

ABSTRAK

Self-service Kiosk (SSK) semakin populer dalam beberapa tahun terakhir, salah satunya di industri *fast-food restaurant*. Penggunaan SSK memungkinkan pelanggan melakukan pemesanan, modifikasi, dan melakukan pembayaran dengan aman. Namun pada *Interface* SSK terdapat instruksi yang tidak cukup jelas saat memilih menu dan saat melakukan penyesuaian menu. Hal ini mengakibatkan pengguna memerlukan bantuan karena tidak dapat memahami informasi yang diberikan. Dampak dari permasalahan tadi menjadikan waktu tunggu dan antrian pelanggan bertambah saat menggunakan SSK. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *User Experience* (UX) *Content*, yang mengacu pada elemen *copywriting* dan bagaimana mengkomunikasikan bentuk visual dalam kata-kata yang berkontribusi pada keseluruhan pengalaman pengguna layanan digital. Penelitian ini menggunakan metode *User Experience Content Heuristic* (UXCH). Data juga diperkuat dengan studi literatur, observasi lapangan, *desk research* dan kuesioner terkait informasi yang disajikan pada SSK dan juga *brand* McDonald's. Berdasarkan analisis yang dilakukan, terbukti bahwa evaluasi menggunakan UXCH dapat membantu menemukan permasalahan terkait *UX Content* SSK McDonald's. Terlebih lagi metode ini membagi evaluasi menjadi dua bagian yakni evaluasi dari sisi *Usability* dan juga sisi *Voice*, sehingga permasalahan *UX Content* yang ditemukan lebih spesifik dan mendalam. Total permasalahan yang ditemukan ada 160 yang terdiri dari, 54 permasalahan *UX Content Usability* dan 106 permasalahan *UX Content Voice*. Hasil permasalahan *UX Content* juga dikaitkan dengan dengan *brand* untuk menghasilkan analisis yang lebih spesifik, sesuai dengan konsep yang diusung oleh McDonald's.

Kata Kunci : *Interface, User Experience Content, User Experience Content Heuristic, Self-Service Kiosk*