

ABSTRACT

Indonesia's digital creative economy continues to develop, including through the KaryaKarsa platform that connects creators and supporters. User complaints regarding comfort and ease of application use indicate usability problems that potentially reduce user experience quality. This study evaluates KaryaKarsa application's usability level using the People at the Center of Mobile Application Development (PACMAD) model and formulates improvement recommendations through design thinking approach. Testing involved 24 respondents (12 creators and 12 supporters) using within-subjects study design that evaluated seven usability aspects: effectiveness, efficiency, satisfaction, learnability, memorability, errors, and cognitive load. The design thinking approach produced interface improvement prototypes which were then tested through post-evaluation. Results showed significant improvements in both user groups. Creators experienced effectiveness improvement from 48.61% to 82.50%, efficiency from 0.01442 to 0.02859 goals/second, satisfaction from 2.56 to 1.91, learnability from 49% to 83%, memorability from 48% to 80%, errors decreased from 0.514 to 0.308, and cognitive load decreased from 69.4 to 63.3. Supporters also showed improvements with effectiveness from 86.11% to 95.83%, efficiency from 0.02674 to 0.08507 goals/second, satisfaction from 3.37 to 2.02, learnability from 86% to 96%, memorability from 88% to 93%, errors from 0.139 to 0.042, and cognitive load from 67.4 to 55.9. Implementation of interface improvement recommendations successfully enhanced KaryaKarsa application's usability across all aspects measured using the PACMAD model.

Keyword : Design Thinking, KaryaKarsa, PACMAD, Usability Testing

ABSTRAK

Ekonomi kreatif digital di Indonesia terus berkembang, salah satunya melalui platform KaryaKarsa yang menghubungkan kreator dan pendukung. Keluhan pengguna terkait kenyamanan dan kemudahan penggunaan aplikasi mengindikasikan masalah kegunaan (*usability*) yang berpotensi menurunkan kualitas pengalaman pengguna. Penelitian ini mengevaluasi tingkat *usability* aplikasi KaryaKarsa menggunakan model *People at the Center of Mobile Application Development* (PACMAD) serta merumuskan rekomendasi perbaikan melalui pendekatan *design thinking*. Pengujian melibatkan 24 responden (12 kreator dan 12 pendukung) dengan metode *within-subjects study design* yang mengevaluasi tujuh aspek *usability*: *effectiveness*, *efficiency*, *satisfaction*, *learnability*, *memorability*, *errors*, dan *cognitive load*. Pendekatan *design thinking* menghasilkan *prototype* perbaikan antarmuka yang kemudian diuji melalui *post-evaluation*. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan pada kedua kelompok pengguna. Kreator mengalami peningkatan *effectiveness* dari 48,61% menjadi 82,50%, *efficiency* dari 0,01442 menjadi 0,02859 *goals/second*, *satisfaction* dari 2,56 menjadi 1,91, *learnability* dari 49% menjadi 83%, *memorability* dari 48% menjadi 80%, *errors* menurun dari 0,514 menjadi 0,308, dan *cognitive load* menurun dari 69,4 menjadi 63,3. Pendukung juga menunjukkan peningkatan dengan *effectiveness* dari 86,11% menjadi 95,83%, *efficiency* dari 0,02674 menjadi 0,08507 *goals/second*, *satisfaction* dari 3,37 menjadi 2,02, *learnability* dari 86% menjadi 96%, *memorability* dari 88% menjadi 93%, *errors* dari 0,139 menjadi 0,042, dan *cognitive load* dari 67,4 menjadi 55,9. Implementasi rekomendasi perbaikan antarmuka berhasil meningkatkan *usability* aplikasi KaryaKarsa pada seluruh aspek yang diukur menggunakan model PACMAD.

Kata kunci : *Design Thinking*, KaryaKarsa, PACMAD, *Usability Testing*