

# ANALISIS USABILITAS PADA SITUS BERITA DENGAN METODE *USABILITY TESTING*

**Dinda Meilasari\*, Muhammad Naufal Alfareza**

<sup>1,2</sup> Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Islam Indonesia  
Jalan Kaliurang Km 14,5 Sleman, Yogyakarta 55584

\*Email: dindameila12@gmail.com

## Abstrak

*Industri kreatif merupakan industri yang mengandalkan kreativitas manusia yang terjadi peningkatan industri kreatif terhadap perekonomian nasional mencapai 10,14% per tahun. Peningkatan ini menuntut seluruh subsektor industri kreatif untuk meningkatkan kualitas produknya termasuk layanan komputer dan peranti lunak seperti desain portal. Pada penelitian ini menggunakan metode usability testing untuk menguji usabilitas situs berita Kompas.com. Dengan responden sebanyak 20 orang dilakukan uji terhadap atribut efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesulitan tugas yang diberikan maka semakin besar jumlah eror yang dilakukan. Kemudian, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas berada dalam rentang waktu yang berdekatan serta persentase kepuasan memiliki nilai rata-rata sebesar 79,74%. Dengan hasil tersebut perlu dilakukan peningkatan pada desain portal berita seperti perbaikan tata letak dan desain yang lebih sederhana dan menarik.*

**Kata kunci:** *efektif, efisien, kepuasan, situs berita, usabilitas*

## 1. PENDAHULUAN

Industri kreatif merupakan industri yang mengandalkan kreativitas manusia dan budaya dengan intelektual, ide maupun gagasan yang orisinal dan dapat direalisasikan berdasarkan pemikiran dan tindakan nyata. Berbeda dengan industri yang bermodalkan bahan baku fisik, industri kreatif bermodalkan ide-ide kreatif, talenta dan keterampilan. Selama tiga tahun terakhir, industri kreatif menjadi topik hangat yang dibicarakan oleh masyarakat Indonesia baik pemerintah, swasta ataupun pelakunya sendiri. Berdasarkan data statistik dan hasil survei Badan Ekonomi Kreatif, data menunjukkan bahwa terdapat peningkatan pada industri kreatif yang signifikan terhadap perekonomian nasional pada tahun 2010-2015 yaitu sebesar 10,14% per tahun. Hal ini membuktikan bahwa industri kreatif memiliki potensi untuk terus berkembang di masa mendatang. Terdapat beberapa subsektor yang termasuk industri kreatif yaitu, perikanan, arsitektur, fashion, pasar barang seni, kerajinan, desain, musik, seni pertunjukan, layanan komputer dan peranti lunak, penerbitan dan percetakan, radio dan televisi, riset dan pengembangan. Salah satu subsektor industri kreatif pada layanan komputer dan peranti lunak.

Layanan komputer merupakan salah satu kegiatan kreatif yang meliputi pengembangan teknologi informasi dan piranti lunak. Salah satu penerapan dari layanan komputer yaitu berkembangnya situs-situs internet maupun media daring. Media tersebut merupakan media yang telah merubah dan sangat membantu pengguna internet untuk mendapatkan informasi secara mudah dan cepat. Banyaknya media-media informasi yang hadir saat ini dalam memberi informasi belum memenuhi kepuasan para pengguna dalam mudah diakses (*accessible*) dan mudah digunakan (*usable*). Kompas.com hadir sebagai salah satu media daring berisikan berita yang memberikan informasi-informasi terbaru dan faktual. Setiap situs merupakan produk dan setiap produk perlu dilakukan pengujian untuk mengetahui sejauh mana produk dapat diterima oleh pengguna.

Berdasarkan keadaan yang telah dijelaskan diatas, maka pada penelitian ini akan dilakukan analisis usabilitas pada salah satu subsektor industri kreatif yaitu layanan komputer dan peranti lunak berupa desain portal pada situs Kompas.com. Tujuan diadakan penelitian ini yaitu untuk mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan dari situs berita Kompas.com sehingga dapat diberikan saran dan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian.

## 2. METODOLOGI

### 2.1 Usabilitas

Usabilitas berasal dari kata *usable* yang dapat diartikan sebagai dapat digunakan dengan baik. Menurut ISO 9241-11 (1998) usabilitas didefinisikan sebagai “*The extent to which a product can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency, and satisfaction in a specified context of use.*” atau dapat diartikan sebagai tingkat sejauh mana produk yang digunakan oleh suatu kelompok pengguna tertentu dapat mencapai tujuan yang diinginkan berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Nielsen (1993) menjelaskan usabilitas dapat diukur berdasarkan atribut berikut, yaitu:

#### 1. *Learnability*

Kemudahan dipelajari berkaitan dengan tingkat kemudahan dari suatu produk yang akan digunakan. Kemudahan dapat diukur berdasarkan pemakaian fitur yang terdapat pada produk.

#### 2. *Efficiency*

Efisiensi berkaitan dengan kecepatan dalam mengerjakan tugas yang diberikan untuk menguji produk.

#### 3. *Memorability*

Daya ingat berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk mempertahankan pengetahuan dalam menggunakan produk setelah jangka waktu tertentu. Kemampuan tersebut dapat dilihat berdasarkan tata letak atau desain produk yang tetap.

#### 4. *Errors*

Eror berkaitan dengan kesalahan yang dilakukan oleh pengguna selama menggunakan produk yang akan diuji.

#### 5. *Satisfaction*

Kepuasan berkaitan dengan sikap pengguna terhadap produk yang diuji dan aspek manfaat yang diperoleh dari pengguna ketika menggunakan produk.

Evaluasi usabilitas diperlukan agar pengguna dapat belajar dan menggunakan produk dengan fokus dalam mencapai tujuan masing-masing. Menurut Jacobsen (1999), terdapat tiga tipe dari metode evaluasi usabilitas yaitu:

#### 1. *Empirical Methods*

Metode evaluasi usabilitas yang didasarkan pada pengalaman pengguna dengan suatu sistem yang di dapatkan dari pertanyaan yang tersusun sistematis.

Contoh : *Usability Test, User Performance Test, Remote Usability Test, Beta Test, Forum Test, Cooperative Evaluation, Coaching Methods.*

#### 2. *Inspection Methods*

Metode yang dapat menguji aspek yang berkaitan dengan usabilitas pada tanpa melibatkan pengguna.

Contoh : *Expert Review, Heuristic Evaluation, Cognitive Walkthrough, Pluristic Walkthrough, Structured Heuristic Evaluation, Perspective-based Inspection.*

#### 3. *Inquiry Methods*

Metode yang berfokus pada informasi pengguna terkait kesukaan, ketidaksukaan, kebutuhan ataupun hal yang bertitik pada informasi pengguna.

Contoh : *User Satisfaction Questionnaire, Field Observation, Focus Grup, Interviews.*

Terdapat 8 langkah dalam *usability testing* (Rubin & Chisnell, 2008) :

- a. Merencanakan Pengujian
- b. Menyiapkan alat untuk pengujian
- c. Mencari dan menyeleksi responden
- d. Menyiapkan material tes
- e. Melakukan tes
- f. Memberi pengarahan pada responden
- g. Menganalisa data dan observasi
- h. Mebuat laporan dan rekomendasi

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Penentuan *Task*

Skenario tugas telah ditentukan oleh peneliti berdasarkan subjektivitas peneliti. Peneliti membuat sebanyak tiga tugas dimana dari tugas pertama hingga tugas ketiga terdapat tingkat kompleksitas yang semakin meningkat.

**Tabel 1. Skenario tugas**

No	Task
1	Membuka kanal Bola, pilih Bola Indonesia, dan buka berita pada kategori Terpopuler nomor 1.
2	Membuka kanal <i>Lifestyle</i> , pilih <i>Look Good</i> , pilih berita <i>All News</i> teratas pada halaman keempat. Login dengan akun <i>Google</i> , membuka kanal Travel, pilih Pesona Indonesia, pilih Destinasi, pilih Bali dan Kepulauan Nusa Tenggara, pilih berita Kepingan Surga di Padang Savannah Kenawa.
3	

Tabel 1 menunjukkan tugas yang diberikan kepada pengguna untuk diselesaikan. Tugas tersebut terbagi menjadi 3 bagian, yakni *easy task*, *normal task*, dan *hard task*. Pengujian tugas tersebut dilakukan kepada pengguna yang tergolong *novice* atau dapat diartikan pemula atau hanya satu-dua kali dalam menggunakan situs Kompas.com.

#### 3.2 Hasil Atribut Efektivitas

Efektivitas didefinisikan sebagai seberapa baik pengguna mencapai tujuan saat menggunakan sistem dalam menyelesaikan tugas. Atribut efektivitas diukur berdasarkan *level of error* yang dilakukan *user* ketika melakukan *task* yang diberikan. Pengambilan data dilakukan dengan cara pengguna mengakses situs menggunakan laptop dan direkam menggunakan bantuan aplikasi *Bandicam*. Kemudian setelah direkam dilihat videonya untuk mengetahui seberapa banyak pengguna melakukan klik yang seharusnya tidak perlu dilakukan. Hal ini digunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan jumlah eror yang dilakukan pengguna.

**Tabel 2. Hasil Atribut Efektivitas**

User	Task 1	Task 2	Task 3	User	Task 1	Task 2	Task 3
1	1	3	5	11	1	3	8
2	1	2	6	12	2	4	6
3	0	3	5	13	1	4	5
4	0	2	6	14	0	3	7
5	1	1	8	15	1	4	6
6	1	3	5	16	0	3	4
7	1	1	6	17	0	2	5
8	0	2	4	18	1	4	6
9	0	4	5	19	2	3	5
10	1	3	6	20	1	4	6

Tabel 2 menunjukkan jumlah eror yang dilakukan oleh *user* untuk melakukan *task* yang diberikan pada portal berita Kompas.com. Berdasarkan jumlah eror tersebut dapat diperoleh bahwa semakin banyak *task* yang diberikan, semakin banyak pula jumlah eror yang dilakukan oleh *user*.

#### 3.3 Hasil Atribut Efisiensi

Efisiensi didefinisikan sebagai menguji kemudahan sebuah *website* yang digunakan bagi orang awam. Atribut efisiensi diukur berdasarkan waktu yang dibutuhkan untuk masing-masing *task* yang diberikan. Pengambilan data dilakukan dengan cara pengguna mengakses situs menggunakan laptop dan direkam menggunakan bantuan aplikasi *Bandicam*. Kemudian setelah direkam dilihat videonya untuk mengetahui waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugasnya.

**Tabel 3. Hasil Atribut Efisiensi**

<i>User</i>	<i>Task 1</i>	<i>Task 2</i>	<i>Task 3</i>	<i>User</i>	<i>Task 1</i>	<i>Task 2</i>	<i>Task 3</i>
1	14.51	36.27	1.00.02	11	14.31	29.12	1.05.14
2	17.48	31.42	1.02.37	12	13.55	34.56	1.02.39
3	16.23	35.56	1.01.69	13	15.73	31.79	1.08.81
4	15.76	30.18	1.03.81	14	14.42	30.72	1.11.73
5	13.11	29.65	1.06.13	15	13.97	33.82	1.07.19
6	14.21	32.58	1.12.56	16	16.81	29.61	1.03.26
7	12.44	34.33	1.09.82	17	18.77	35.92	1.10.54
8	15.26	30.96	1.06.01	18	14.04	34.17	1.02.35
9	17.91	33.75	1.04.92	19	16.66	34.09	1.05.78
10	16.06	31.84	1.08.76	20	15.29	38.79	1.02.74

Tabel 3 menunjukkan waktu yang diperlukan oleh *user* untuk melakukan *task* yang diberikan pada portal berita Kompas.com. Berdasarkan waktu tersebut dapat diperoleh bahwa semakin banyak *task* yang diberikan, semakin tinggi pula waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan *task* tersebut.

### 3.4 Hasil Atribut Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai tingkat keterikatan pengguna atau tingkat emosional terhadap sistem yang digunakan. Atribut kepuasan diukur berdasarkan kuesioner yang diberikan kepada pengguna. Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner mengenai kepuasan dari penggunaan situs Kompas.com dalam skala 0-100%.

**Tabel 4. Hasil Atribut Kepuasan**

<i>User</i>	Nilai (%)	<i>User</i>	Nilai (%)
1	80	11	85
2	75	12	85
3	85	13	80
4	75	14	90
5	65	15	85
6	80	16	75
7	85	17	80
8	70	18	85
9	90	19	80
10	80	20	70

Tabel 4 menunjukkan persentase kepuasan yang diberikan oleh responden. Secara keseluruhan, rata-rata kepuasan didapatkan sebesar 79,74%. Nilai tersebut sudah baik tetapi dapat ditingkatkan lebih baik lagi. Selain itu, responden juga mengisi pertanyaan yang diberikan berupa rekomendasi yang diberikan serta hal ketidakpuasan yang dialami.

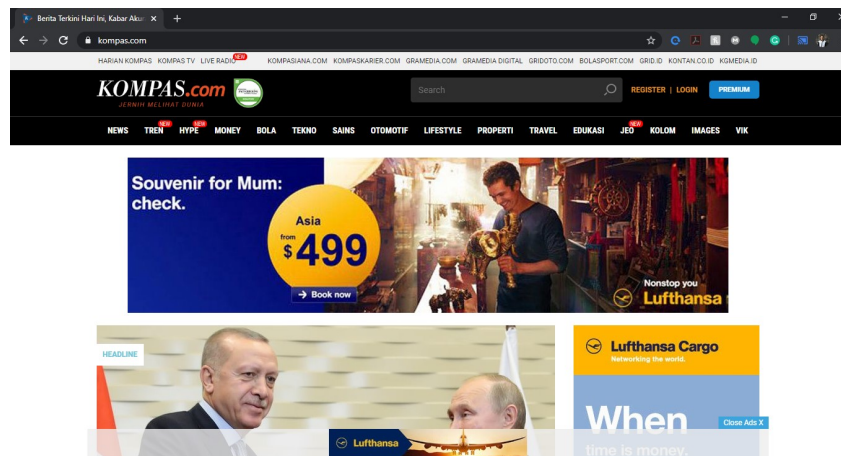
### 3.5 Interpretasi Hasil

Berdasarkan dari tiga atribut yang diuji, didapatkan hasil bahwa secara keseluruhan desain portal situs berita Kompas.com sudah baik tapi dapat ditingkatkan. Atribut efektivitas menunjukkan jumlah eror yang dilakukan pengguna masih cenderung tinggi. Atribut efisiensi menunjukkan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dalam rentang yang berdekatan. Atribut kepuasan menunjukkan bahwa persentase kepuasan dalam kategori tinggi.

Ketiga atribut yang digunakan tidak terlepas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pengguna. Faktor tersebut antara lain faktor dari pengguna dan faktor dari sistem. Faktor dari pengguna seperti kapabilitas pengguna yang kurang dan kesalahan pengguna sendiri. Faktor dari sistem seperti desain tata letak yang kurang baik dan *user interface* yang kurang jelas baik dari bahasa maupun tulisan.

Evaluasi yang diberikan oleh responden dari pengisian kuesioner didapatkan bahwa terdapat beberapa hal yang menyebabkan pengguna merasa kurang puas. Mayoritas responden merasakan

kurang puas dalam hal tata letak yang kurang menarik serta iklan yang ditampilkan mengganggu pengguna ketika melakukan tugas yang diberikan.



Gambar 1. Tampilan Situs Kompas.com

Rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan penelitian ini yaitu memperbarui tampilan pengguna menjadi lebih sederhana dan menarik. Tampilan sederhana dapat berarti menu yang ditampilkan tidak terlalu banyak agar tidak membuat pengguna sulit memahami fitur yang diberikan. Selain itu, memperbaiki tata letak berita yang akan ditampilkan. Hal ini dikarenakan . Rekomendasi yang diberikan merupakan rekomendasi berdasarkan hasil penelitian ini, perlu dilakukan analisis lebih lanjut apakah situs berita Kompas.com sebaiknya dilakukan perubahan atau tidak.

#### 4. KESIMPULAN

Penelitian ini menggunakan metode *usability testing* untuk menguji usability situs berita Kompas.com berdasarkan tiga kriteria, yaitu efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Responden yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 20 responden yang tergolong dalam kelompok *novice user* dalam menggunakan situs Kompas.com. Pengambilan data dilakukan dengan pengguna mengakses situs menggunakan laptop dan sembari direkam menggunakan aplikasi Bandicam. Hasil video dianalisis untuk mengetahui jumlah eror dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas.

Dari hasil pengujian didapatkan atribut efektivitas menunjukkan jumlah eror yang diklik pengguna semakin besar seiring dengan tingkat kesulitan tugas yang diberikan. Atribut efisiensi menunjukkan waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menyelesaikan tugas yang diberikan berada dalam rentang yang berdekatan. Atribut kepuasan menunjukkan persentase kepuasan pengguna dengan nilai rata-rata sebesar 79,74% serta terdapat saran dan hal ketidakpuasan yang diberikan pengguna. Rekomendasi yang dapat diberikan yaitu memperbarui tampilan menjadi lebih sederhana dan menarik serta memperbaiki tata letak berita yang ditampilkan agar lebih tertata dan rapi. Namun, perlu analisis lebih lanjut apakah perubahan terhadap situs berita Kompas.com perlu dilakukan atau tidak.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Badan Ekonomi Kreatif dan Badan Pusat Statistik, 2017, *Data Statistik dan Hasil Survey Ekonomi Kreatif*, Bekraf, Jakarta.
- International Standard Organization, 1998, *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) – Part 11: Guidance on usability*, International Standard Organization, Geneva.

- Ichsani, Y., 2017, "Evaluasi Performa *Usability* Situs-Situs Web Perguruan Tinggi Negeri di Indonesia yang Terakreditasi "A" Tahun 2013 Serta Perbandingan Kondisi Situs Web Tahun 2014 dan 2017", *Jurnal Teknik Informatika*, Vol.10, No.2.
- Jacobsen, N.E, 1999, *Usability evaluation methods: The Reliability and Usage of Cognitive Walkthrough and Usability Test*. University of Copenhagen, Denmark
- Nielsen, J., 1993, *Usability Engineering*, Morgan Kaufmann Publisher, San Fransisco.
- Rubin, J. & Dana, C., 2008, *Handbook of Usability Testing: How to Plan, Design, and Conduct Effective Tests (2nd edition)*, Wiley Publishing, Inc., New Jersey.