

# ANALISIS USER EXPERIENCE UNTUK USER INTERFACE PADA WEBSITE FORTIS.ID

Muhammad Syarif Hartawan

Dosen Tetap Program Studi Sistem Informasi Universitas Krisna Dwipayana

Email : muhammadsyarif@unkris.ac.id

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis tingkat user experience pada website fortis.id menggunakan *metode evaluasi heuristic* terdiri dari 10 variabel. Dalam penelitian ini analisis masalah menggunakan kuisisioner secara offline yang berarti terjadi tanya jawab langsung terhadap customer perusahaan dalam pengisian kuisisioner tersebut.

Penelitian ini data yang diambil adalah para pengguna jasa perusahaan tersebut secara langsung sehingga sangat memberikan efek langsung terhadap object penelitian yang dilangsungkan. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 77 orang customer perusahaan. Dalam *teknik analisis data* digunakan adalah *analisis deskriptif* dengan *persentase* data kemudian dideskripsikan guna mengukur tingkat *usability* pada website *fortis.id*.

Dari penelitian ini menunjukkan tingkat *user experience* pada website fortis.id menunjukkan responden customer sebanyak 63% masuk kategori sedang. Dan hasil analisa kuisisioner di dapat hasil dari tampilan (tataletak/layout) pada website fortis.id sudah mampu memenuhi kriteria dari *usability* sebuah website komersial. Saran kuisisioner lain, adalah adanya tambahan menu search (pencarian) untuk mencari sebuah kriteria pencarian berita yang tersaji di dalam website agar mempermudah ditemukan, informasi pada website sebaiknya disajikan secara update atau terbaru dalam penyampaian informasi, design pada website fortis.id sebaiknya ditingkatkan kembali dalam hal responsive pada saat akses di mobile website.

Kata Kunci: Analisis, Usability, Evaluasi Heuristic, fortis.id

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam penyampaian informasi yang dapat di akses dengan cepat tanpa dibatasi ruang dan lokasi penyampaian informasi khususnya dalam para penyampai informasi adalah bagaimana menyalurkan informasi yang cepat dan tepat dapat tersampaikan kepada customer. Website adalah salah satu media penyedia informasi yang keberadaannya saat ini sangatlah penting di dalam dunia informasi, sehingga website perusahaan sangat penting dan tepat untuk menjawab tantangan ini. Salah satunya adalah dengan mewujudkan website yang memiliki informasi yang cepat, akurat dan sangat informatif.

Dalam dunia bisnis untuk mempermudah customer memperoleh informasi mengenai profile perusahaan ataupun produk perusahaan yang disampaikan dalam akses internet yang mana informasi sangat cepat dan tepat menyampaikan

informasinya, maka dibuat aplikasi website fortis.id. Seluruh informasi disajikan melalui website. Website ini berisi informasi-informasi yang dibutuhkan oleh customer dalam mencari berbagai informasi layanan, website ini berisikan menu – menu antara lain : *kami, program pelatihan, public class, galeri, workshop*.

Pada menu kami berisikan informasi profile kami, visi misi serta overview tentang pelatihan, fasilitas, customer dan location. Menu program pelatihan berisikan informasi training yang diberikan oleh perusahaan. Menu public class berisikan informasi kegiatan yang akan untuk pelatihan umum baik perorangan atau group. Menu galeri berisikan foto-foto kegiatan, video kegiatan, dan artikel. Dan yang terakhir menu workshop berisikan flyer iklan penyelenggaraan kegiatan workshop.

Dengan dikembangkan website diharapkan mampu memberikan informasi kepada customer perusahaan untuk memperoleh

informasi yang dicari atau yang diinginkannya sehingga kebutuhan informasi dapat tercapai. Namun sampai saat ini belum pernah ada yang melakukan evaluasi terhadap website fortis.id yang dilihat dari tingkat *usabilitynya*, sehingga belum dapat diketahui apakah website fortis.id telah efektif, efisien, dan memberikan kepuasan pengguna terhadap layanan informasi yang ditampilkan dalam website tersebut.

Berdasarkan hasil survey awal terhadap 31 orang customer perusahaan menyatakan bahwa 63% dari jumlah customer tersebut tidak mengetahui adanya website fortis.id. Sebanyak 91% customer tersebut jarang mengakses website fortis.id dan 9% customer sering mengakses website fortis.id. Sebanyak 20% menyatakan menggunakan website fortis.id untuk mencari pelatihan yang diperlukan oleh dirinya. Sedangkan 12,1% customer merasa mendapatkan informasi pelatihan untuk update materi pelatihan terbaru. Dan sebanyak 65,8% menggunakan website untuk mengetahui jadwal workshop. Customer sebanyak 87,9% tidak menggunakan website untuk mencari informasi pelatihan sumber daya manusia. Semua customer menyatakan bahwa bermanfaat dan sangat membantu memberikan informasi tepat dan tersampaikan.

Sangat perlu diketahui bahwa peran serta user (pengguna) sangatlah berperan penting dan faktor utama dalam sebuah pembangunan sebuah website perusahaan yang menampilkan informasi penting perusahaan.

Dalam website atau situs *usability.gov* user experience (pengalaman pengguna) berfokus pada pemahaman terhadap pengguna, apa yang pengguna butuhkan, apa yang pengguna nilai, kemampuan pengguna dan juga keterbatasan pengguna. Kajian tentang usability (kegunaan) merupakan bagian dari bidang ilmu multi disiplin Human Computer Interaction (HCI). HCI merupakan bidang ilmu yang berkembang sejak tahun 1970 yang mempelajari bagaimana mendesain tampilan layar komputer dalam suatu sistem informasi agar nyaman dipergunakan oleh pengguna [1]. HCI berfokus pada pengembangan kapabilitas manusia untuk menggunakan mesin, mendesain dan membangun interface, optimasi proses antara manusia dan mesin, usability interface, dan komunikasi yang lebih baik antara manusia dengan mesin[2].

Desain antarmuka atau interface menjadi salah satu masalah yang sering dihadapi dalam pengembangan suatu web. Terdapat 5 jenis metode usability yang termasuk dalam kategori

Inspection yaitu, Cognitive Walk-Through, Heuristic Evaluation, Variants of Heuristic Evaluation, Pluralistic Walk-Through, dan Perspective-Based Inspection [2].

Penelitian ini menggunakan metode Evaluasi Heuristic yang merupakan salah satu cara yang tepat untuk mengevaluasi user interface design (desain antar muka). Metode ini mempunyai keunggulan yaitu cepat dan mudah dalam proses evaluasi. Heuristic Evaluation merupakan metode untuk mengukur sejauh mana masalah usability (kegunaan) dalam perangkat lunak tentang user interface design (desain antar muka). Dalam mengidentifikasi masalah usability (kegunaan) ini berada di bidang interaksi manusia dan komputer (IMK). Penggunaan metode evaluasi Heuristic lebih dikaitkan dengan pemberian umpan balik dari user atau para pengguna kepada para pengembang perangkat lunak sejauh mana antar muka yang kompatibel dengan kebutuhan dan preferensi pengguna dituju. Menggunakan metode ini pada tahap sebelum pengujian langsung oleh pengguna akan mengurangi jumlah dan tingkat keparahan atau kesalahan desain yang ditemukan [3]. Jakob Nielsen mengembangkan metode ini berdasarkan pengalaman sebagai pengajar dan konsultan dalam hal teknik kenyamanan pengguna web selama beberapa tahun. [3].

Penelitian tentang analisis usability terhadap web sebelumnya pernah dilakukan pada web repository perpustakaan di perguruan tinggi dengan mengambil studi kasus ITS [4]. Penelitian lainnya yang terkait yaitu penelitian tentang analisis usability terhadap Web UNDIKSHA dengan menggunakan Metode Heuristic Evaluation[5], dan juga penelitian yang berjudul "Evaluasi Usability Pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha Dengan Metode UsabilityTesting [6].

Berdasarkan alasan tersebut diatas, bahwa website fortis.id, sampai saat ini belum ada penelitian yang menganalisis tingkat kegunaan (usability) pada website tersebut. Untuk itu penulis melakukan analisis terhadap design user experience website fortis.id melalui penelitian yang dilakukan berjudul "ANALISIS USER EXPERIENCE UNTUK USER INTERFACE PADA WEBSITE FORTIS.ID".

## 2. KAJIAN TEORI

### a. Website

Website adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berada pada peladen yang sama berisikan

kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet. Website atau disingkat web, dapat diartikan sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa laman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur internet. Lebih jelasnya, website merupakan halaman-halaman yang berisi informasi yang ditampilkan oleh browser seperti Mozilla Firefox, Google Chrome atau yang lainnya” [7].

b. Usability

Kebergunaan (Bahasa Inggris: usability) adalah suatu istilah yang menunjukkan kemudahan manusia untuk menggunakan suatu alat tertentu atau objek buatan manusia lainnya untuk mencapai tujuan tertentu. Kebergunaan juga dapat merujuk pada metode pengukuran kebergunaan dan kajian prinsip di balik persepsi efisiensi dan keluwesan suatu objek. Dalam interaksi manusia komputer dan ilmu komputer, kebergunaan biasanya merujuk pada keluwesan dan kejelasan interaksi dengan hasil rancangan suatu program komputer atau situs web. Istilah ini juga sering digunakan dalam konteks produk elektronika konsumen, atau pada bidang komunikasi, serta objek alih pengetahuan (misalnya buku masak atau dokumen). Kebergunaan dapat pula merujuk pada desain efisien suatu objek mekanis. Usability artinya designer belajar mendesain bukan untuk diri sendiri atau pun orang seprofesi tetapi mendesain bagi siapa saja, terutama untuk mereka yg tidak mengenal IT dan belum terbiasa untuk browsing internet.

Usability adalah syarat penting agar suatu website dapat bertahan dalam waktu yang cukup lama. Situs yang memiliki usability tinggi memiliki peluang yang sangat besar untuk sering dikunjungi oleh para pengguna internet. Pada umumnya pengguna ingin mendapatkan informasi secara cepat dan sesuai yang diharapkan sehingga mereka tidak mempunyai waktu untuk membaca manual website ataupun mencoba-coba cara kerja interface yang

tersedia. Jika sebuah situs gagal dalam menunjukkan secara jelas apa yang dapat dilakukan dengan situs tersebut, pengguna cenderung akan langsung meninggalkan situs dan beralih ke situs lain [8].

c. Metode Heuristic Evaluation

Evaluasi pada penelitian ini dilakukan setelah proses implementasi dari digilib PTI dinyatakan selesai dikerjakan. Metode Evaluasi yang digunakan ialah metode evaluasi heuristik, dimana metode ini sering digunakan untuk membantu mengenali masalah-masalah usability pada rancangan antarmuka. Evaluasi heuristik memeriksa antarmuka dan dibandingkan dengan heuristik yang ada guna mengetahui kesesuaian rancangan antarmuka tersebut. Evaluasi heuristik banyak dipakai pada rancangan dengan jangka waktu perancangan yang singkat dan dengan dana yang terbatas [4]. Evaluasi Heuristik yang diusulkan oleh Nielsen dan Molich, hampir sama dengan Cognitive Walkthrough tetapi sedikit lebih terstruktur dan terarah. Pada pendekatan ini, sekumpulan kriteria usability atau heuristik diidentifikasi dan perancangan dilaksanakan seperti misalnya dimana kriteria itu dilanggar. Tujuan dari evaluasi heuristik adalah untuk memperbaiki perancangan secara efektif. Evaluator melakukan evaluasi melalui kinerja dari serangkaian tugas dengan perancangan dan dilihat kesesuaiannya dengan kriteria setiap tingkat. Jika ada kesalahan terdeteksi maka perancangan dapat ditinjau ulang untuk memperbaiki masalah ini sebelum tingkat implementasi selanjutnya. Evaluasi Heuristik sangat baik digunakan sebagai teknik evaluasi desain, karena lebih mudah untuk menemukan atau menentukan masalah usability yang muncul [4].

### 3. METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian.

Penelitian ini adalah studi empiris yang dimana customer mengalami langsung dari sisi pengguna website, dan penelitian ini menggunakan survey, sedangkan metodenya adalah deskriptif analitis. Metode survey deskriptif berupaya menjelaskan atau mencatat kondisi atau

sikap untuk menjelaskan apa yang ada saat ini [9].

Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat populasi tertentu [10]. Jadi dalam penelitian ini akan dilakukan analisa secara deskriptif untuk mengukur tingkat usability pada website dengan menggunakan metode heuristic evaluation yang didasari pada fakta yang terjadi [10].

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di kantor fortis.id. Subjek penelitian adalah customer perusahaan yang menggunakan jasa perusahaan, dari November 2018 – Januari 2019.

c. Prosedur Penelitian

Prosedur Penelitian merupakan urutan yang dilakukan dalam suatu penelitian, guna mendapatkan jawaban informasi dari pertanyaan penelitian. Urutan prosedur penelitian dikutip dari [11] adalah sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi adanya permasalahan yang signifikan untuk dipecahkan melalui metode deskriptif.
2. Merumuskan dan membatasi permasalahan.
3. Menentukan tujuan dan manfaat penelitian.
4. Melakukan studi pustaka yang berkaitan dengan permasalahan.
5. Mendesain metode penelitian yang akan digunakan termasuk dalam hal ini adalah menentukan populasi, sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.
6. Uji coba instrumen.
7. Sebelum penyebaran kuisiomer dilakukan pada kelompok sampel, penulis melakukan uji coba kuisiomer , dengan menyebarkan kuisiomer pada kelompok kecil. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran empirik apakah seluruh instrument sudah dimengerti oleh responden dan layak digunakan.
8. Pengambilan data dengan menyebarkan kuisiomer pada sampel penelitian. Kuisiomer disebarkan pada anggota sampel untuk mendapatkan data penelitian.

9. Menganalisis data. Hasil kuisiomer dalam penelitian ini dianalisis secara kuantitatif untuk kemudian dideskripsikan secara kualitatif.

10. Membuat laporan penelitian.

d. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dalam penelitian ini adalah: kuisiomer (angket), kuisiomer ini merupakan pengumpulan data dengan cara memberikan lembaran pertanyaan kepada responden (customer) untuk diisi.

e. Jenis dan Sumber Data

Data penelitian ini terdiri data kualitatif dan data kuantitatif. Data penelitian ini terdiri data sekunder dan data primer.

f. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisiomer bentuk angket.

g. Teknik Analisis Data

Analisis kuantitatif yang bertujuan untuk memperoleh presentase dari hasil kuisiomer yang dianalisis secara deskriptif. Analisis kualitatif bertujuan untuk menggunakan metode heuristic evaluation. Dari hasil perhitungan persentase, digunakan skala sebagai pedoman pendeskripsian usability website undiksha. Setelah didapatkan persentase jawaban responden selanjutnya diberikan penafsiran atau penilaian terhadap hasil penelitian. Peneliti menggunakan metode penafsiran [12]

Tabel 1 Kriteria Nilai Persentase

No.	Range Persentase	Kriteria Penilaian
1.	0 - 20%	Sangat Rendah
2.	21% - 40%	Rendah
3.	41% - 60%	Sedang
4.	61% - 80%	Tinggi
5.	81% - 100%	Sangat Tinggi

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Gambaran Umum Responden

Responden berjumlah 77 orang yang diteliti selaku customer perusahaan atau peserta pelatihan.

b. Pembahasan

Hasil dari metode yang digunakan 10 Usability Heuristics untuk User Interface Design

1. Visibility of System Status.  
Website selalu memberi informasi kepada pengguna tentang sesuatu yang baru, kejelasan informasi yang disampaikan website sebesar 71%,.
2. Match Between System and The Real World.  
Website menyampaikan informasi yang dapat disesuaikan kepada pengguna, sebanyak 89% responden menyatakan bahwa website tidak memiliki berbagai terjemahan bahasa pengguna.
3. User Control and Freedom.  
Navigasi website sangat jelas dan dapat digunakan secara mandiri dan dapat kembali sesuai keinginan pengguna, responden menyatakan bahwa dapat mengendalikan (navigasi) website dengan mudah sebanyak 92%.
4. Consistency and Standard.  
Dalam desain dan icon yg digunakan sudah standar sehingga pengguna tidak memiliki arti yang berbeda dengan website, 72% responden menyatakan setuju.
5. Error Prevention System  
Sistem sering error pada saat kesalahan akses website, responden menyatakan jarang sistem error sebanyak 82%.
6. Recognition Rather Than Recall  
Kecepatan tampilan gambar dalam website, sehingga cepat dalam tampilan di pengguna, sebanyak 79% responden menyatakan cepat.
7. Flexibility and Efficiency of Use.  
Website yang di tampilkan sangat fleksibel dan efisiensi, responden

merasakan website tidak fleksibel dikarenakan masih belum bisa di tampilkan secara baik di perangkat mobile phone dan tidak ada nya fitur search (pencarian) dalam website dijawab 67% responden.

8. Aesthetic and Minimalist Design  
Dari nilai estetika website dan minimalis desain, responden menjawab 43% menyatakan website belum memiliki nilai estetika dan minimalis desain website.
9. Help Users Recognize, Dialogue, And Recovers From Errors  
Website memiliki alat bantu ketika terjadi kesalahan, 91% menyatakan bahwa website ini hanya berbentuk informasi tampilan website saja.
10. Help And Documentation.  
Website ini tidak mempunyai pertolongan dan dokumentasi jika terjadi kebutuhan membantu user, sebanyak 86% responden menyatakan tidak adanya menu bantuan pada website.

## 5. SIMPULAN

Hasil penelitian dan analisa usability melalui kuisisioner dengan menggunakan metode Heuristic Evaluation maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlu ada nya perbaikan dari point nomor 7 dengan kriteria Flexibility and Efficiency of Use adalah website tidak dapat memapilkan dengan baik pada saat di akses pada perangkat mobile phone dinyatakan 67% responde.
2. Perlu ada nya tambahan search guna meningkatkan efesiensi dalam pencarian informasi yang dinyatakan 67% responden.

## REFERENSI

- [1] Rahadi, D. R. (2014). Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionaire Pada Aplikasi Android. Journal Sistem Informasi (JSI).
- [2] Utama, S. (2011). Perbaikan User Interface Halaman Internet Banking dengan Metode Usability Testing. Jakarta.
- [3] Nielsen. (1994). Heuristic Evaluation.
- [4] Raharja, H. (2014). Analisis Usability Website Repository Perpustakaan Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya.
- [5] Krisnayani, P. (2016). Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation .
- [6] Widya, U. (2016). Evaluasi Usability Pada E-Learning Universitas Pendidikan Ganesha dengan Metode Usability Testing. Singaraja.
- [7] Rohi Adulloh. (2016). Website.

- [8] Morisan. (2014). Metode Penelitian Survey. Indonesia: Prenadamedia Group.
- [9] Suryabrata. (2003). Metodologi Penelitian. Jakarta: Pt. Rajagrafindo Persada.
- [10] Sukardi. (2003). Metodologi Penelitian Pendidikan. Jakarta: PT Bumi Aksara.