke alamat yang salah, yang tentunya mendukung prinsip nomor 5. Berikut adalah tampilannya:

The screenshot shows a mobile app interface for 'Delivery Address'. It has a red header with the title 'Delivery Address'. Below the header, there are four input fields: 'Address' with the text 'Universitas Indonesia', 'Detail Address' with 'Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom)', 'Delivery Notes' with 'Add Additional Note', and a red 'SEND' button at the bottom.

Gambar 14. Konfirmasi alamat (sebelum redesain)

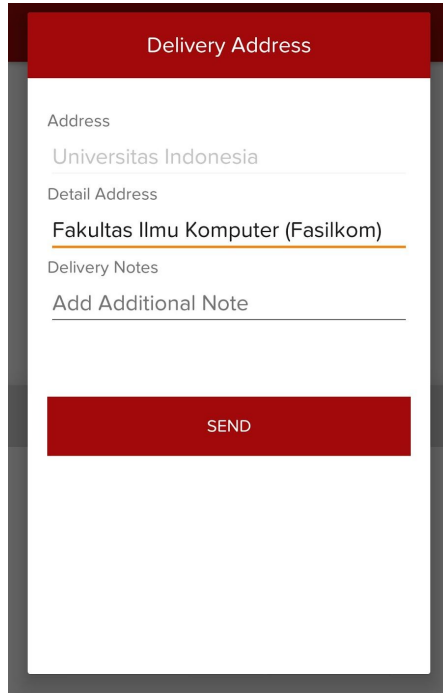
The screenshot shows the redesigned mobile app interface for 'Delivery Address'. It features a red header with the KFC logo and a shopping cart icon. Below the header, there are four input fields: 'Address' with 'The Margo Hotel Depok', 'Detail Address' with 'Floor 6B, Room 6277', 'Detail Notes' with 'Add Additional Notes', and a red 'SEND' button at the bottom. A warning message 'Make sure you have entered the correct address.' is displayed above the button.

Gambar 15. Konfirmasi alamat (sesudah redesain)

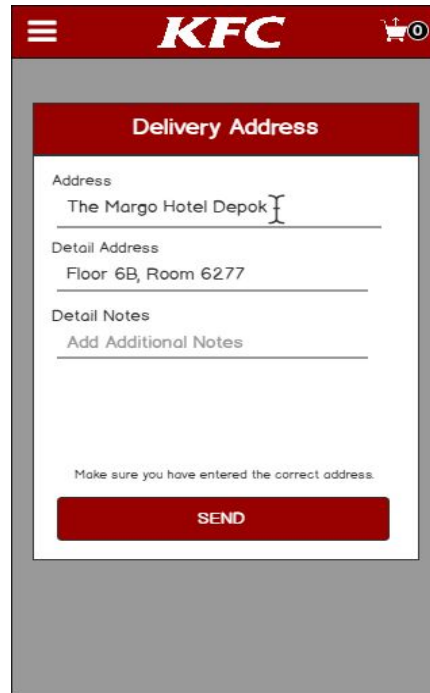
6. Permit Easy Reversal of Actions

Pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* yang lama, *user* tidak dapat mengubah alamat utama untuk pengiriman pesanan yang dilakukannya. Sehingga, ketika *user* ingin merubah alamatnya, ia harus merubahnya pada halaman Home dan sistem akan menghapus seluruh pesanan yang telah dimasukkan *user* pada *cart*. Pada redesain aplikasi yang kami buat, *user* dapat mengubah alamat utama untuk mengirimkan pesanan tanpa harus kembali ke halaman awal dan tidak kehilangan semua menu yang

telah dimasukkan ke dalam *cart* sehingga *user* tidak perlu memasukkan ulang pesanan mereka. Berikut adalah tampilan dari redesain aplikasi bagian *edit delivery address*.

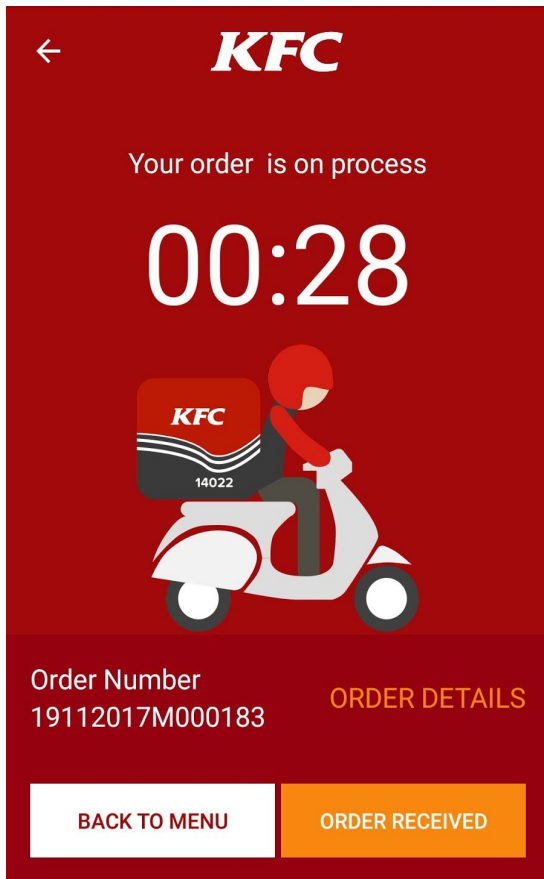
The screenshot shows a mobile app interface with a red header bar containing the text "Delivery Address". Below the header, there are four text input fields: "Address" with the value "Universitas Indonesia", "Detail Address" with the value "Fakultas Ilmu Komputer (Fasilkom)", "Delivery Notes", and "Add Additional Note". At the bottom of the form is a large red button with the text "SEND".

Gambar 16. Konfirmasi alamat (sebelum redesain)

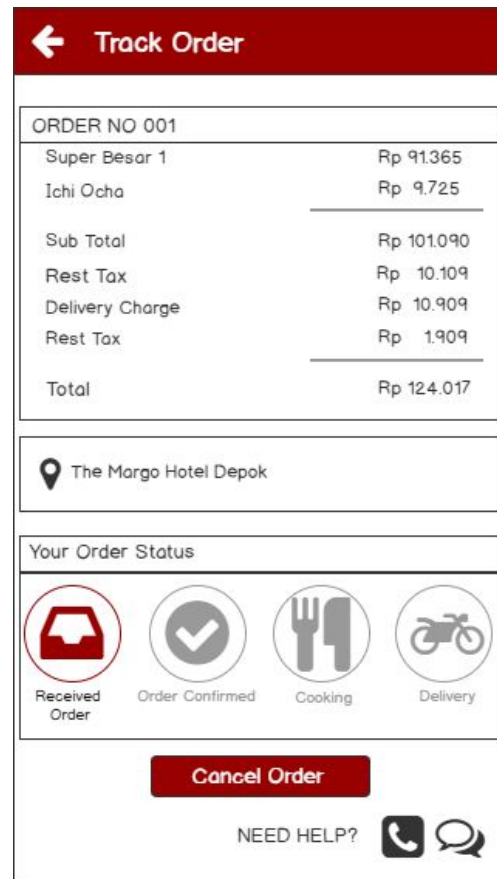
The screenshot shows the redesigned mobile app interface. It features a red header bar with a hamburger menu icon, the "KFC" logo, and a shopping cart icon with a "0" inside. Below the header is a white box with a red title bar that says "Delivery Address". Inside this box are four text input fields: "Address" with the value "The Margo Hotel Depok", "Detail Address" with the value "Floor 6B, Room 6277", "Detail Notes", and "Add Additional Notes". Below these fields is a red button with the text "SEND". At the very bottom of the white box, there is a small text label that says "Make sure you have entered the correct address.".

Gambar 17. Konfirmasi alamat (sesudah redesain)

Selain itu pada aplikasi lama, KFC tidak mengizinkan adanya pembatalan pesanan. Pada redesain aplikasi yang kami buat, kami membuat fitur baru untuk *user* dapat membatalkan pesannya selama pesanan masih dalam status belum dikonfirmasi oleh pihak KFC. Berikut adalah rancangan redesain yang kami buat. Kedua hal yang kami redesain ini tentunya mendukung prinsip nomor 6.



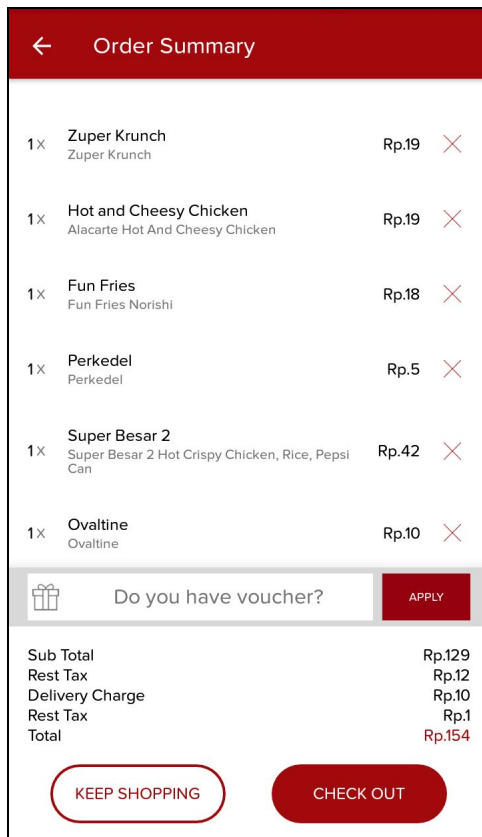
Gambar 18. Lacak pesanan (sebelum redesign)



Gambar 19. Lacak pesanan (sesudah redesign)

7. Support Internal Locus of Control

Untuk tahapan nomor 7, aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* sebelumnya sudah menerapkan prinsip ini namun hanya pada kolom pengisian *voucher* saja. Namun, kami merasa hal ini masih belum cukup dalam mendukung prinsip untuk nomor 7 ini, oleh karena itu melakukan redesain dengan menambahkan fitur berupa *notes*, dimana melalui fitur ini *user* memiliki *control* terhadap pengisian dari setiap menu yang dipilih oleh *user*. *User* dapat mengisi ketentuan seperti apa yang ingin ditambahkan sesuai keinginan serta kebutuhannya. Selain itu, kami juga menambahkan adanya fitur *input* langsung jumlah menu makanan yang akan dipesan oleh *user*. Pada desain aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* yang lama, tidak ada fitur seperti ini, *user* harus menuju halaman menu makanan yang ada, untuk bisa menambahkan jumlah makanan yang akan dimasukkan ke dalam *shopping cart*.



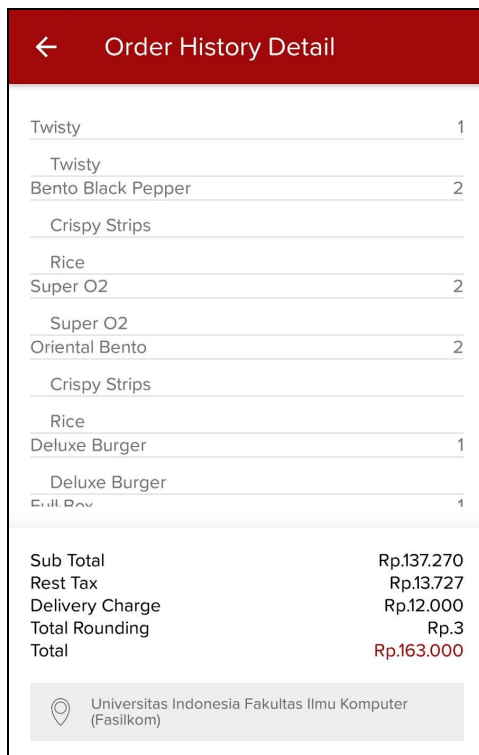
Gambar 20. Shopping cart (sebelum redesain)



Gambar 21. Shopping cart (Sesudah redesain)

8. Reduce Short-Term Memory Load

Pada aplikasi KFC Indonesia *Home Delivery* sebelumnya telah disediakan *shopping cart* yang menyimpan semua pesanan yang dipesan oleh pelanggan. Fitur ini tentunya akan membantu *user* dalam mengolah informasi yang ditampilkan pada aplikasi dan tentunya mendukung prinsip nomor 8. Untuk *shopping cart*, kami masih menggunakan desain yang kurang lebih mirip. Namun, kami menambahkan fungsionalitas berupa *notes* untuk masing-masing menu yang ada di *cart* untuk memudahkan *user* menambahkan preferensi mereka ke dalam masing-masing menu yang dipilih. Sehingga memudahkan *user* untuk mengelola informasi preferensi pesanan mereka untuk masing-masing menu. Selain itu kami menambahkan fungsi untuk dapat mengubah jumlah pesanan langsung pada *cart* sehingga pengguna tidak perlu kembali ke bagian menu untuk mengubahnya. Selain itu, *user* juga akan lebih dimudahkan dengan adanya fungsi ini.



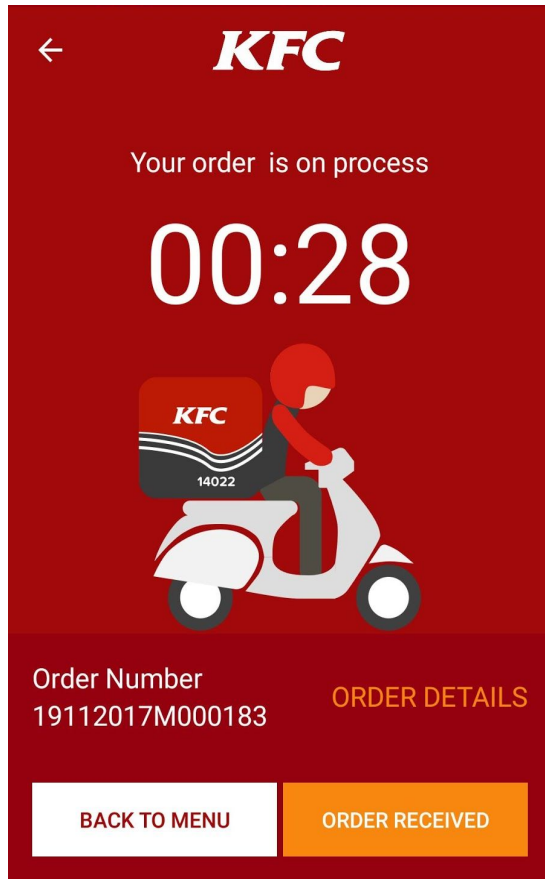
Gambar 22. *Shopping cart* (sebelum redesain)



Gambar 23. *Shopping cart* (sesudah redesain)

Selain itu, kami juga mengubah informasi terkait pesanan yang sedang diproses oleh *user*. Pada redesain aplikasi yang kami lakukan, kami memberikan informasi kepada *user* terkait pesannya sehingga *user* dapat dengan mudah mengetahui status pesanan yang dilakukannya. Tentunya hal ini akan

memudahkan *user* dalam mengolah informasi terkait pesanannya. Berikut adalah perbedaan tampilan dari redesain aplikasi yang kami lakukan.



Gambar 24. Lacak pesanan (sebelum redesain)



Gambar 25. Lacak pesanan (sesudah redesain)

4. Evaluasi Prototipe

4.1. Rancangan Pelaksanaan Evaluasi

❖ Tujuan

Tujuan dari *usability evaluation* yang kami lakukan adalah :

1. Mengetahui apakah proses pemesanan mudah dilakukan
2. Mengetahui apakah *user* merasa terbantu dengan adanya fitur *Quick Order*
3. Mengetahui apakah *user* merasa terbantu dengan adanya fitur *Order Tracking*
4. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap Aplikasi KFC Home Delivery

❖ Partisipan dan Metode Pengumpulan Data

Rencananya kami akan melakukan *usability evaluation* dengan partisipan sebanyak 5 orang. Sesuai dengan persona yang telah kami buat pada *template* sebelumnya, target partisipan kami adalah mahasiswa yang tinggal di tempat kos dan pekerja dengan kisaran umur 18-35 tahun dan memiliki jadwal yang padat. Metode yang kami gunakan untuk pengumpulan data dalam *usability evaluation* adalah dengan cara partisipan mencoba langsung *prototype* KFC Mobile App yang sudah dibuat dan partisipan mengisi kuesioner *System Usability Scale (SUS)*.

Tahapan yang kami lakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan tujuan dari *usability evaluation*
2. Menentukan skenario yang akan diajukan dalam *usability evaluation*
3. Merancang instrumen pengumpulan data
4. Menentukan partisipan yang sesuai dengan persona sistem dan menghubungi para partisipan
5. Menemui para partisipan dan meminta untuk melakukan *task* tertentu sesuai dengan lembar observasi
6. Mencatat proses pengerjaan yang dilakukan partisipan pada lembar observasi
7. Memberikan kuesioner SUS setelah partisipan selesai melakukan *task* yang diberikan
8. Menganalisis perilaku partisipan selama *usability evaluation* dan mencatat permasalahan yang ditemui partisipan
9. Memberikan rekomendasi untuk aplikasi berdasarkan hasil analisis

❖ Instrumen dan *Tools*

Instrumen dan alat yang digunakan dalam *usability evaluation* ini adalah skenario yang dituliskan dalam sebuah lembar observasi, dan kuesioner SUS. Partisipan diminta mengerjakan tugas seperti yang tertera pada lembar observasi dan setelah partisipan selesai melakukan eksplorasi aplikasi sesuai lembar observasi, partisipan diminta untuk mengisi kuesioner.

Skenario yang kami berikan kepada partisipan telah kami tuliskan terlebih dahulu dalam lembar observasi. Adapun daftar skenario yang tertulis pada lembar observasi adalah sebagai berikut:

- Skenario masuk ke aplikasi
 - Partisipan berhasil melakukan pendaftaran
 - Partisipan berhasil menambahkan alamat pengiriman
- Skenario memilih menu makanan
 - Partisipan berhasil menuju ke halaman menu
 - Partisipan berhasil memilih salah satu menu yang ada
- Skenario melakukan *checkout*
 - Partisipan berhasil kembali untuk memilih menu lain dari halaman “*Order Summary*”
 - Partisipan berhasil melakukan “*Checkout*”
- Skenario melakukan *tracking order*
 - Partisipan berhasil melihat status *tracking* pesanan
- Skenario melakukan *chatting*
 - Partisipan berhasil menggunakan fitur *chat*
- Skenario pembatalan
 - Partisipan berhasil membatalkan pesanan
- Skenario memberikan *feedback*
 - Partisipan berhasil memberikan *rating* dan masukan terhadap pesannya.
- Skenario melakukan *re-order*
 - Partisipan berhasil memanfaatkan fitur “*Quick Order*”
 - Partisipan berhasil melakukan “*Re-Order*”
 - Partisipan berhasil melakukan *check-out* dari mekanisme *re-order*

Setelah partisipan menyelesaikan semua skenario/*task* yang telah dituliskan pada lembar observasi, kami melakukan *review* dengan memberikan kuesioner SUS kepada partisipan dengan skala untuk masing-masing pertanyaan adalah 1 sampai 5. Adapun daftar pertanyaan pada kuesioner tersebut adalah sebagai berikut:

1. Saya berfikir akan menggunakan sistem ini lagi
2. Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan
3. Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan
4. Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini
5. Saya merasa fitur-fitur dalam sistem ini berjalan dengan semestinya
6. Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini
7. Saya merasa orang akan memahami cara penggunaan sistem ini
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

Untuk mendukung *usability evaluation* yang kami lakukan, kami menggunakan alat bantu Marvel App untuk menjalankan *mockup* yang telah kami buat, dan Google Form yang berisi pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner SUS untuk diisi oleh partisipan.

4.2. Hasil Evaluasi

Berikut merupakan hasil yang didapatkan setelah melakukan *usability evaluation*.

4.2.1 Profil Partisipan

Tabel 1. Ringkasan Karakteristik Partisipan *Usability Evaluation*

# ID Subyek	Gender	Umur	Pekerjaan
1	Perempuan	20	Mahasiswa
2	Perempuan	20	Mahasiswa
3	Laki-laki	26	Karyawan Swasta
4	Perempuan	28	Karyawan Swasta
5	Perempuan	18	Mahasiswa

4.2.2 Task Completion

Tabel 2. Ringkasan Penyelesaian *Task* Oleh Partisipan

	1	2	3	4	5
<i>Melakukan Sign-up</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
<i>Menambahkan Alamat Pengiriman</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
<i>Menuju ke halaman menu</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
<i>Memilih salah satu menu</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
<i>Memilih menu lain dari halaman "Order Summary"</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Agak sulit	Mudah
<i>Melakukan check-out</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah
<i>Melihat tracking pesanan</i>	Agak sulit	Cukup sulit	Cukup sulit	Cukup sulit	Cukup sulit
<i>Menggunakan fitur chat</i>	Cukup sulit	Sangat sulit	Mudah	Mudah	Sangat sulit
<i>Membatalkan pesanan</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Mudah	Sangat Sulit
<i>Memberi rating</i>	Mudah	Mudah	Agak sulit	Mudah	Mudah
<i>Melakukan reorder</i>	Agak sulit	Agak sulit	Mudah	Agak sulit	Mudah
<i>Memanfaatkan fitur quick order untuk melakukan re-order</i>	Sangat sulit	Sangat sulit	Cukup sulit	Sangat sulit	Cukup sulit
<i>Check out melalui mekanisme re-order</i>	Mudah	Mudah	Mudah	Sangat sulit	Mudah

Keterangan:

Mudah: Partisipan berhasil menyelesaikan *task* yang diberikan dengan mudah tanpa ada kesulitan.

Agak sulit: Partisipan sedikit mengalami frustrasi atau agak lama menyelesaikan *task* yang diberikan, namun berhasil menyelesaikannya.

Cukup sulit: Partisipan mengalami kesulitan atau frustrasi ketika menyelesaikan *task* yang diberikan, namun berhasil menyelesaikan tugas dengan sedikit arahan dari fasilitator.

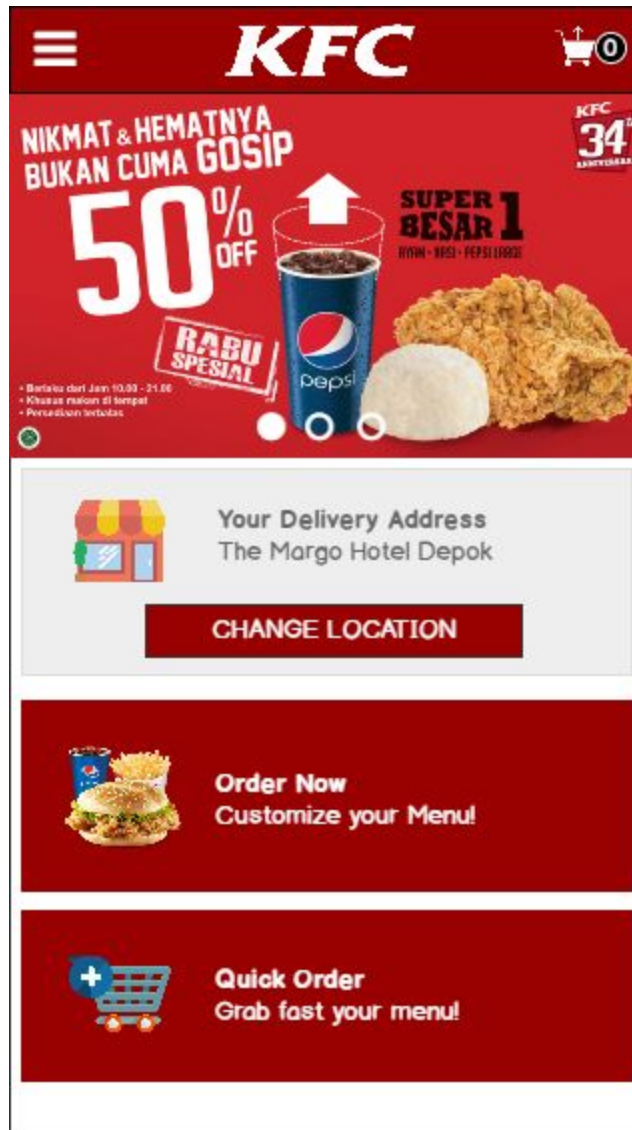
Sangat sulit: Partisipan mengalami kesulitan sehingga tidak berhasil menyelesaikan *task* yang diberikan.

4.2.3 Isu dan Rekomendasi

#1 Task: Menuju ke halaman menu

Temuan 1: Partisipan tidak menyadari bahwa pada halaman *home*, jika tombol “*Order Now*” diklik, maka akan menuju ke halaman menu. Partisipan menuju ke halaman menu dengan mengklik tombol navigasi di pojok kiri atas dan memilih opsi menu.

Temuan 2 : Partisipan selalu tertarik menggeser *slider* untuk melihat promo atau informasi terbaru. *Slider* menjadi tempat strategis memberikan penawaran bagi pelanggan.



Gambar 26. Slider halaman utama

Tabel 3. Rekomendasi *Task*: Menuju ke halaman menu

Fakta Pendukung	Rekomendasi/ Komentar
<p>"Ini slidernya nggak bisa digeser ya?"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subyek 1, 2, dan 5 	<p>"Bagus nih kalo ditaro promo-promo atau menu baru disini biar kita tau dan kalo bisa langsung bisa diklik buat pesen dari situ"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Subyek 5
<p>Partisipan tidak kesulitan memilih menu yang ditawarkan. Tapi meskipun sudah berada di halaman awal, menu "Quick Order" seperti</p>	<p>"Harusnya dibuat lebih deskriptif atau kontras, nyaru entah kenapa nggak keliatan menu "quick ordernya" - Subyek 5</p>

tidak terlihat oleh kebanyakan partisipan dan mereka melakukan “Quick order” tidak melalui halaman utama

#2 Task: Melihat status *tracking* pesanan

Temuan 1: Partisipan tidak menyadari bahwa pada halaman “*Processed Order*”, jika salah satu pesanan di klik, maka akan menuju halaman *tracking order*.



November 2017	
Order 001	
Super Besar 1	Rp 91.365
Ichi Ocha	Rp 9.725
Sub Total	Rp 101.090
Rest Tax	Rp 10.109
Delivery Charge	Rp 10.909
Rest Tax	Rp 1.909
Total	Rp 124.017
Order 002	
Yakiniku Rice	Rp 23.000
Fun Fries	Rp 30.090
Sub Total	Rp 53.090
Rest Tax	Rp 5.309
Delivery Charge	Rp 10.909
Rest Tax	Rp 1.909
Total	Rp 71.217

Gambar 27. Halaman *Processed Order*

Tabel 4. Rekomendasi *Task: Melihat status tracking pesanan*

Fakta Pendukung	Rekomendasi/ Komentar
<p>“Aku kira itu <i>list</i>-nya <i>unclickable</i>, cuma detail informasi <i>doang</i>” - Subyek 1</p>	<p>Perlu adanya tambahan tombol yang menandakan bahwa bisa melihat <i>tracking</i> dari detail pesanan yang telah dipesan.</p> <p>“Seharusnya ada tombolnya sih, yang menandakan detail pesanan bisa di-<i>klik</i> dan ada <i>tracking</i> infonya” - Subyek 1</p>

#3 Task: Menggunakan fitur *chat*

Temuan 1 : Partisipan tidak menyadari adanya fitur *chat*, sehingga ketika sedang dalam skenario pesanan tidak kunjung datang, partisipan langsung melakukan *cancel order*.



Gambar 28. Halaman *Track Order*

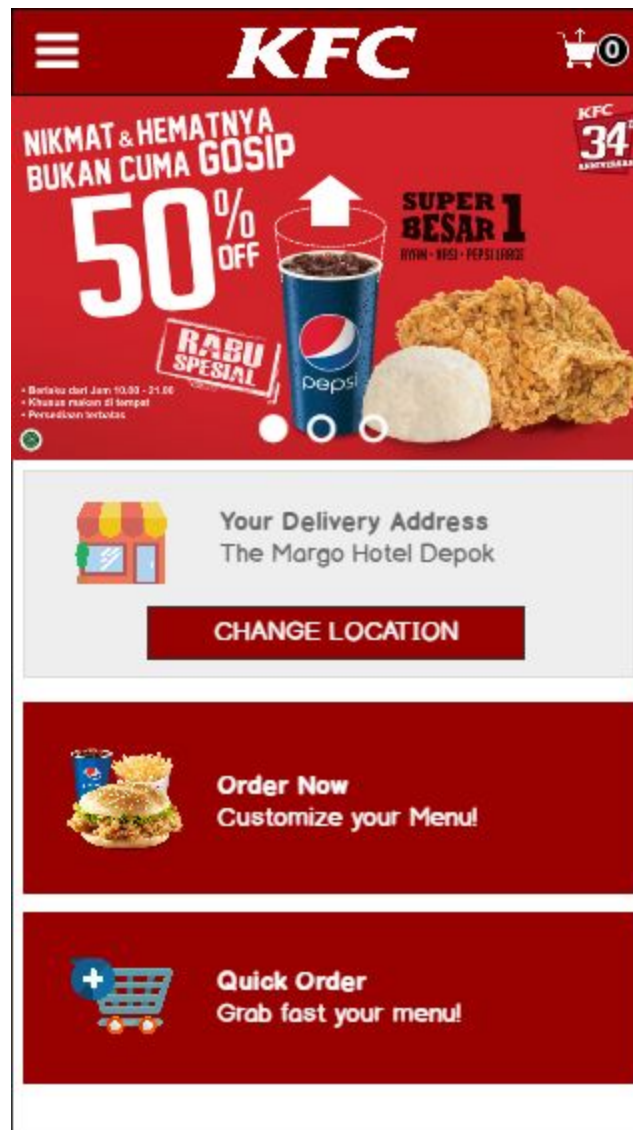
Tabel 5. Rekomendasi *Task: Menggunakan fitur chat*

Fakta Pendukung	Rekomendasi/ Komentar
Hanya 2 dari 5 orang partisipan yang berhasil menggunakan fitur <i>chat</i> dengan mudah. Selebihnya, 2 orang gagal menggunakan fitur	"Menu chatnya kecil banget diujung, nggak keliatan. Bikin lebih menonjol dong" - Subyek 5

chat sementara 1 orang lainnya berhasil menggunakan fitur *chat* namun mengalami sedikit kesulitan.

#4 Task: Melakukan re-order

Temuan 1: Partisipan tidak menyadari bahwa pada halaman *home* ini terdapat fitur *quick-order* berupa tombol yang akan langsung mengarahkan ke halaman *order completed* untuk melakukan *re-order*, sehingga kebanyakan mereka melakukan *order* ulang dengan memilih menu dari awal.



Gambar 29. Halaman utama melakukan *re-order*

Tabel 6. Rekomendasi *Task: Melakukan re-order*

Fakta Pendukung	Rekomendasi/ Komentar
3 dari 5 partisipan melakukan <i>re-order</i> menu dengan tidak menggunakan fitur “Quick Order” melainkan memilih menu dari halaman “Menu” yang tersedia.	Dapat diperbaiki dengan membedakan warna tombol antara “ <i>Order Now</i> ” dan “ <i>Quick Order</i> ” yang tersedia di halaman menu untuk membantu meningkatkan <i>content awareness</i> .

5. Penutup

Berikut kesimpulan dan saran dari keseluruhan proses redesain *mobile app* KFC Indonesia - *Home Delivery*.

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *usability testing* dari prototipe redesain *mobile app* KFC Indonesia - Home Delivery yang telah dilakukan kepada partisipan, kami merasa hasil redesain aplikasi yang kami lakukan cukup memuaskan karena 3 dari 5 responden memiliki keinginan untuk menggunakan aplikasi ini lagi. Para partisipan cenderung mudah dan mampu dalam menyelesaikan seluruh *task* yang kami berikan. Hal ini dikarenakan *user experience* aplikasi KFC Indonesia - Home Delivery telah kami redesain sesuai dari rumusan masalah yang telah kami definisikan agar aplikasi tersebut lebih *user centric*. Namun, masih juga terdapat beberapa komentar dan masukan yang diberikan partisipan yang dapat digunakan sebagai evaluasi untuk lebih meningkatkan lagi *usability* dari aplikasi tersebut. Kedepannya perlu dilakukan iterasi kembali sehingga diharapkan, aplikasi KFC Indonesia - Home Delivery dapat dilakukan peningkatan lebih lanjut lagi agar *user experience* dari aplikasi tersebut benar-benar sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para penggunanya.

5.2. Saran

Saran perbaikan proses redesain *mobile app* KFC Indonesia - Home Delivery untuk kedepannya adalah sebagai berikut:

- Sebaiknya pada halaman *Processed Order* terdapat tombol yang mengarah ke halaman *tracking order*.
- Menu *quick order* seharusnya dibuat lebih deskriptif atau lebih '*eye catching*' agar bisa disadari oleh *user* bahwa terdapat fitur yang bisa membantu melakukan *reorder* dengan cepat.
- Implementasi secara nyata untuk fitur *chat* dan *call ke customer service*.
- Fitur *tracking* sebaiknya juga bisa melakukan *track* sudah sampai mana progres pengantaran dengan menggunakan aplikasi *Maps* seperti *Google Maps*.

Daftar Pustaka

KFC, Chick-fil-A launch mobile ordering apps on same day. (2017). www.mobilepaymentstoday.com.

Retrieved 22 December 2017, from

<http://www.mobilepaymentstoday.com/news/kfc-chick-fil-a-launch-mobile-ordering-apps-on-same-day-2/>

Lampiran

Hasil Kuesioner SUS

	Fadhilah	Rizkah	Arif	Rika	Malikah
Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi.	Setuju	Sangat Setuju	Netral	Netral	Setuju
Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan.	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Netral	Netral	Netral
Saya merasa sistem ini mudah untuk digunakan.	Setuju	Sangat Setuju	Netral	Tidak setuju	Netral
Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan sistem ini.	Tidak Setuju	Netral	Netral	Netral	Netral
Saya merasa fitur-fitur dalam sistem ini berjalan dengan semestinya.	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Setuju	Setuju

Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) pada sistem ini.	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Netral	Netral	Setuju
Saya merasa orang akan memahami cara penggunaan sistem ini dengan cepat.	Tidak Setuju	Sangat Setuju	Netral	Setuju	Setuju
Saya merasa sistem ini membingungkan.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Netral	Netral
Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini.	Sangat Tidak Setuju	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Tidak Setuju
Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini.	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Netral	Setuju

Lembar Persetujuan Responden

Lembar Persetujuan Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

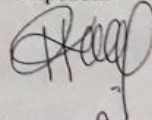
Nama : Rizuan Shalunah
Umur : 20
Pekerjaan : Mahasiswa

Menyetujui untuk menjadi responden dalam *usability evaluation* KFC Mobile App yang dilakukan oleh Kelompok Venus kelas Sistem Interaksi A, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden *usability evaluation* peneliti. Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Depok, 8 Desember 2017

Responden



(Rizuan Shalunah)

Lembar Persetujuan Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Fadhilah Khairatun Hisan
Umur : 20
Pekerjaan : Mahasiswi

Menyetujui untuk menjadi responden dalam *usability evaluation* KFC *Mobile App* yang dilakukan oleh Kelompok Venus kelas Sistem Interaksi A, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden *usability evaluation* peneliti. Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Depok, 9 Desember 2017

Responden



(Fadhilah Khairatun H)

Lembar Persetujuan Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

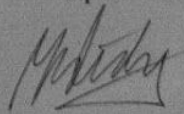
Nama : *Malikah Kautsar Ilmi*
Umur : *18 tahun*
Pekerjaan : *Mahasiswa*

Menyetujui untuk menjadi responden dalam *usability evaluation KFC Mobile App* yang dilakukan oleh Kelompok Venus kelas Sistem Interaksi A, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden *usability evaluation* peneliti. Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Depok, 10 Desember 2017

Responden



(*Malikah KI*)

Lembar Persetujuan Responden

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : ARIF ADITYA
Umur : 26
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Menyetujui untuk menjadi responden dalam *usability evaluation* KFC Mobile App yang dilakukan oleh Kelompok Venus kelas Sistem Interaksi A, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden *usability evaluation* peneliti. Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Depok, 10 Desember 2017
Responden



(Arif A)

Lembar Persetujuan Responden


Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : RIKA HANIFA
Umur : 28
Pekerjaan : Karyawan Swasta

Menyetujui untuk menjadi responden dalam *usability evaluation* KFC Mobile App yang dilakukan oleh Kelompok Venus kelas Sistem Interaksi A, Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia.

Berdasarkan penjelasan yang telah diberikan peneliti, bersama ini saya menyatakan tidak keberatan untuk menjadi responden *usability evaluation* peneliti. Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa paksaan dan tekanan dari peneliti.

Depok, 10 Desember 2017
Responden


(RIKA. H)