ABSTRAK

Indicar yang merupakan produk dari Telkom group yang akan memasuki fase *go to market* (*market validation*). Dari penelitian yang dilakukan oleh Jakob Nielsen, *Usability* memiliki dampak yang sangat signifikan terhadap *sales*/*convertion rate*, *traffic*/*visitor count*, *user performance*/*productivity* dan *use of specific* (target) *features*. Dampak dari *Usability* selaras dengan tujuan dari *market validation* yaitu mendapatkan pertumbuhan user yang diharapkan memacu pertumbuhan *revenue*. Tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan evaluasi *user experience* Indicar berdasarkan analisa *usability* Indicar sehingga diharapkan dengan evaluasi ini pertumbuhan *user* meningkat.

Peneliti melakukan penelitian dengan menggunakan metode *mix method* dan melakukan pemgumpulan data menggunakan *Usability Testing*, dan data yang diperoleh berupa data video kegiatan *usability testing* beserta data hasil wawancara.

Berdasarkan hasil analisa data menggunakan metode *Data Envelopment Analysis* (DEA) disimpulkan bahwa portal Indicar.id masih sulit untuk digunakan oleh pengguna. Peneliti memberikan rekomendasi mengenai *design* dan *mind model* terhadap portal Indicar melalui beberapa tahap antara lain: melakukan perekrutan responden, pembuatan *dashboard usability testing*, melakukan *usability testing* dan pengolahan data *usability testing* menggunakan DEA. Berdasarkan hasil pengolahan data dilakukan analisa dan dihasilkan rekomendasi untuk meningkatkan *usability* dari portal Indicar.id

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan penyajian data hasil *usability testing* disajikan berdasarkan *task* , sedang kan untuk pengolahan data mengunakan DEA disajikan berdasarkan responden. Untuk variabel yang akan di gunakan dalam perhitungan metode DEA, disarankan untuk memenuhi salah satu dari karateristik DEA yaitu *Isotonicity* (peningkatan *input* akan menghasilkan peningkatan *output*).

Kata Kunci : *Indicar.id, User Experience, Usability, Usability Testing, Data Envelopment Analysis.*