

ABSTRAK

Tingginya perkembangan *fast food* di Indonesia membutuhkan sistem pemesanan dan pembayaran yang cepat melalui *Self-service Kiosk* (SSK). McDonald's sebagai salah satu restoran cepat saji terbesar di Indonesia sudah menggunakan SSK di setiap gerainya, namun ditemukan adanya keraguan pengguna yang mengindikasikan adanya permasalahan *usability* dari SSK McDonald's. Penelitian ini bertujuan untuk menemukan permasalahan *usability* pada *user interface* (UI) SSK McDonald's di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode *Heuristic Evaluation* (HE) dalam mencari permasalahan *usability* apa saja yang membuat pengguna ragu, cemas, dan melakukan kesalahan saat menggunakan SSK McDonald's. Evaluasi permasalahan *usability* akan divalidasi dari sisi *brand* dan hasil penelitian akan menampung saran dari ahli terkait permasalahan yang ditemukan. Temuan penelitian ini adalah 103 permasalahan *usability* beserta rekomendasi perbaikan yang ditemukan oleh *expert* yang dikelompokkan berdasarkan 10 variabel penilaian heuristik dan dikondisikan dengan *brand* McDonald's. Dalam evaluasi *usability* UI SSK McDonald's, *error prevention* memiliki *severity rating* tertinggi mendekati *major* dengan rata-rata 2,67, dan disusul dengan *flexibility and efficiency of use* di angka 2,50. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan *usability* utama pada UI SSK ada pada *error prevention* dan *flexibility and efficiency of use*. Penelitian di masa yang akan datang, disarankan validasi berupa interview terhadap *expert* setelah mengerjakan evaluasi menggunakan HE dan dilakukan perbaikan UI SSK McDonald's dari sisi *usability* yang merujuk pada rekomendasi *expert*.

Kata Kunci: *Heuristic Evaluation, User Interface, Self-Service Kiosk, McDonald's*