

Usability Study pada Rancangan Website “Temanmu”

Marsella Florence Wijaya

Program Studi Desain Produk, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
Masellawijaya21@gmail.com

Brenda Gloria Lolongan

Program Studi Desain Produk, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
Brendagloriaa08@gmail.com

Maydeline Wianta

Program Studi Desain Produk, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
Maydelinewianta40@gmail.com

Noreenssa Hendrianti

Program Studi Desain Produk, Fakultas Desain, Universitas Pelita Harapan
Noreenssahendrianti@gmail.com

ABSTRAK

Paper ini membahas studi usability pada rancangan website “Temanmu”, sebuah platform yang dikembangkan dari konsep Design for Happiness (DFH), yaitu strategi desain untuk meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan penggunanya. Platform ini dirancang untuk memungkinkan pengguna berbagi cerita dan merespons secara anonim, dengan tambahan fitur musik yang mendukung ekspresi perasaan yang lebih mendalam. Tujuan dari studi ini adalah untuk mengevaluasi kepuasan pengguna terhadap desain dan fitur website “Temanmu”. Metodologi penelitian melibatkan *usability testing* dengan pengguna dari berbagai latar belakang untuk menilai kemudahan penggunaan, navigasi, dan interaksi dengan fitur-fitur yang disediakan. Data dikumpulkan melalui platform Maze. Hasil studi menunjukkan bahwa website “Temanmu” secara umum berhasil dalam menciptakan pengalaman pengguna yang menyenangkan dan mendukung ekspresi emosional, namun beberapa area memerlukan perbaikan, seperti penyederhanaan navigasi dan peningkatan kejelasan fitur. Kesimpulannya, meskipun “Temanmu” memberikan alternatif efektif bagi pengguna yang sibuk untuk menyalurkan perasaan mereka, adanya beberapa aspek desain yang perlu dioptimalkan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan dan memastikan bahwa platform ini memenuhi prinsip Design for Happiness dengan lebih baik.

Kata Kunci: *Design for Happiness* (DFH), *Temanmu*, *Usability Study*

PENDAHULUAN

Design for Happiness (DFH) merupakan suatu pendekatan yang berkembang dalam bidang desain produk dan layanan dengan tujuan utama untuk meningkatkan kebahagiaan dan kesejahteraan penggunanya. Pada dasarnya, konsep ini

menegaskan bahwa desain tidak hanya mencakup aspek fungsionalitas dan estetika semata, melainkan juga harus memperhitungkan dampak psikologis dan emosional terhadap pengguna. Desain yang mempertimbangkan kebahagiaan diharapkan mampu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih positif dan memuaskan.

Munculnya konsep DFH dipicu oleh pemahaman yang semakin mendalam tentang peran kesejahteraan psikologis dalam membentuk kualitas hidup seseorang. Penulis menyadari bahwa produk atau layanan yang dirancang dengan memperhatikan kebutuhan emosional pengguna dapat memperkuat ikatan antara produk tersebut dengan konsumennya. Oleh karena itu, konsep DFH menjadi sebuah inisiatif untuk meningkatkan hubungan positif antara manusia dan teknologi, produk, atau layanan yang mereka gunakan.

Platform “Temanmu” dirancang dengan mengintegrasikan konsep *Design for Happiness* (DFH), dengan memperhatikan empat komponen utama yang dijelaskan oleh Desmet (2011). Pertama, platform mempertimbangkan talenta dan keahlian pengguna untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan. Kedua, fokus pada menciptakan kepuasan melalui aktivitas berbagi cerita dan dukungan antar pengguna. Ketiga, memberikan ruang bagi pengguna untuk mengekspresikan nilai-nilai pribadi mereka, menciptakan komunitas berdasarkan landasan moral dan etika yang saling dihormati. Terakhir, platform secara eksplisit mendorong kontribusi positif terhadap orang lain, memberikan dukungan dan pengalaman pribadi untuk membantu mereka yang mengalami kesulitan. Dengan demikian, “Temanmu” didesain dengan tujuan memfasilitasi interaksi tulus dan saling mendukung, menciptakan lingkungan yang mendukung kesejahteraan psikologis pengguna melalui pengalaman yang positif dan berarti.

Adapun fitur-fitur yang terdapat dalam platform “Temanmu” mencakup:

1. Fitur *Anonimus* yang memungkinkan berekspresi bebas tanpa perlu khawatir identitas terungkap dengan berbagi cerita mereka dengan individu lain yang mungkin mengalami pengalaman serupa, menciptakan rasa solidaritas dan mendukung ide bahwa kita tidak sendirian dalam perjalanan hidup kita tanpa takut dan malu.



Gambar 1 Fitur Anonimus.

2. Fitur *Spotify* yang terdapat pada “Temanmu” memungkinkan pengguna untuk menanggapi atau menulis curhatan dengan lagu sebagai ekspresi emosi yang lebih dalam.
3. Selain itu, fitur “heart” berfungsi sebagai pilar utama dalam memberikan dukungan dan merespon pengakuan, menciptakan lingkungan yang positif dan peduli dalam komunitas Temanmu. Pada level 1, yang diberi julukan “si baik hati,” pengguna mendapatkan pengakuan khusus ketika mencapai 1 heart, menunjukkan ketulusan dan kebaikan hati mereka dalam mendukung sesama. Begitu pula, level 2 dengan sebutan “si perasa” memberikan apresiasi ekstra pada pengguna ketika mereka mencapai 100 hearts, menyoroti kepekaan dan empati yang mereka tunjukkan dalam respons mereka. Di level 3, yang disebut sebagai “si pengertian,” pengguna akan merasakan penghormatan khusus ketika berhasil mengumpulkan 500 *hearts*, menggambarkan tingkat pemahaman dan dukungan yang luar biasa terhadap komunitas. Sementara itu, pada level 4, atau “si psikolog,” pengguna akan menjadi pusat perhatian dengan penerimaan istimewa setiap kali mereka mencapai 1.000 *hearts*, menandakan kontribusi mereka yang signifikan dalam menciptakan lingkungan positif dan peduli dalam komunitas Temanmu. Dengan adanya sistem level ini, pengalaman berbagi dalam komunitas menjadi lebih dinamis dan memberikan dorongan tambahan kepada pengguna yang berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan peduli.

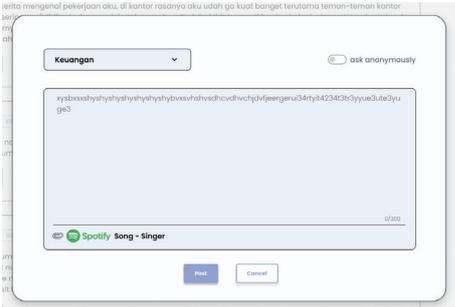
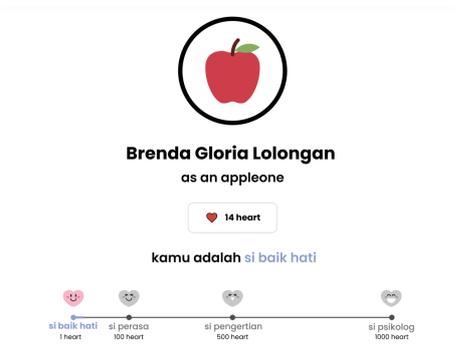
Masalah yang teridentifikasi berdasarkan data wawancara dengan 6 orang, mahasiswa berusia 19-21 tahun, yang berdomisili di Tangerang dan Jakarta, menunjukkan bahwa individu memiliki berbagai cara untuk mengelola perasaan dan mencari dukungan emosional. Melalui pertanyaan seperti Apa yang biasanya Anda lakukan ketika hati Anda sedang sedih atau situasi emosi yang sedang tidak baik? Berbagai respons menunjukkan bahwa orang-orang ini cenderung berbagi melalui musik, bercerita pada orang yang dipercaya, baik secara langsung maupun melalui pesan, atau merenung di tempat sepi.

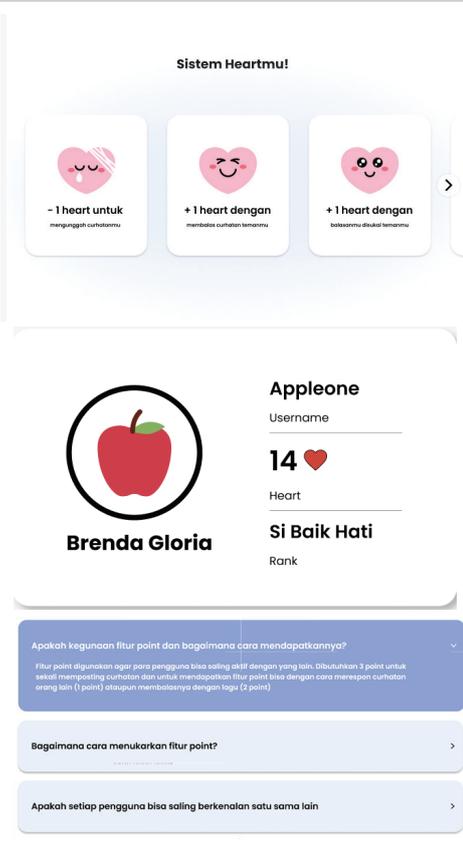
Mayoritas responden lebih memilih berbicara dengan teman, tetapi beberapa merasa lebih nyaman bercerita secara online, terutama dengan orang asing, untuk menjaga anonimitas. Walaupun responden cenderung lebih nyaman berinteraksi langsung, kesibukan yang tinggi membuat sulit untuk bertemu. Oleh karena itu, diperlukan platform yang memfasilitasi pengguna untuk berbagi cerita dengan mudah tanpa harus bertemu langsung. Temanku hadir sebagai solusi untuk mengatasi kendala tersebut, dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang tidak memiliki waktu untuk bertemu dan ingin menuangkan isi hatinya pada teman melalui platform ini.

“Temanmu” memberikan fungsi utama kepada pengguna, yaitu memungkinkan mereka untuk memposting curhatan dan memberikan balasan secara anonim. Fitur baru yang diperkenalkan adalah kemampuan untuk menautkan lagu pada postingan atau balasan curhatan, yang bertujuan memberikan cara tambahan bagi pengguna untuk mengekspresikan perasaan mereka. Untuk memotivasi

user agar mau membalas curhatan orang tidak dikenal maka dibuat sistem poin yang diberikan dalam bentuk “heart” Penambahan poin terjadi bila user menjawab curhatan seseorang dan pengurangan poin bila user menulis curhat. Bila terdapat user yang menjawab curhatan dengan sembarangan maka pemilik curhatan dapat menghapus balasan curhatan yang dianggapnya kurang baik. Dalam pendahuluan jurnal ini, kami akan mengeksplorasi permasalahan ini lebih lanjut dan menyajikan solusi yang mungkin untuk meningkatkan pengalaman pengguna dalam interaksi dengan platform “Temanmu.”

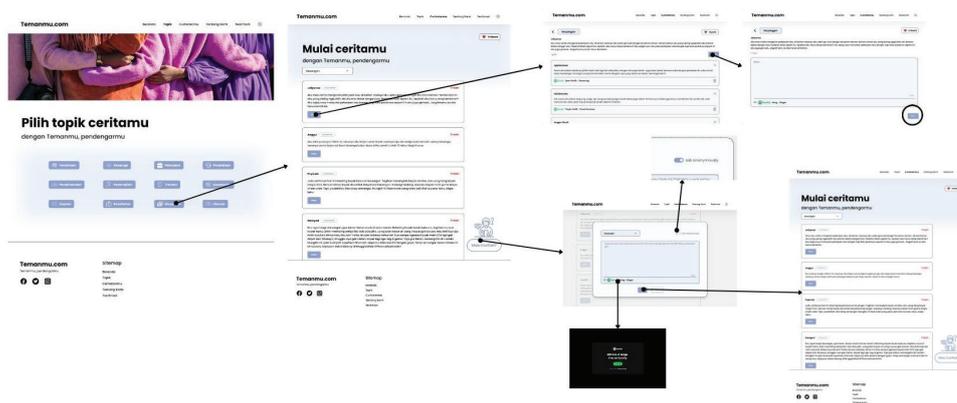
Tabel 1 Prinsip DFH, Komponen UI, dan Tampilan Website

Prinsip DFH	Komponen UI	Tampilan di Website
Bahagia bergantung pada tujuan yang dipilih orang dan alasan mereka untuk mengejanya.	Fitur anonim dan Fitur melampirkan lagu dari Spotify	
Fokus DFH adalah menikmati prosesnya , bukan hanya tujuan akhir kebahagiaan.	Progress heart	
Personalisasi adalah pendekatan yang tidak dapat disamakan untuk semua orang	Tema	

<p>Variasi menjadi kunci karena apa pun itu yang membuat Anda bahagia, Anda bisa merasa bosan setelah beberapa waktu.</p>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Carrousel</i>• <i>Fitur Pop-up</i>• <i>Fitur</i>	
---	---	---

Dalam *user flow* fungsi utama platform “Temanmu”, pengalaman dimulai dengan pengguna memilih topik curhatan pada halaman Topik, di mana mereka dapat memilih berbagai topik pilihan. Setelah memilih topik, pengguna diarahkan ke halaman Curhatanmu, di mana pengguna dapat membaca dan memposting curhatan mereka sendiri. Hal yang unik adalah kemampuan pengguna untuk menautkan lagu dari aplikasi Spotify untuk menyampaikan emosi yang sedang dirasakan dan mengunggah curhatan dalam bentuk anonim sehingga, pengguna lain tidak dapat mengenali curhatan siapa yang diposting. Pada halaman Curhatanmu, interaksi antar pengguna terlihat melalui balasan yang saling membalas di halaman Balasan. Pengguna dapat melibatkan diri dalam percakapan dan memberikan dukungan atau saran kepada sesama pengguna. Keunikannya adalah kemampuan pengguna untuk menautkan lagu sebagai bentuk tanggapan atau ekspresi emosi terhadap curhatan tertentu. Selain itu, pengguna memiliki opsi untuk mengirimkan lagu mereka sendiri kepada pengguna lain melalui aplikasi Spotify. Hal ini menciptakan lingkungan berbagi musik yang memungkinkan pengguna mengirimkan lagu sebagai bentuk ekspresi yang lebih dalam dan personal.

Secara keseluruhan, website ini menyajikan pengalaman pengguna yang dinamis dan interaktif, di mana curhatan dan ekspresi emosi diperkaya oleh integrasi Spotify untuk berbagi dan merasakan musik bersama. Interaksi sesama pengguna melalui balasan dan berbagi lagu menciptakan komunitas online yang mendukung dan terhubung melalui pengalaman emosional yang unik.



Gambar 2 Tampilan Referensi Platform “Temanmu”.

Melalui implementasi konsep *Design for Happiness*, “Temanmu” berkomitmen untuk menciptakan pengalaman online yang positif dan membangun komunitas yang mendukung kesejahteraan mental individu. Sehingga “Temanmu” menjadi alternatif yang memungkinkan mereka untuk merasakan dukungan emosional tanpa harus bertemu dengan orang terdekat. Dengan mempertimbangkan aspek emosional dan psikologis dalam desainnya, platform ini diharapkan dapat menjadi teman sejati bagi mereka yang merasa kesepian atau membutuhkan pendengar yang dapat dipercaya.

KAJIAN TEORI

Menurut standar internasional ISO 9241 (*Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals*) Usability sendiri adalah sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan dalam konteks penggunaan yang ditetapkan (ISO 1998). Sedangkan, menurut (Mustikaningtyas et al., 2016 dalam Sudiarsa & Wiraditya, 2020) *usability* merupakan sejauh mana kelayakan suatu sistem berdasarkan efektivitas, efisiensi, dan kepuasan pada konteks tertentu. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa *Usability study* sendiri adalah hal-hal yang mempelajari sejauh mana user/pengguna mencapai suatu tujuan tertentu dengan aspek efektivitas, efisiensi dan kepuasan dari antarmuka suatu aplikasi.

Dalam hal pengujian, Rubin dan Chisnell (2008) (dalam Henriyadi & Mulyati, 2014) mendefinisikan bahwa usability testing dalam kaitannya dengan setiap teknik guna mengevaluasi produk atau sistem. Untuk menjawab *usability study* itu sendiri, *usability testing* harus dilakukan guna untuk mengetahui seberapa jauh produk tersebut memenuhi kriteria dari user.

Menurut Henriyadi & Mulyati (2014) *usability testing* juga harus dilakukan guna untuk mengekspos masalah desain yang dapat diperbaiki, sehingga meminimalkan atau menghilangkan frustrasi bagi pengguna. Di sini bisa dilihat bahwa *usability study* itu sendiri sangat dibutuhkan karena untuk menjawab permasalahan serta tujuan

yang ingin dicapai atau diperbaiki, sehingga nantinya produk yang dihasilkan sesuai dengan keresahan para pengguna.

Usability testing dibagi menjadi 2 tipe yaitu ada *moderated* dan *unmoderated*. *Moderated* adalah tipe pengujian yang dimana penguji bertatap muka secara langsung atau melalui platform daring dengan memakai metode kerja *unmoderated*. Jadi, penguji melakukan pengujian dengan serangkaian tugas/skenario yang diarahkan kepada pengguna. Penguji bisa langsung memberikan arahan, dan pertanyaan kepada pengguna mengenai pengalaman mereka. Pengujian dengan memakai *moderated testing* ini lebih terstruktur dan juga bisa benar-benar mendapatkan respon pengalaman pengguna dengan produk yang sedang diuji. Lalu kedua adalah *unmoderated*, *unmoderated* sendiri merupakan metode *testing* yang tidak dilakukan secara langsung atau pengguna melakukan pengujian mandiri sehingga tidak memerlukan pengawasan dari penguji. Pengguna akan diberikan tugas/skenario untuk dijalankan dan diminta untuk merekam pengalaman, bisa secara tertulis, rekaman video, dll. Tipe ini bisa menjangkau lebih banyak peserta dan mendapatkan hasil lebih cepat karena bersifat online. Untuk penelitian kali ini, peneliti memakai *usability testing* tipe *unmoderated* karena memakai *tool online* dan *user* yang dijangkau cukup jauh sehingga lebih efisien dan nyaman untuk memakai *usability testing* tipe *unmoderated*.

Pendekatan terhadap metrik kegunaan menurut ISO yaitu mencakup efektivitas, efisiensi, dan kepuasan. Pertama, efektivitas itu sendiri adalah membahas mengenai waktu yaitu berapa lama pengguna akan mencapai tujuan tertentu atau berapa lama pengguna dapat menyelesaikan tugas yang sudah diberikan oleh penguji. Kedua, efisiensi itu sendiri adalah membahas mengenai berapa banyak user melakukan kesalahan yang mungkin mereka masih belum mengerti cara kerja dari produknya sehingga terkadang mereka melakukan kesalahan. Ketiga, adalah kepuasan yaitu bagaimana kesan dan pesan dari user setelah melakukan tugas yang sudah diberikan. Apakah mereka akan nyaman dengan tampilan dari produk atau perasaan yang dihasilkan setelah mengerjakan tugas tersebut. Secara keseluruhan, usability studi metrik ini sangat berguna untuk mereview kembali produk yang sudah kita buat dari pendekatan efektivitas, efisiensi, serta kepuasan dari user itu sendiri.

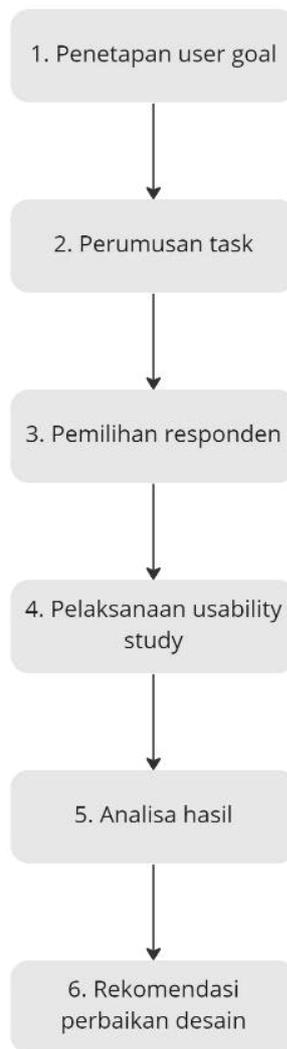
Sebelum melakukan pengujian kegunaan, peneliti harus menentukan tujuan dari pengguna sehingga peneliti bisa dengan gampang menetapkan tujuan dan membatasi tujuannya tersebut. Pertama, tentukan metode *testing* yang akan dipakai. Terdapat 2 tipe metode *testing* yaitu *moderated testing* dan juga *unmoderated testing*. *Moderated* sendiri yaitu penguji secara langsung hadir atau melalui platform daring untuk memberikan arahan tambahan kepada pengguna. Sedangkan, *unmoderated testing* yaitu pengguna melakukan pengujian secara mandiri melalui tugas/skenario/video yang sudah diberikan sehingga pengerjaannya lebih fleksibel. Lalu, mulailah dengan tugas sederhana terlebih dahulu agar pengguna terbiasa dengan produk. Setelah itu, mulailah berikan pengguna satu tugas dalam satu waktu dan hindari membebani pengguna dengan

memberikan banyak tugas sekaligus. Tujuannya, agar pengguna bisa tetap fokus dengan tugasnya. Selanjutnya, ikuti alur dari desain yang sudah dibuat. Lalu, tetapkan skenario agar pengguna memahami alasan/arahan untuk menyelesaikan tugas dan berikan detail yang perlu diketahui oleh pengguna. Lalu, jika kalian memakai *usability testing* tipe *unmoderated* hindari memberikan instruksi yang tepat kepada pengguna agar menghindari mengarahkan pengguna ke jawaban tugas karena tipe ini lebih ingin pengguna mengeksplorasi produk secara alami mengenai pengalaman dari pengguna.

METODOLOGI

Bagian ini menjelaskan serangkaian langkah penelitian yang menguraikan urutan logis untuk mencapai hasil penelitian sesuai harapan.

Langkah – langkah dalam melakukan *usability study* dari platform temanku adalah sebagai berikut.



Gambar 3 Tahapan Usability Study.

1. Penetapan User Goal

Pada langkah ini, proses pengenalan dan penentuan tujuan atau kebutuhan pengguna dalam menggunakan website Temanmu dilakukan. Hal ini merupakan aspek krusial untuk memastikan bahwa website Temanmu sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

2. Perumusan Task

Pada tahap ini, penulis akan merancang skenario khusus yang akan diberikan kepada peserta untuk dinilai. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi sejauh mana website Temanmu dapat dipahami, digunakan, dan memenuhi kebutuhan pengguna dalam situasi nyata.

3. Pemilihan Responden

Pemilihan responden didasarkan pada pertanyaan dan identitas mereka, di mana responden dibagi menjadi tiga tingkatan. Yaitu pengguna *beginner* (responden tidak pernah menggunakan layanan konseling online), pengguna *intermediate* (responden pernah menggunakan layanan konseling online), dan pengguna *advance* (responden sering menggunakan layanan konseling online).

4. Pelaksanaan Usability Study

Proses ini melibatkan wawancara dan pencatatan jawaban dari responden berdasarkan skrip dan tugas yang ditujukan kepada tiga tingkatan pengguna: pemula, menengah, dan mahir. Pengujian Temanmu dilakukan dengan melibatkan ketiga tingkatan responden.

5. Analisa Hasil

Langkah berikutnya melibatkan analisis hasil dan penyimpulan dari pelaksanaan *Studi Usability* pada tiga tingkatan pengguna. Melalui tahap ini, penulis akan mengidentifikasi masalah-masalah yang paling umum dihadapi oleh pengguna.

6. Rekomendasi Pembuatan Desain

Setelah mengidentifikasi berbagai masalah yang dihadapi oleh pengguna, solusi akan diambil melalui pembuatan desain baru atau perbaikan sesuai dengan masalah-masalah yang teridentifikasi.

Pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut.

1. *Task 1:* Tulis curhatan di topik “Keuangan” secara anonim dan attach lagu dari spotify Dari skala 1 - 5 seberapa anda mengerti dengan fitur yang terdapat pada website *Temanmu* seperti fitur anonim dan fitur melampirkan lagu?
2. Apakah terdapat kendala pada tahap menulis curhatan di website *Temanmu*? Apa kendala tersebut?
3. *Task 2:* Tinjau apakah user pernah membalas curhatan “Anggur” dengan membuka profil adakah hambatan yang anda temui saat melakukan peninjauan kembali riwayat akun anda di website *Temanmu*? Bagian apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam mengerjakan task ini?
4. *Task 3:* User melihat progress heart pada kotak di pojok kanan atas di menu

curhatanmu! Apakah Anda memahami sistem heart yang terdapat pada website *Temanmu*? Apakah Anda mengalami kesulitan dalam memahami sistem heart pada website *Temanmu*? Jika ya, apakah kendala tersebut?

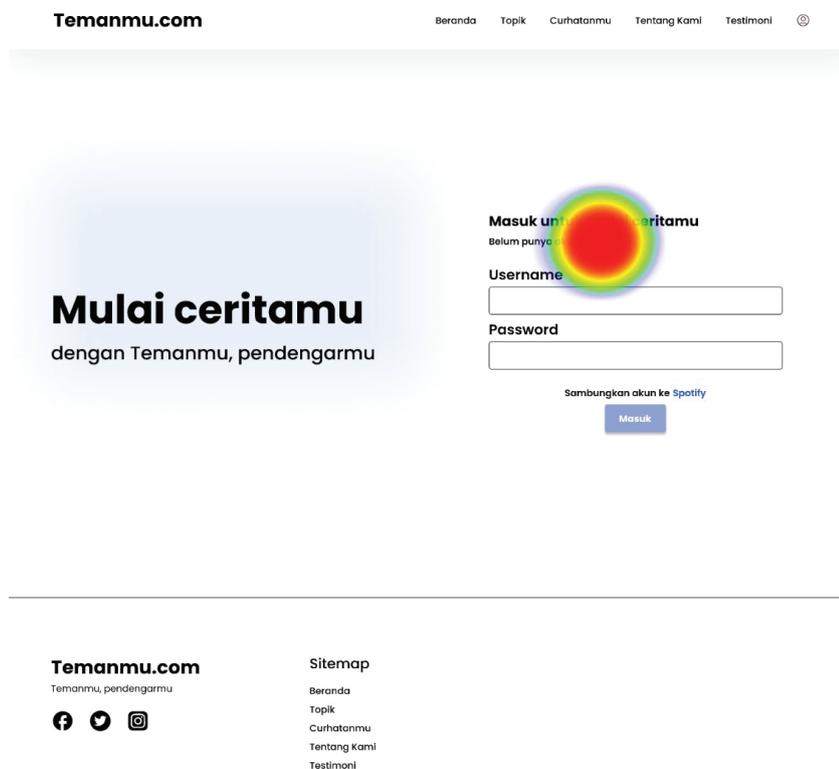
5. Dari skala 1 - 5 apakah secara keseluruhan website *Temanmu* adalah website yang mudah digunakan dan mudah dimengerti bagi para penggunanya untuk dapat bercerita mengenai perasaan atau pengalaman pribadi mereka?
6. Dari skala 1 - 5 berikan penilaian anda pada tampilan keseluruhan website *Temanmu*
7. Apakah anda memiliki kritik serta saran untuk website *Temanmu*?

PEMBAHASAN

Dari 6 responden dapat disimpulkan bahwa, task yang termudah bagi para user adalah task ke 3, sedangkan task yang tersulit adalah task pertama. Selama user melakukan task, tidak terdapat kendala error sehingga ditemukan rata - rata waktu pengerjaan di task pertama adalah 66.3% dan rata - rata di task ke 2 dan ke 3 adalah 83.3%. Didapatkan juga hasil skala kemudahan penggunaan website adalah 77.7%

Halaman 3

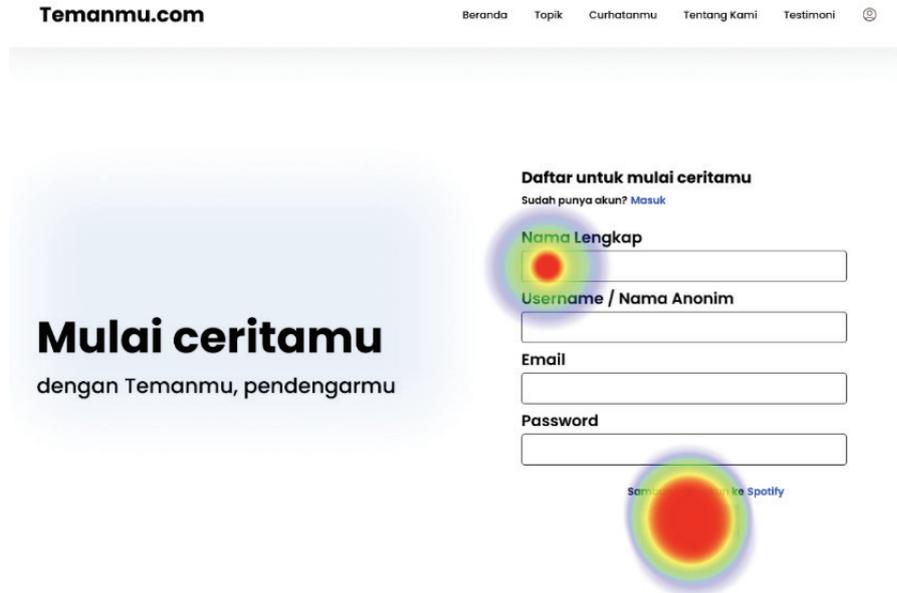
Heatmap terdapat di tombol daftar dikarenakan website merupakan website baru dan sebagian besar belum memiliki akun, maka user harus membuat akun terlebih dahulu dengan cara daftar.



Gambar 4 Tampilan Halaman 3.

Halaman 4

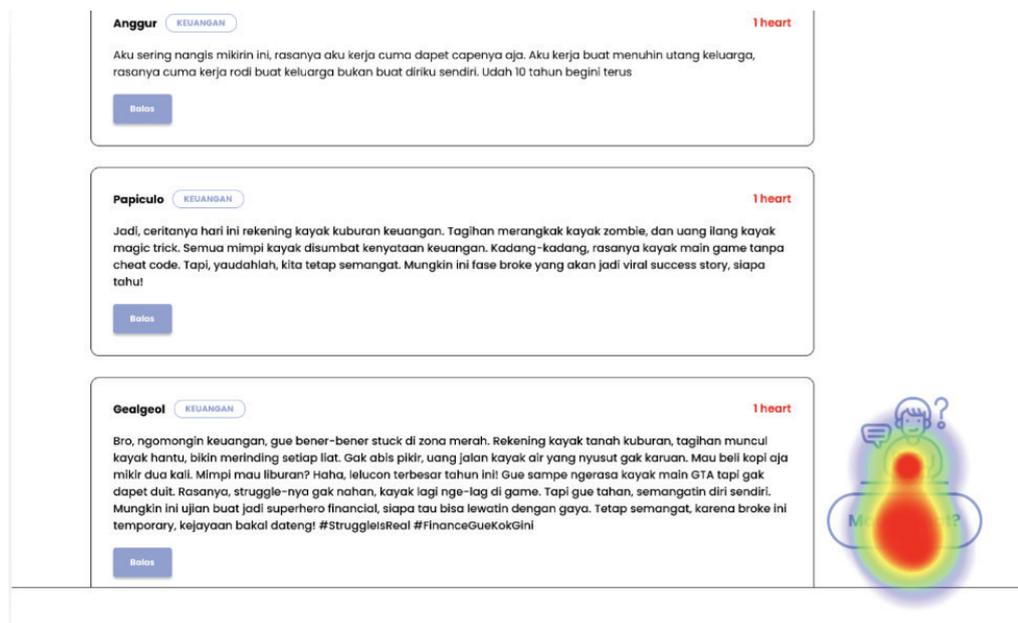
Setelah menekan tombol daftar, user akan mengisi data dan masuk ke website dengan akun yang telah dibuat.



Gambar 5 Tampilan Halaman 4.

Halaman 5

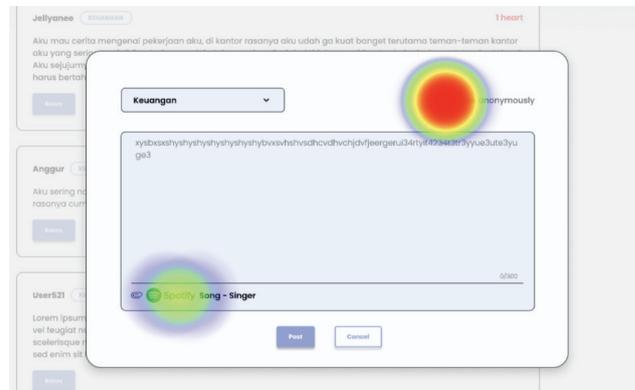
Saat masuk ke halaman curhatanmu, *heatmap* menunjukkan bahwa user akan mulai menulis surhatan dengan menekan tombol untuk curhat.



Gambar 6 Tampilan Halaman 5.

Halaman 6

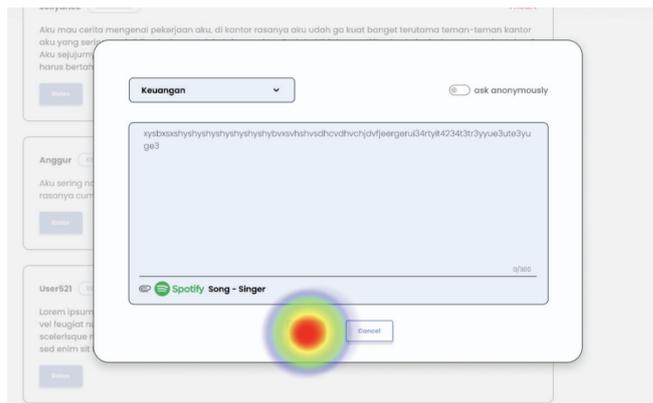
Fokus user terdapat pada penggunaan *anonymous* dan juga penggunaan fitur spotify pada website.



Gambar 7 Tampilan Halaman 6.

Halaman 7

Langkah terakhir yang akan dilakukan oleh user setelah menulis curhatan yaitu dengan menekan tombol post.



Gambar 8 Tampilan Halaman 7.

Masalah pertama adalah user ingin melihat apakah dia pernah membalas curhatan orang lain, jadi user mencari di page profile balasanku. Rata - rata kemampuan website untuk menjawab masalah tersebut adalah 66.7%. Masalah kedua terdapat pada user yang bingung terhadap penambahan heart, jadi user melihat di notifikasi history yang menjelaskan penambahan dan pengurangan poin. Solusi dari masalah ini dapat diselesaikan dengan melihat history di page profile.

Rata - rata kemudahan user dalam penggunaan website berada di angka 4.5/5. Website cukup mudah dipakai karena memiliki keterangan dan ikon yang sesuai dengan maksud yang dituju. Alurnya juga mudah dipahami untuk user. Sedangkan rata - rata tampilan website berada di angka 4.8/5. Persentase user ingin merekomendasikan website ini kepada orang lain adalah sebesar 90% dikarenakan user yang menjalani user test ini merasa bahwa website ini akan sangat berguna kedepannya.

Tabel 1 Analisis dalam Bentuk Tabel.

Task 1						
Tulis curhatan di topik “Keuangan” secara anonymus dan attach lagu dari spotify Dari skala 1 - 5 seberapa anda mengerti dengan fitur yang terdapat pada website Temanmu seperti fitur anonimus dan fitur melampirkan lagu?						
Respon- den	Usia	Pekerjaan	Katagori	Waktu pengerjaan	User Ber- hasil/tidak berhasil menyele- saikan task	Miss click rate
Meliana	20	Maha- siswa	Beginner	52.17s	66.7%	3
Elgar	20	Maha- siswa	Beginner	119.14s	66.7%	2
Cynthia	20	Maha- siswa	Intermedi- ate	82.10s	66.7%	1
Jeveline	21	Maha- siswa	Intermedi- ate	58.21s	66.7%	3
Chandra	20	Maha- siswa	Advance	54.85s	66.7%	2
Okta	20	Maha- siswa	Advance	17.90s	66.7%	1
Task 2						
Tinjau apakah user pernah membalas curhatan “Anggur” dengan membuka profil adakah hambatan yang anda temui saat melakukan peninjauan kembali riwayat akun anda di website Temanmu? Bagian apa yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam mengerjakan task ini?						
Respon- den	Usia	Pekerjaan	Katagori	Waktu pengerjaan	User Ber- hasil/tidak berhasil menyele- saikan task	Miss click rate
Meliana	20	Maha- siswa	Beginner	12.09s	83.3%	0
Elgar	20	Maha- siswa	Beginner	24.38s	83.3%	0
Cynthia	20	Maha- siswa	Intermedi- ate	26.00s	83.3%	0
Jeveline	21	Maha- siswa	Intermedi- ate	28.42s	83.3%	1
Chandra	20	Maha- siswa	Advance	11.50s	83.3%	1
Okta	20	Maha- siswa	Advance	6.00s	83.3%	0

Task 3	User melihat progress heart pada kotak di pojok kanan atas di menu curhatanmu! Apakah Anda memahami sistem heart yang terdapat pada website Temanmu? Apakah Anda mengalami kesulitan dalam memahami sistem heart pada website Temanmu? Jika ya, apakah kendala tersebut?					
Respon- den	Usia	Pekerjaan	Katagori	Waktu pengerjaan	User Ber- hasil/tidak berhasil menyele- saikan task	Miss click rate
Meliana	20	Maha- siswa	Beginner	5.04s	83.3%	0
Elgar	20	Maha- siswa	Beginner	9.12s	83.3%	0
Cynthia	20	Maha- siswa	Intermedi- ate	15.57s	83.3%	1
Jeveline	21	Maha- siswa	Intermedi- ate	11.32s	83.3%	0
Chandra	20	Maha- siswa	Advance	6.81s	83.3%	0
Okta	20	Maha- siswa	Advance	6.43s	83.3%	0

Bila dibandingkan dari kategori user maka dapat dilihat bahwa *advance user* lebih berhasil pada *user review* di segala *task* dibandingkan dengan *user beginner*. *Advance user* mengerjakan *task* lebih cepat dibandingkan 2 kategori user lainnya dan memiliki presentase *miss click rate* yang lebih kecil. *Beginner user* memiliki rata - rata waktu pengerjaan yang paling lama. Presentase *direct success* yang paling kecil terdapat pada *task* pertama, sedangkan *task* ke 2 dan ke 3 memiliki nilai presentase yang sama.

Dari hasil penelitian usability yang telah dilakukan, teridentifikasi bahwa pengguna mengalami kesulitan pada *task* pertama, yang tercermin dari persentase keberhasilan yang paling rendah. Kesulitan ini kemungkinan disebabkan oleh alur proses yang panjang dan memerlukan banyak klik. Selain itu, beberapa pengguna merasa bingung saat mencoba menghubungkan aplikasi dengan Spotify.

Mereka seharusnya mengklik area di luar kotak untuk menyelesaikan koneksi, namun banyak yang terjebak dengan mengklik tombol *log-in* yang berada di dalam kotak tersebut. Selain itu, ada masalah dengan *user experience* pada tahap memulai curhatan setelah memasuki halaman. Pengguna menghadapi kesulitan karena ikon untuk memulai curhatan terletak di bagian bawah halaman setelah di-*scroll*. Hal ini menyebabkan beberapa pengguna merasa bingung dan kesulitan untuk memulai interaksi.

Terdapat kebingungan juga karena beberapa pengguna mengira bahwa mereka akan diarahkan untuk login ke akun Spotify saat mereka sedang mendaftarkan akun. Ini menciptakan ekspektasi yang salah dan dapat menjadi hambatan oleh user.

Untuk mengatasi kesulitan pada task ini, mungkin pertimbangkan untuk menyederhanakan alur pada task pertama, memberikan panduan yang jelas untuk menghubungkan Spotify, dan mempertimbangkan penempatan ulang ikon curhatan agar lebih mudah diakses. Selain itu, mungkin ada baiknya memberikan klarifikasi yang lebih jelas selama proses pendaftaran akun untuk menghindari kebingungan terkait log-in Spotify.

SIMPULAN & REKOMENDASI

Dari keseluruhan proses yang telah dilakukan di website teman.mu, tampaknya telah tercapai kemajuan yang positif dalam menanggapi permasalahan dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pengguna. Salah satu aspek yang terlihat sangat baik adalah kemampuan website tersebut untuk membantu pengguna melihat history balasan dan mengumpulkan heart dalam bentuk *design for happiness*.

Untuk mempermudah user melakukan curhat di platform maka rekomendasi perbaikan desain yang diberikan adalah sebagai berikut.

Penyederhanaan Alur Proses: Menyederhanakan alur proses pada task membuat curhat, dengan mengurangi jumlah klik yang diperlukan dan menggabungkan langkah-langkah yang berulang.

Desain Tombol yang Jelas: Menggunakan penanda visual yang jelas, seperti warna kontras atau efek animasi *hover*, dapat membantu menyoroti area yang tepat untuk diklik.

Penempatan Petunjuk dan Umpan Balik: Menyediakan petunjuk atau tooltip yang muncul saat pengguna mengarahkan kursor ke elemen yang relevan, seperti area di luar kotak untuk menghubungkan aplikasi dengan Spotify, dapat memperjelas tindakan yang diperlukan. Selain itu, memberikan umpan balik visual yang jelas saat pengguna melakukan klik yang benar atau salah. Pengembangan desain lainnya agar desain platform menjadi semakin sempurna dan memastikan pengalaman user yang optimal, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan ke depannya, sebagai berikut:

1. **Fokus pada “Call to Action (CTA):** 1 tombol CTA dalam 1 halaman untuk mengurangi kebingungan dan meningkatkan kejelasan selama interaksi dengan website.

2. **Penempatan Ikon Curhatan:** Ikon curhatan seharusnya terlihat langsung di navigasi utama saat pengguna memasuki halaman, tanpa memerlukan scroll. Penempatan ikon yang langsung terlihat membuat interaksi lebih intuitif dan mengurangi risiko kebingungan mengenai lokasi ikon tersebut.

3. **Proses Pendaftaran Akun:** Pengguna sebaiknya diminta untuk login ke akun Spotify terlebih dahulu saat mendaftar akun. Langkah ini untuk memastikan kelancaran proses pendaftaran serta integrasi dengan Spotify.

DAFTAR PUSTAKA

- Anirudha, A. (2022, August 18). *7 Metode usability testing*. School of Information Systems. <https://sis.binus.ac.id/2022/08/18/7-metode-usability-testing/>
- International Organization for Standardization. 1998. ISO 9241-11: Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability. Geneva: International Organization for Standardization
- Mifsud, J. (2019, September 13). *Usability metrics - a guide to quantify the usability of any system*. Usability Geek. https://usabilitygeek.com.translate.goog/usability-metrics-a-guide-to-quantify-system-usability/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=id&_x_tr_hl=id&_x_tr_pto=wapp
- Muhammad. (2022, November 22). *ANALISIS USABILITY TESTING PADA WEBSITE DESA MUSI*. Ejournal1.unud.ac.id. <https://ejournal1.unud.ac.id/>
- P. Desmet, “Design for Happiness Four Ingredients for Designing Meaningful Activities,” World Conf. Des. Res., 2011
- Sudiarsa, W. (n.d.). *ANALISIS USABILITY PADA APLIKASI PEDULI LINDUNGI SEBAGAI APLIKASI INFORMASI DAN TRACKING COVID-19 DENGAN HEURISTIC EVALUATION*. View of analisis usability Pada aplikasi Peduli Lindungi Sebagai aplikasi Informasi dan tracking Covid-19 Dengan Heuristic evaluation. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/INTECOM/article/view/1901/1127>
- World Leaders in Research-Based User Experience. (n.d.). *Task scenarios for usability testing*. Nielsen Norman Group. <https://www.nngroup.com/articles/task-scenarios-usability-testing/>