Jurnal Informatika dan Teknologi Interaktif
Volume 1, Nomor 3, Desember 2024

e-ISSN : 3048-1023

ANALISIS PENERAPAN APLIKASI ALFAGIFT TERHADAP KONSUMEN DENGAN METODE THINK ALOUD

Sucipto M.Kom[1], Alief Cahyo Utomo[2], Agastya Andresangsya[3], Irfan Eka Nanda[4], Anthonio fernando jose[5]

[1,2,3,4,5] *Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri*

surel:[1]sucipto@unpkediri.ac.id,[2]aliepcahyo@gmail.com, [3]agastyaa00@gmail.com, [4]irfanekananda12@gmail.com, [5]fernandofamz5@gmail.com

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20-05-2024
Revisi 10-07-2024
Diterima 20-08-2024

Kata kunci:

Kegunaan
Think Aloud
AlfaGift

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi alfagift, sebuah platform e-commerce dan program loyalitas dari Alfamart, terhadap konsumen Penelitian ini juga mengeksplorasi penerapan metode Think Aloud untuk mengevaluasi usability aplikasi Alfagift dari perspektif pengguna. Dengan melibatkan delapan responden, tidak hanya berhasil mengidentifikasi masalah usability tetapi juga memberikan wawasan tentang tingkat kenyamanan pengguna dalam menyelesaikan tugas sehari-hari seperti pencarian produk, checkout, dan pembayaran menggunakan metode Think Aloud. Metode ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia di aplikasi. Delapan responden diminta untuk menyelesaikan delapan task dan dimintai feedback mengenai pengalamannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (85.9%) tanggapan pengguna bersifat positif, sementara (14.1%) tanggapan negatif. Berdasarkan temuan ini, diberikan rekomendasi perbaikan yang ditujukan untuk meningkatkan user experience dan mengatasi masalah yang diidentifikasi[1].

Penulis yang sesuai:

Sucipto M.Kom
Sistem Informasi, Universitas Nusantara PGRI Kediri.
Email: sucipto@unpkediri.ac.id

1. PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu teknologi semakin lama semakin maju dan berkembang. Ini akan sangat menunjang segala kegiatan yang berbasis digital, termasuk dalam dunia industri dan perdagangan. Mengikuti perkembangan zaman adalah hal yang sangat penting bagi masyarakat. Teknologi akan mempermudah segala kegiatan kita dalam berbagai hal.

E-commerce merupakan bagian dari perdagangan digital yang mencakup transaksi jual beli barang dan jasa melalui platform online. Perkembangan e-commerce sangat pesat, didorong oleh kemajuan teknologi dan perubahan perilaku konsumen yang semakin mengandalkan internet untuk memenuhi kebutuhan mereka. Sesuai dengan UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 1 ayat (2), "Transaksi elektronik adalah perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya."

Untuk mengikuti perkembangan zaman dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, Alfamart menciptakan aplikasi alfagift yang dapat diinstal di smartphone pelanggan. Aplikasi ini memiliki beberapa tujuan, diantaranya sebagai platform e-commerce, program loyalitas, dan sarana untuk promosi.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui manfaat, kenyamanan, dan kemudahan yang diberikan oleh aplikasi alfagift bagi penggunanya, mulai dari mencari barang, melakukan pembelian, hingga melihat riwayat pemberian. Pada dasarnya, sebuah aplikasi harus menunjukkan kegunaan agar dapat menjawab kebutuhan pengguna yang ada. Aplikasi tersebut harus mudah digunakan sehingga memberikan pengalaman pengguna yang positif. Agar suatu aplikasi dapat dianggap usable, aplikasi tersebut harus berhasil memungkinkan pengguna menyelesaikan aktivitas mereka dengan efisien untuk mencapai tujuan mereka. Untuk mengukur usability[6], dapat dilakukan dengan mengumpulkan pendapat pengguna tentang perasaan mereka saat menggunakan aplikasi.

Metode yang digunakan adalah metode Think Aloud karena metode ini merupakan pengujian yang melibatkan end user untuk melakukan verbalisasi secara berkelanjutan terhadap apa yang dipikirkan pengguna saat menggunakan sistem[2]. Pengujian dilakukan untuk melihat sejauh mana sistem dapat dimengerti dan digunakan oleh pengguna, serta seberapa mudah menggunakan antarmuka sistem yang dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna. Rekomendasi perbaikan akan diberikan berdasarkan pengelompokan masalah dan severity ratings yang disampaikan pengguna serta hasil observasi peneliti. Jumlah pengguna yang dilibatkan dalam proses pengujian dengan metode Think Aloud sebanyak 8-10 pengguna, jumlah tersebut telah cukup untuk menggali dan memahami bagaimana perilaku pengguna. Jika menggunakan terlalu banyak pengguna, proses yang terjadi akan terus berulang dengan hasil yang sama dan tidak menemukan temuan baru. Metode Think Aloud menjelaskan peninjauan aplikasi berdasarkan hasil evaluasi usability secara nyata yang ditampilkan dengan informasi lengkap saat proses evaluasi usability berlangsung. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode Think Aloud untuk menganalisis serta mengevaluasi aplikasi alfagift dari Alfamart.

2. METODE

Analisis penerapan aplikasi alfagift terhadap konsumen menggunakan metode think aloud dengan tahapan sebagai berikut :

1. Studi Literatur

   Pada tahap ini peneliti mengeksplorasi beberapa penelitian sebelumnya untuk mencari gambaran yang dianggap cocok dan sesuai dengan topik

2. Rancang Task Scenario

   Pada tahap ini dilakukan merancang task-scenario yang akan dikerjakan oleh responden. Hal ini menjadi bahan pengambilan data aplikasi kepada responden

3. Penentuan Responden

Pada tahap ini dilakukan penentuan kriteria responden untuk proses pengambilan data, Kriteria responden berumur 20 tahun keatas, memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui smartphone, dan terbiasa dalam menggunakan aplikasi mobile e-commerce.

4. Pengambilan Data

Pengambilan data didasarkan pada pendapat konsumen saat menggunakan aplikasi alfagift. Data dikumpulkan dengan memberikan task pada responden dan untuk waktu pengerjaan setiap responden akan dicatat[3].

5. Analisis Data

Data yang diperoleh dari responden akan dianalisis yang berupa hasil dari pengerjaan task-scenario. Setiap responden akan diminta pendapatnya tentang bagaimana penerapan dari aplikasi alfagift. Hal ini akan mencerminkan tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi tersebut. Seluruh data yang dikumpulkan tersebut akan dianalisis untuk mengetahui hasil data yang diinginkan

6. Kesimpulan dan Rekomendasi

Setelah data dianalisis maka akan mendapatkan kesimpulan dari data tersebut kemudian akan diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan masalah yang ada dan severity ratings sesuai dari saran dan tanggapan yang diberikan oleh responden maupun peneliti.

Pada penelitian ini juga menggunakan Severity Ratings untuk melihat tingkat keparahan permasalahan dari website tersebut. Severity ratings atau peringkat keparahan menurut Nielsen dapat digunakan untuk mengalokasikan sebagian besar pengujian sebuah website agar dapat memperbaiki masalah yang paling serius. Dengan kata lain severity ratings ini merupakan permasalahan yang didapatkan pengguna berdasarkan tingkat keparahannya untuk dapat diberikan perbaikan.

Tabel 1: *Severity Rating*

Skala	Tingkat keparahan	Keterangan
0	No problem	Tidak terdapat masalah.
1	Cosmetic	Masalah kosmetik yang tidak mempengaruhi fungsionalitas atau kinerja aplikasi, namun dapat mempengaruhi persepsi kualitas oleh pengguna.
2	Low	Masalah yang kecil yang menyebabkan ketidaknyamanan tetapi tidak berdampak signifikan pada penggunaan aplikasi.
3	Moderate	Masalah yang mengganggu pengalaman pengguna namun tidak menghentikan tugas utama, mungkin ada solusi sementara yang tidak terlalu nyaman.
4	High	Masalah yang sangat mengganggu alur kerja pengguna dan membuat pengguna sangat frustrasi, tetapi masih ada cara untuk melanjutkan tugas meskipun dengan kesulitan.

5	critical	Masalah yang menyebabkan pengguna tidak dapat melanjutkan tugas atau menyebabkan kerusakan besar pada data atau sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Task Scenario

Task scenario dibuat sebanyak 8 task. Task ini menjadi bahan patokan atau pengujian yang akan dilakukan oleh responden[10]. Adapun task skenario tersebut terlihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2: *Task Scenario*

No.	Task Scenario
T1	Mengunduh aplikasi alfagift
T2	Mendaftar dan login ke aplikasi
T3	Memilih metode belanja (dikirim ke rumah atau ambil di toko)
T4	Melakukan search barang belanjaan
T5	Memasukkan barang ke keranjang
T6	Checkout barang belanjaan
T7	Melakukan pembayaran
T8	Melihat riwayat pembelian

3.2. Responden

Pengujian task scenario tersebut dilakukan oleh 8 responden dengan kriteria responden berumur 20 tahun keatas dan memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui smartphone, dan terbiasa dalam menggunakan aplikasi mobile e-commerce[15].

3.3. Pengambilan Data

Setelah merancang task scenario dan menentukan kriteria responden, selanjutnya adalah menguji aplikasi ALFAGIFT. Cara pengerjaannya yaitu dengan membacakan setiap task scenario yang telah dirancang kepada responden. Kemudian responden akan mengerjakan setiap perintah pada setiap task yang diberikan. Terakhir, responden memberikan respon atau tanggapannya terhadap setiap task yang diberikan. Adapun hasil pengerjaan task scenario dari semua responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Keberhasilan pengerjaan task oleh responden

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8
R1	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
R2	✔	✔	✔	✔	✔	✔	×	×
R3	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
R4	✔	✔	✔	✔	✔	✔	×	×

R5	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
R6	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
R7	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔
R8	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔	✔

Dapat dilihat dari Tabel 3 di atas dari pengujian think aloud menunjukkan bahwa seluruh responden berhasil melakukan task scenario tersebut namun ada beberapa kendala yang dialami sebagian responden. Pada task T2 responden R4 dan R5 tidak berhasil login untuk beberapa saat dan harus mengulangi login. Pada task T4 responden R1 dan R2 tidak menemukan sebagian barang belanjaan yang mereka butuhkan pada aplikasi. Pada task T7 responden R2 dan R4 tidak berhasil melakukan task yang diberikan karena metode pembayaran barang yang biasa mereka gunakan tidak tersedia pada aplikasi. Terakhir, pada T8 responden R2 dan R4 tidak berhasil melakukan task yang diberikan karena tidak mengerjakan task T7 senghingga tidak bisa melanjutkan ke task T8. Adapun waktu pengerjaan responden pada setiap task dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Waktu pengerjaan task oleh responden

	T1	**T2**	**T3**	**T4**	**T5**	**T6**	**T7**	**T8**
R1	60s	60s	5s	120s	10s	10s	60s	5s
R2	60s	60s	5s	120s	10s	10s	×	×
R3	60s	90s	5s	60s	10s	10s	60s	5s
R4	60s	120s	5s	60s	10s	10s	×	×
R5	60s	100s	5s	60s	10s	10s	60s	5s
R6	60s	60s	5s	60s	10s	10s	60s	5s
R7	60s	60s	5s	60s	10s	10s	60s	5s
R8	60s	60s	5s	60s	10s	10s	60s	5s

3.4. Analisis Data

Setelah responden selesai melakukan seluruh task yang diberikan, masing-masing responden diminta untuk memberikan *feedback* pada setiap task scenario yang berhasil dikerjakan dan menentukan *severity ratings* dari *feedback* yang diberikan. Setiap *feedback* dan *severity ratings* akan dicatat oleh peneliti dengan seksama[12][13].

Tabel 5. feedback responden

Task	**Feedback Responden**	**Jenis Feedback**	**Severity Ratings**
T1	Seluruh responden memberikan feedback mengunduh aplikasi tanpa ada kendala.	Positif - 100%	0 – NO PROBLEM

T2	Responden R3, R4, R8 memberikan feedback bahwa sempat tidak bisa login dalam beberapa saat namun setelah itu dapat login, sedangkan responden R1, R2, R5, R6, R7 dapat melakukan login dengan lancar.	Negatif – 37,5%	2 – LOW
T3	Seluruh responden memberikan feedback pemilihan metode belanja tanpa ada kendala.	Positif - 100%	0 – NO PROBLEM
T4	Responden R1, R2 memberikan feedback bahwa beberapa produk tidak ada di dalam aplikasi, Sedangkan responden R3, R4, R5, R6, R7, R8 tidak mempermasalahkan hal itu.	Negatif - 25%	2 – LOW
T5	Seluruh responden memberikan feedback fitur keranjang belanja sangat bagus dan beberapa tertarik dengan promo yang ditawarkan.	Positif - 100%	0 – NO PROBLEM
T6	Seluruh responden memberikan feedback bahwa kemudahan alur untuk checkout belanjaan.	Positif - 100%	0 – NO PROBLEM
T7	Responden R2, R4 memberikan feedback bahwa beberapa pilihan metode pembayaran tidak tersedia, Sedangkan responden R1, R3, R5, R6, R7, R8 merasa senang dengan metode tersebut.	Negatif - 25%	3 – MODERATE
T8	Responden R2, R4 memberikan feedback bahwa tidak melanjutkan pembayaran karena tidak tersedia metode yang mereka inginkan, Sedangkan responden R1, R3, R5, R6, R7, R8 melanjutkan pembelian.	Negatif - 25%	3 – MODERATE

3.5. Rekomendasi

Dari Tabel 5 diatas dapat dihitung rata-rata penilaian positif dan negatifnya dengan menjumlahkan nilai persenan feedback kemudian dibagi dengan jumlah task[7], berikut perhitungannya:

$$\frac{\sum Nilai\ feedback}{Jumlah\ task} = Rata - rata\ nilai$$

$$Positif = \frac{687.5\%}{8} = 85.9\%$$

$$Negatif = \frac{112.5\%}{8} = 14.1\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut terdapat rata-rata 85,9% tanggapan positif dan 14,1% tanggapan negatif, sehingga aplikasi dinyatakan baik namun perlu sedikit perbaikan. Peneliti akan memberikan rekomendasi dari hasil analisis data feedback responden dan juga dari peneliti sendiri. task-task yang wajib diperbaiki adalah task yang severity rating nya adalah Moderate atau dengan skala 3, dan task yang diperbaiki dengan prioritas rendah yaitu task yang severity rating nya adalah Low atau dengan skala 2.

Pada task T2 memiliki permasalahan yaitu tidak bisa login ke dalam aplikasi untuk sesaat. Rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah bagi pengelola aplikasi untuk mengoptimalisasi bandwidth agar user lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi[11].

Pada task T4 memiliki permasalahan yaitu produk yang ditampilkan di dalam aplikasi tidak lengkap. Rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah menambah produk yang ditampilkan ke aplikasi sehingga produk yang berada di toko maupun di aplikasi selalu sinkron tidak ada perbedaan kuantitas produk yang ditawarkan[4][5][9][14].

Pada task T7 dan T8 memiliki permasalahan yang saling berhubungan yaitu tidak tersedianya metode pembayaran yang lengkap sehingga customer mengurungkan niat untuk melanjutkan transaksi barang belanjaan. Rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah menambah variasi metode pembayaran dengan bekerja sama dengan penyedia layanan pembayaran seperti bank dan e-wallet.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada aplikasi alfagift didapatkan kesimpulan bahwa analisis usability website tersebut menggunakan metode think aloud dengan jumlah task scenario yaitu 8 task scenario yang dikerjakan oleh 8 responden dengan kriteria responden berumur 20 tahun keatas dan memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui smartphone, dan terbiasa dalam menggunakan aplikasi mobile e-commerce. Sebanyak 2 responden gagal menyelesaikan task T7 dan T8, dan task lainnya berhasil diselesaikan dengan baik oleh responden lainnya[8].

Dari feedback yang diberikan oleh 8 responden terdapat rata-rata 85,9% tanggapan positif dan rata-rata 14,1% tanggapan negatif terhadap aplikasi alfagift. Maka dari itu dia berikanlah rekomendasi-rekomendasi pada setiap task yang memiliki severity ratings dengan skala 2 (Low) sampai skala 4 (Moderate). Terhambatnya akses login sehingga perlu peningkatankan pengelolaan bandwidth server, menambahkan dan produk yang ditampilkan, memperbanyak metode dan variasi platform penyedia pembayaran m-banking dan e-wallet.

Jadi, aplikasi alfagift dinilai cukup baik, maka aplikasi hanya perlu perbaikan sedikit agar konsumen lebih nyaman untuk berbelanja pada aplikasi alfagift tersebut. Dengan adanya sistem yang baik, konsumen dapat dengan mudah berbelanja dimana saja melalui aplikasi mobile alfagift.

REFERENSI

[1] Putri, Safitri Aprilia. “ANALISIS USER EXPERIENCE APLIKASI WISATA KOTA MALANG UNTUK WISATAWAN LOKAL.” Journal of Social and Economics Research (2023): n. pag.

[2] Andini, Triska and Muhammad Dedi Irawan. “Analisis Penerapan Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (SISWASPK) dengan Metode Think Aloud.” Hello World Jurnal Ilmu Komputer (2022): n. pag.

[3] Gunawan, Indra et al. “Evaluasi Usability pada Website Pustakawan Ganeca Digital Menggunakan User Experience Questionnaire dan Think Aloud.” Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia (2021): n. pag.

[4] Hardinata, I Gede Arya et al. “ANALISIS DAN PERANCANGAN USER INTERFACE WEBSITE DALAM MENINGKATKAN USER EXPERIENCE MENGGUNAKAN METODE
USER CENTERED DESIGN DAN THINK ALOUD (Studi Kasus: Website Akudicari Disdukcapil Badung).” JITTER : Jurnal Ilmiah Teknologi dan Komputer (2023): n. pag.
[5] Abid, Awaludin. “EVALUASI USER EXPERIENCE PADA GAME BELAJAR MUDAH HURUF HIJAIYAH DAN IQRO MENGGUNAKAN METODE THINK ALOUD.” Technology and Informatics Insight Journal (2022): n. pag.
[6] Thaib, Faisal et al. “EVALUASI USABILITY MENGGUNAKAN METODE THINK ALOUD PADA APLIKASI MOBILE MISTER ALADIN.” Jurnal Teknik SILITEK (2022): n. pag.
[7] Wardani, Putri Talitha and Angga Pratama. “Analisis Usability Menggunakan Metode Think Aloud Dan Heuristic Evaluation Pada Aplikasi Jmo (Jamsostek Mobile) (Studi Kasus: Bpjs Ketenagakerjaan Binjai).” Sisfo: Jurnal Ilmiah Sistem Informasi (2023): n. pag.
[8] Sauer, Jürgen S. et al. “Usability, user experience and accessibility: towards an integrative model.” Ergonomics 63 (2020): 1207 - 1220.
[9] Yanfi, Yanfi and Pualam Dipa Nusantara. “UI/UX design prototype for mobile community-based course.” Procedia Computer Science (2023): n. pag.
[10] Ansori, Soni et al. “Penerapan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Aplikasi Mobile SIPROPMAWA.” Journal of Information System Research (JOSH) (2023): n. pag.
[11] Raafiudin, Ridwan et al. “Analisa Trafik Pengunjung Website dalam Pengembangan UI dan UX.” (2020).
[12] Prakoso, Bobby Suryo et al. “User Experience Sebagai Media Manajemen Validasi Atas Kebutuhan User.” Jurnal Pariwisata Bisnis Digital dan Manajemen (2022): n. pag.
[13] Rezaldy, Irsa and Nurvita Trianasari. “Pengaruh User Experience Terhadap Customer Satisfaction Pada Pengguna Aplikasi Iflix : The Effect Of User Experience On Customer Satisfaction In Iflix Application Users.” (2019).
[14] M. Jaspers et al. "The think aloud method: a guide to user interface design." International journal of medical informatics, 73 11-12 (2004): 781-95 . https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2004.08.003.
[15] Paweł Weichbroth et al. "Usability of Mobile Applications: A Systematic Literature Study." IEEE Access, 8 (2020): 55563-55577. https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2981892.