

ANALISA KUALITAS APLIKASI *ONLINE FOOD DELIVERY* (OFD)

MENGGUNAKAN *FRAMEWORK* ISO/IEC 25010

Dani Leonidas Sumarna¹⁾, Febriani Sulistyaningsih²⁾

^{1,2)} Fakultas Sekolah Vokasi Sarjana Terapan Logistik Bisnis , Universitas Logistik Bisnis Internasional

¹⁾ Email: danileonidas@ulbi.ac.id

²⁾ Email : febriani@ulbi.ac.id

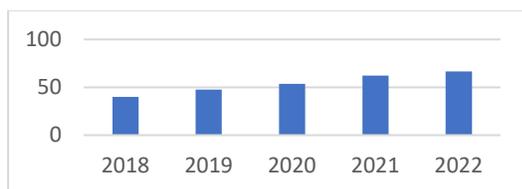
Abstrak

Layanan pesan-antar makanan Online atau *Online Food Delivery* (OFD) semakin populer karena membawa lebih banyak fleksibilitas dan kenyamanan bagi konsumen, Untuk dapat menggunakan layanan pesan antar makanan, tentunya konsumen harus berinteraksi dengan aplikasi layanan pengiriman makanan. Pengalaman konsumen dalam menggunakan aplikasi layanan pengiriman makanan menjadi penting untuk diperhatikan. Untuk mendapatkan pengalaman konsumen dalam penggunaan sebuah aplikasi, standar ISO/IEC 25010 banyak digunakan untuk menganalisis sistem informasi yang dikembangkan. Penelitian ini menggunakan variabel-variabel dari standar ISO/IEC 25010 untuk melakukan penilaian performansi dari aplikasi OFD yang banyak digunakan saat ini. Hasil analisis deskriptif dari 150 responden menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian yang sangat baik terhadap performansi dari aplikasi OFD yang digunakan. Variabel performansi pada saat jam sibuk yang mendapat nilai rendah bisa menjadi acuan untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki dari aplikasi OFD.

Kata Kunci: *Online Food Delivery* , Aplikasi, ISO/IEC 25010, Software Product Quality, Analisis Statistik Deskriptif

1. PENDAHULUAN

Penggunaan internet oleh penduduk Indonesia berdasarkan statistik telekomunikasi Indonesia 2023 menunjukkan bahwa pada periode 2018-2022 diestimasi mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Gambar 1 menunjukkan persentase penduduk usia 5 tahun ke atas yang pernah mengakses internet dalam tiga bulan terakhir.



Gambar 1 Persentase Penduduk Usia 5 Tahun Ke Atas yang Pernah Mengakses Internet dalam 3 Bulan Terakhir Daerah Perkotaan dan Perdesaan

Sumber Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022

Gambar 1 menunjukkan bahwa persentase penduduk yang menggunakan internet mengalami peningkatan. Peningkatan persentase penduduk yang menggunakan internet merupakan salah satu hal yang berdampak pada terjadinya perubahan gaya hidup, yaitu kecenderungan untuk melakukan pemesanan makanan secara *online*. Di era teknologi yang maju ini, pengiriman makanan online telah menjadi gaya hidup sebagian besar orang [2]. Layanan pesan-antar makanan Online atau *Online Food Delivery* (OFD) semakin populer karena membawa lebih banyak fleksibilitas dan kenyamanan bagi konsumen, terutama mereka yang sibuk bekerja di kantor. Konsumen dapat merencanakan dan membuat pesanan dengan menggunakan aplikasi layanan pengiriman makanan online tanpa perlu menyiapkan makanan atau pergi ke restoran dan menunggu makanan siap [3]. Pengguna aplikasi OFD tidak terbatas kepada konsumen yang sibuk bekerja di

kantor, namun para pelajar juga banyak menggunakan aplikasi OFD. Beberapa penelitian terkait OFD membahas faktor-faktor yang mendukung konsumen untuk menggunakan OFD. seperti penelitian oleh [3], [2], dan [4] menyebutkan bahwa faktor-faktor yang memiliki dampak terhadap penggunaan OFD dalam penelitian terkait OFD adalah harga, kualitas pelayanan, kualitas informasi, kegunaan yang dirasakan dan faktor-faktor lainnya, Untuk dapat menggunakan layanan pesan antar makanan, tentunya konsumen harus berinteraksi dengan aplikasi layanan pengiriman makanan. Pengalaman konsumen dalam menggunakan aplikasi layanan pengiriman makanan menjadi penting untuk diperhatikan. Untuk mendapatkan pengalaman konsumen dalam penggunaan sebuah aplikasi, standar ISO/IEC 25010 banyak digunakan untuk menganalisis sistem informasi yang dikembangkan [5]. Penelitian ini mencoba untuk melakukan analisis statistik deskriptif menggunakan kriteria standar ISO/IEC 25010 untuk mendapatkan penilaian performa dari aplikasi OFD di kalangan penggunanya.

2. METODE PENELITIAN

ISO/IEC 25010

ISO/IEC 25010 merupakan standar internasional yang dapat membantu untuk menganalisis, menguji, dan mengukur kualitas suatu sistem perangkat lunak. ISO/IEC 25010 adalah pengembangan dari ISO/IEC 9126. [5]

Menurut *International Organization for Standardization (ISO) and International Electrotechnical Commission (IEC)*, evaluasi kualitas sistem perangkat lunak menggunakan ISO/IEC 25010 dapat dilakukan secara khusus atau spesifik berdasarkan dua dimensi yang ada, yaitu *Quality in Use* dan *Software Product Quality*. Dimensi *Quality in Use* dapat menggambarkan dampak hasil dari interaksi suatu sistem terhadap *stakeholder* [5]. Terdapat lima karakteristik pada dimensi *Quality in Use* ISO/IEC 25010, yaitu *effectiveness, efficiency, satisfaction, freedom from risk, dan Context Completeness*. [5]

Pada model *Software Product Quality* ISO/IEC 250150 terdapat delapan karakteristik, yaitu *Functional Suitability, Performance Efficiency, Compatibility, Usability, Reliability, Security, Maintainability, dan portability* [5].

SOFTWARE PRODUCT QUALITY ISO/IEC 25010

Pada model *Software Product Quality* ISO/IEC 250150 terdapat delapan karakteristik, yaitu [5]

1. *Functional Suitability*, merupakan karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan fungsi yang disediakan oleh sistem dalam memenuhi kebutuhan ketika digunakan, dengan subkarakteristik :
 - a. *Functional completeness*, kemampuan rangkaian fungsi sistem untuk mencakup semua tugas dan tujuan pengguna yang telah ditentukan.
 - b. *Functional correctness*, kemampuan fungsi sistem dalam memberikan hasil yang benar sesuai dengan tingkat ketepatan yang dibutuhkan.
 - c. *Functional appropriateness*, kemampuan fungsi sistem dalam memfasilitasi pencapaian tugas dan tujuan yang telah ditentukan.

Tabel 1 Daftar Pernyataan Variabel Functional Suitability

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Functional Suitability	Functional completeness	FS1	Informasi atau data yang tersedia di OFD sudah sesuai dengan kebutuhan
2		Functional correctness	FS2	Fungsi untuk login dan logout sudah berjalan dengan baik
3			FS3	Fungsi untuk menampilkan profil dan mengedit profil sudah berjalan dengan baik
4			FS4	Tombol atau menu yang ada di OFD dapat digunakan dengan baik
5			FS5	Tombol navigasi yang ada di OFD selalu sesuai dengan halaman yang dituju
6			FS6	Pengguna tahu halaman apa yang sedang diakses di OFD
7			FS7	OFD membantu kegiatan belanja makanan/ minuman online dengan fitur yang lengkap
8		Functional appropriateness	FS8	Terdapat fitur search yang memudahkan mencari informasi/data di OFD

2. *Performance Efficiency*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan kinerja sistem berdasarkan jumlah sumber daya yang digunakan. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:
 - a. *Time Behaviour*, kemampuan sistem dalam memberikan memproses dan merespon ketika menjalankan fungsinya.
 - b. *Resource Utilization*, kemampuan sistem terhadap jumlah dan jenis sumber daya yang digunakan ketika menjalankan fungsinya..
 - c. *Capacity*, kemampuan sistem terhadap batas maksimum parameter sistem ketika menjalankan fungsinya.

Tabel 2 Daftar Pernyataan Variabel Performance Efficiency

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Performance Efficiency,	Time behaviour,	PE1	Waktu akses halaman OFD wajar (1-3 detik)
2			PE2	Respons sistem cepat ketika memilih salah satu menu yang ada diOFD
3			PE3	Respons sistem cepat ketika berpindah halaman di OFD
4			PE4	Dapat menemukan informasi/data yang dicari pada OFD dengan cepat
5		Resource utilization Capacity,	PE5	OFD merupakan aplikasi yang ringan, sehingga tidak memakan banyak ruang kosong di perangkat
6			PE6	pada jam sibuk (waktu makan sarapan/siang/ malam) OFD tetap dapat diakses dalam waktu y

3. *Compatibility*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan dua atau lebih sistem dalam bertukar informasi dan melakukan fungsi dalam lingkungan *hardware* ataupun *software* yang sama. Dimana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Co-existence* kemampuan sistem dalam efisiensi fungsi sekaligus berbagi lingkungan dan sumber daya yang sama dengan sistem lain, tanpa merugikan sistem lain.
- b. *Interoperability*, kemampuan dua atau lebih sistem dalam bertukar dan menggunakan informasi yang telah dibagikan.

Tabel 3 Daftar Pernyataan Variabel Compatibility

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Compatibility,	Co-existence,	CO1	OFD dapat digunakan bersamaan dengan aplikasi lain
2		Interoperability,	CO2	OFD terhubung dengan aplikasi lain (bank terkait e-wallet)

4. *Usability*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan sistem ketika dioperasikan dan dikendalikan pengguna dengan efektif, efisien, serta memperoleh kepuasan. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Appropriateness recognizability*, kemampuan sistem untuk dikenali pengguna sesuai dengan kebutuhannya.
- b. *Learnability*, kemampuan sistem untuk dipelajari pengguna secara efektif, efisien, bebas dari risiko, dan memperoleh kepuasan terhadap tujuan tertentu.
- c. *Operability*, kemampuan sistem untuk dioperasikan dan dikendalikan dengan mudah oleh pengguna.
- d. *User error protection*, kemampuan sistem dalam melindungi pengguna dari kesalahan yang diperbuat.
- e. *User Interface aesthetics*, kemampuan *interface* pengguna dalam memberikan kesenangan dan kepuasan bagi terhadap pengguna.

f. *Accesibility*, kemampuan sistem untuk digunakan pengguna dengan berbagai karakteristik dan kemampuan untuk mencapai tujuan penggunaan tertentu.

Tabel 4 Daftar Pernyataan Variabel Usability

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Usability,	Appropriateness recognizability,	US1	OFD adalah aplikasi berbasis online yang efektif dan efisien
2			US2	Aplikasi OFD sesuai dengan kebutuhan user
3			US3	Aplikasi OFD sesuai dengan harapan user
4	Learnability,	Usability,	US4	User mudah mempelajari cara menggunakan aplikasi OFD
5			US5	User mudah mengikuti logika/ cara menggunakan aplikasi OFD
6			US6	User dapat menggunakan aplikasi OFD dengan mudah
7	Operability,	Usability,	US7	User nyaman menggunakan/aplikasi OFD sebagai media/ alat/ layanan/ minuman online
8			US8	Sistem aplikasi OFD memberikan pesan/notifikasi ketika terjadi kesalahan (error) pada saat digunakan
9			US9	Penggunaan aplikasi OFD mudah
10	User error protection,	Usability,	US10	Tampilan aplikasi OFD mudah dipahami
11			US11	Informasi yang ada di aplikasi OFD mudah terbaca
12			US12	Kecepatan akses aplikasi OFD konsisten
13	Accesibility		US13	Aplikasi OFD dapat diakses berkali-kali dalam waktu bersamaan

5. *Reliability*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan sistem dalam mempertahankan kinerja ketika digunakan di bawah kondisi dan waktu tertentu. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Maturity*, kemampuan sistem untuk memenuhi kebutuhan terhadap keandalan dalam pengoperasian normal.
- b. *Availability*, kemampuan sistem untuk dapat dioperasikan dan diakses ketika diperlukan.
- c. *Fault Tolerance*, kemampuan sistem untuk beroperasi wajar meskipun terjadi kesalahan pada *hardware* ataupun *software*.
- d. *Recoverability*, kemampuan sistem untuk memulihkan data yang terpengaruh secara langsung dan kembali pada keadaan sistem yang diinginkan.

Tabel 5 Daftar Pernyataan Variabel Reliability

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Reliability	Maturity	RE1	Selama menggunakan OFD jarang terjadi server down
2			RE2	OFD mudah diakses ketika dibutuhkan (24 jam)
3	Availability	Maturity	RE3	Link yang ada di OFD selalu valid/ menampilkan halaman yang benar
4			RE4	OFD menyediakan informasi kontak helpdesk
5	Fault Tolerance	Recoverability	RE5	OFD dapat mempertahankan kinerjanya walaupun terjadi kegagalan (error)
6			RE6	OFD dapat memulihkan data jika terjadi kegagalan (data tersimpan otomatis)

6. *Security*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan sistem dalam melindungi informasi dan data dari akses, penggunaan, modifikasi, perusakan, ataupun niat jahat yang disengaja maupun tidak disengaja. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Confidentiality*, kemampuan sistem untuk memastikan bahwa data hanya dapat diakses oleh pengguna yang memiliki wewenang.
- b. *Integrity*, kemampuan sistem untuk mencegah akses tidak sah atau modifikasi terhadap program atau data.

- c. *Non-repudiation*, kemampuan sistem untuk membuktikan peristiwa/tindakan yang telah terjadi, sehingga tidak dapat disangkal lagi.
- d. *Accountability*, kemampuan sistem untuk menelusuri tindakan entitas secara unik.
- e. *Authenticity*, kemampuan sistem untuk mengidentifikasi subjek/sumber daya yang dibuktikan sebagai keaslian/klaim.

Tabel 6 Daftar Pernyataan Variabel Security

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Security	Confidentiality	SC1	Aplikasi OFD melindungi data para pengguna
2		Integrity	SC2	Aplikasi OFD mencegah akses tidak sah dari pengguna lain
3		Non-repudiation	SC3	pengguna aplikasi OFD dapat mengulang pesan yang sudah dilakukan dengan melihat history penggunaan
4		Accountability	SC4	Aplikasi OFD menyimpan history login setiap pengguna
5		Authenticity	SC5	Aplikasi OFD dapat mengenali pengguna pada saat login

7. *Maintanability*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan sistem untuk dilakukan modifikasi mencakup pengoreksian, perbaikan, serta penyesuaian perubahan lingkungan, persyaratan, dan spesifikasi fungsional sistem. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Modularity*, kemampuan sistem mengenai komponen-komponennya, sehingga jika terdapat perubahan pada satu komponen tidak memberikan dampak besar pada komponen lain.
- b. *Reusability*, kemampuan sistem untuk menggunakan asetnya pada lebih satu sistem atau dalam membangun aset yang lain.
- c. *Analysability*, kemampuan sistem untuk mendiagnosis atau mengidentifikasi Tingkat efektivitas dan efisiensi terhadap dampak perubahan sistem pada satu atau lebih bagian, serta kekurangan atau pemicu kegagalan terhadap bagian-bagian yang akan diperbaiki.
- d. *Modifiability*, kemampuan sistem untuk dimodifikasi secara efektif tanpa menimbulkan kekurangan atau menurunkan kualitas sistem yang ada.
- e. *Testability*, kemampuan sistem terhadap Tingkat efektivitas dan efisiensinya berdasarkan kriteria pengujian yang ada. Sebagaimana pengujian dapat dilaksanakan untuk menentukan apakah kriteria telah terwujud.

Tabel 7 Daftar Pernyataan Variabel Maintainability

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Maintainability	Modularity	MA1	Selama menggunakan aplikasi OFD jarang terjadi error
2		Reusability	MA2	Aplikasi OFD dapat digunakan lebih dari satu perangkat
3		Analysability	MA3	Kesalahan (error) yang ada di aplikasi OFD dapat diketahui dengan mudah
4		Modifiability	MA4	Halaman aplikasi OFD dapat dikustomisasi sesuai kebutuhan pengguna
5		Testability	MA5	Aplikasi OFD memenuhi kriteria penggunaan bagi para penggunanya

8. *Portability*, karakteristik yang digunakan untuk mengukur kemampuan sistem ketika dipindahkan/ditransfer ke lingkungan sistem lain, baik *hardware* atau *software* maupun operasional atau penggunaan lain. Di mana karakteristik ini terdiri dari subkarakteristik:

- a. *Adaptability*, kemampuan sistem secara efektif dan efisien untuk disesuaikan dengan *hardware* atau *software* maupun lingkungan operasional atau penggunaan lain yang berbeda ataupun berkembang.
- b. *Installability*, kemampuan sistem terhadap Tingkat efektivitas dan efisiensi untuk dapat diinstal ataupun dihapus dalam lingkungan tertentu.
- c. *Replaceability*, kemampuan sistem untuk menggantikan sistem perangkat lunak lain yang memiliki tujuan dan lingkungan yang sama.

Tabel 8 Daftar Pernyataan Variabel Portability

No	Kriteria	Sub Kriteria	Kode	Pernyataan
1	Portability	Adaptability	PO1	Aplikasi OFD dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat (OS atau android)
2		Installability	PO2	Aplikasi OFD dapat diinstall di berbagai sistem (OS atau android)
3		Replaceability	PO3	Aplikasi OFD menjadi media belanja makanan/ minuman secara online

2.1 ANALISIS STATISTIK DESKRIPTIF

Analisis deskriptif dilakukan berdasarkan hasil jawaban responden yang mencakup variabel dari *Software Product Quality* pada ISO/IEC 25010 meliputi *Functional Suitability*, *Performance Efficiency*, *Compatibility*, *Usability*, *Reliability*, *Security*, *Maintainability*, dan *Portability*. Setelah itu dilakukan perhitungan persentase terkait rentang jawaban responden berdasarkan Skala Likert 1-5. [5]

Tabel 9 Rentang Jawaban Responden (Likert 1-5)

Skala	Kategori	Keterangan
1	0,00 % - 20,00 %	Sangat Tidak Setuju
2	20,01 % - 40,00%	Tidak Setuju
3	40,01 % - 60,00%	Ragu-Ragu

Skala	Kategori	Keterangan
4	60,01 % - 80,00%	Setuju
5	80,01 % - 100,00%	Sangat Setuju

Sedangkan untuk rumus yang digunakan untuk menghitung persentase jawaban dan responden menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Skor Total} &= (\sum STS \times 1) + (\sum TS \times 2) \\
 &+ (\sum RR \times 3) + (\sum S \times 4) \\
 &+ (\sum SS \times 5)
 \end{aligned}$$

$$\text{Skor Absolut} = (5 \times N)$$

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Absolut}} \times 100\%$$

Pada penelitian ini untuk pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada para pengguna aplikasi OFD. Dari penyebaran kuesioner didapatkan 150 respon yang akan diolah hasilnya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah data hasil penyebaran kuesioner dapat dinyatakan valid atau responden yang menjawab memahami makna pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner yang disebarkan, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dari instrument yang digunakan. Dari hasil pengujian validitas dan reliabilitas yang dilakukan, semua variabel dapat dinyatakan valid (nilai R hitung lebih besar dari R tabel) dan reliabel (Nilai alpha Cronbach's > 0,6), seperti kriteria validitas dan reliabilitas yang digunakan [5].

Tabel 10 Uji Validitas Variabel *Functional Suitability*

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
FS1	0,325	0,159	valid
FS2	0,900	0,159	valid
FS3	0,289	0,159	valid

FS4	0,500	0,159	valid
FS5	0,900	0,159	valid
FS6	0,900	0,159	valid
FS7	0,900	0,159	valid
FS8	0,261	0,159	valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 11 Uji Validitas Variabel *Performance Efficiency*,

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
PE1	0,198	0,159	Valid
PE2	0,304	0,159	Valid
PE3	0,946	0,159	Valid
PE4	0,198	0,159	Valid
PE5	0,197	0,159	Valid
PE6	0,946	0,159	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 12 Uji Validitas Variabel *Compatibility*

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
CO1	0,878	0,159	Valid
CO2	0,884	0,159	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 13 Uji Validitas Variabel *Reliability*

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
RE1	0,946	0,159	valid
RE2	0,264	0,159	valid
RE3	0,255	0,159	valid
RE4	0,206	0,159	valid
RE5	0,946	0,159	valid
RE6	0,946	0,159	valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 14 Uji Validitas Variabel *Usability*

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
US1	0,174	0,159	Valid
US2	0,851	0,159	Valid
US3	0,401	0,159	Valid
US4	0,208	0,159	Valid
US5	0,340	0,159	Valid
US6	0,851	0,159	Valid

US7	0,214	0,159	Valid
US8	0,851	0,159	Valid
US9	0,851	0,159	Valid
US10	0,286	0,159	Valid
US11	0,851	0,159	Valid
US12	0,401	0,159	Valid
US13	0,160	0,159	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 15 Uji Validitas Variabel Security

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
SC1	0,917	0,159	Valid
SC2	0,353	0,159	Valid
SC3	0,378	0,159	Valid
SC4	0,917	0,159	Valid
SC5	0,917	0,159	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 16 Uji Validitas Variabel Maintainability

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
MA1	0,952	0,159	valid
MA2	0,952	0,159	valid
MA3	0,171	0,159	valid
MA4	0,952	0,159	valid
MA5	0,215	0,159	valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 17 Uji Validitas Variabel Portability

Variabel	R hitung	R tabel	kesimpulan
PO1	0,911	0,159	Valid
PO2	0,911	0,159	Valid
PO3	0,571	0,159	Valid

Sumber: Pengolahan Data

Tabel 18 Uji Reliabilitas

Variabel	CA	Acuan	Kesimpulan
FS	0,773	0,6	Reliabel
PE	0,733	0,6	Reliabel
CO	0,711	0,6	Reliabel
RE	0,744	0,6	Reliabel
US	0,722	0,6	Reliabel
SC	0,735	0,6	Reliabel
MA	0,754	0,6	Reliabel
PO	0,714	0,6	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa semua variabel yang diujikan dapat dinyatakan valid, dan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel dapat dinyatakan reliabel.

Karakteristik Responden

Dari 150 hasil jawaban kuesioner yang didapatkan, karakteristik responden yang didapat terdiri dari :

- a. 78 responden Perempuan dan 72 responden laki-laki.
- b. 125 orang kategori usia antara 15-30 tahun, 25 orang kategori usia 30-50 tahun, dan 0 orang kategori diatas 50 tahun.

Variabel Functional Suitability

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *functional suitability* mendapatkan persentase 90,15 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, fungsi-fungsi yang tersedia dalam aplikasi dapat digunakan dengan baik, dan aplikasi OFD merupakan aplikasi yang dapat membantu kegiatan belanja makanan/ minuman secara online dengan fitur yang lengkap.

Tabel 19 Perhitungan Persentase Variabel Functional Suitability

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
FS1	0	0	0	76	74	150	750	674
FS2	0	0	0	70	80	150	750	680
FS3	0	0	0	78	72	150	750	672
FS4	0	0	0	80	70	150	750	670
FS5	0	0	0	70	80	150	750	680
FS6	0	0	0	70	80	150	750	680
FS7	0	0	0	70	80	150	750	680
FS8	0	0	0	77	73	150	750	673
						Total	6000	5409
						persentase		90,150

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Performance Efficiency

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *performance efficiency* mendapatkan persentase 84,80 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka

gunakan merupakan aplikasi yang memiliki efisiensi performansi yang baik, namun untuk penggunaan aplikasi pada waktu jam sibuk dirasakan oleh pengguna aplikasi bahwa performansinya sedikit menurun.

Tabel 20 Perhitungan Persentase Variabel Performance Efficiency

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
PE1	0	0	0	70	80	150	750	680
PE2	0	0	0	74	76	150	750	676
PE3	0	0	51	54	45	150	750	594
PE4	0	0	51	54	45	150	750	594
PE5	0	0	0	72	78	150	750	678
PE6	0	0	51	54	45	150	750	594
						TOTAL	4500	3816
						PERSENTASE		84,800

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Compatibility

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *Compatibility* mendapatkan persentase 88,20 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang dapat digunakan pada saat bersamaan dengan aplikasi lainnya dan terhubung baik dengan aplikasi pendukungnya seperti dompet elektronik.

Tabel 21 Perhitungan Persentase Variabel Compatibility

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
CO1	0	0	0	93	57	150	750	657
CO2	0	0	0	84	66	150	750	666
						TOTAL	1500	1323
						PERSENTASE		88,200

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Reliability

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *reliability* mendapatkan persentase 84,73 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang dapat diandalkan oleh penggunanya.

Tabel 22 Perhitungan Persentase Variabel Reliability

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
RE1	0	0	58	45	47	150	750	589
RE2	0	0	0	68	82	150	750	682
RE3	0	0	0	81	69	150	750	669
RE4	0	0	0	81	69	150	750	669
RE5	0	0	58	45	47	150	750	589
RE6	0	0	58	45	47	150	750	589
						TOTAL	1500	1271
						PERSENTASE		84,733

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Usability

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *usability* mendapatkan persentase 91,467 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang efektif dan efisien, sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna, mudah dipelajari, mudah dioperasikan, dan nyaman digunakan. Selain itu aplikasi OFD memberikan notifikasi yang diperlukan, tampilannya menarik dan mudah dipahami, dan dapat diakses berkali-kali dalam waktu bersamaan.

Tabel 23 Perhitungan Persentase Variabel Usability

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
US1	0	0	0	76	74	150	750	674
US2	0	0	0	64	86	150	750	686
US3	0	0	0	72	78	150	750	678
US4	0	0	0	77	73	150	750	673
US5	0	0	53	49	48	150	750	595
US6	0	0	0	64	86	150	750	686
US7	0	0	0	86	64	150	750	664
US8	0	0	0	64	86	150	750	686
US9	0	0	0	64	86	150	750	686
US10	0	0	0	82	68	150	750	668
US11	0	0	0	64	86	150	750	686
US12	0	0	0	72	78	150	750	678
US13	0	0	0	78	72	150	750	672
						TOTAL	1500	1372
						PERSENTASE		91,467

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Security

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *security* mendapatkan persentase 90,533 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang aman digunakan. Responden percaya bahwa data pribadi yang dibagi pada aplikasi OFD dijaga dengan aman dan tidak akan disalah gunakan oleh pihak lain.

Tabel 24 Perhitungan Persentase Variabel Security

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
SC1	0	0	0	71	79	150	750	679
SC2	0	0	0	78	72	150	750	672
SC3	0	0	0	82	68	150	750	668
SC4	0	0	0	71	79	150	750	679
SC5	0	0	0	71	79	150	750	679
TOTAL							750	679
PERSENTASE								90,533

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Maintainability

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *maintainability* mendapatkan persentase 84,667 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang jarang mengalami *error*, dapat digunakan di lebih dari satu perangkat, dapat dikustomisasi sesuai kebutuhan pengguna dan memenuhi kriteria penggunaan bagi penggunanya.

Tabel 25 Perhitungan Persentase Variabel Maintainability

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
MA1	0	0	43	60	47	150	750	604
MA2	0	0	43	60	47	150	750	604
MA3	0	0	0	62	89	150	750	606
MA4	0	0	43	60	47	150	750	604
MA5	0	0	0	76	74	150	750	674
TOTAL							1500	1175
PERSENTASE								84,667

Sumber: Pengolahan Data

Variabel Portability

Hasil analisis terkait penilaian kualitas aplikasi OFD untuk variabel *portability* mendapatkan persentase 89,2 % yang masuk dalam rentang sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden sangat menyetujui bahwa aplikasi OFD yang mereka gunakan merupakan aplikasi yang memiliki kompatibilitas tinggi karena dapat digunakan di dua sistem baik OS atau android dengan baik.

Tabel 26 Perhitungan Persentase Variabel Portability

Kode	STS	TS	R	S	SS	TOTAL FREKUENSI	TOTAL ABSOLUT	SKOR TOTAL
PO1	0	0	0	82	68	150	750	668
PO2	0	0	0	82	68	150	750	668
PO3	0	0	0	79	71	150	750	671
TOTAL							2250	2007
PERSENTASE								89,200

Sumber: Pengolahan Data

4. KESIMPULAN

Hasil analisis deskriptif jawaban dari 150 responden yang masuk menunjukkan bahwa responden menilai aplikasi OFD yang digunakan sudah memenuhi standar dari ISO/IEC 25010. Terlihat dari seluruh variabel yang ditanyakan berada pada kategori sangat setuju. Walaupun semua variabel termasuk pada kategori sangat setuju, beberapa variabel yang memiliki persentase rendah seperti “Pada jam sibuk (waktu makan sarapan/siang/ malam) OFD tetap dapat diakses dalam waktu wajar” bisa menjadi acuan untuk meningkatkan performansi sistem, yaitu dengan memperbaiki performansi sistem pada jam sibuk. Selain itu, pada penelitian ini, dari karakteristik usia responden yang lebih banyak kategori usia antara 15- 30 tahun (83,33 %) menghasilkan hasil dari tiap variabel masuk pada kategori sangat setuju, dapat dipertimbangkan untuk dilakukan pengujian serupa dengan fokus pada kategori usia yang berbeda untuk mengetahui apakah hasilnya akan sama atau berbeda. Selain itu, pada penelitian ini hanya berfokus pada aplikasi OFD keseluruhan saja, tidak spesifik pada aplikasi OFD tertentu.

5. REFERENSI

[1] BPS, “Statistik Telekomunikasi Indonesia 2022,” 2023.

[2] D. Novita and N. Husna, “the Influence Factors of Consumer Behavioral Intention,” *J. TECHNOBIZ*, vol. 3, no. 2, pp. 40–42, 2020.

[3] D. N. Aryani *et al.*, “Factors Influencing Consumer Behavioral Intention to Use Food Delivery Services: A Study of Foodpanda,” *J. Community Dev. Asia*, vol. 5, no. 1, pp. 69–79, 2022, doi: 10.32535/jcda.v5i1.1386.

[4] D. L. Sumarna and D. Guslan, “FAKTOR–FAKTOR YANG MEMPENGARUHI

KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN
JASA ONLINE FOOD DELIVERY (OFD),”
J. Logistik Bisnis, vol. 13, no. 2, pp. 1–7, 2023.

- [5] N. Ratnadhita, Y. Sudioanto, and A. Kusumawati, “ISO/IEC 25010: Analisis Kualitas Sistem E-learning sebagai Media Pembelajaran Online,” *J. Inf. Syst. Hosp. Technol.*, vol. 5, no. 1, pp. 8–20, 2023, doi: 10.37823/insight.v5i1.302.