

Perancangan Desain Ulang Iteratif dan Usability Testing Situs Layanan Mandiri My First Media: Menerapkan Model Poisson Nielsen untuk Mengidentifikasi Masalah Usability = Iterative Redesign and Usability Testing of My First Media Self-Service Website: Applying Nielsen's Poisson Model to Identify Usability Problems

Josephine Ceria, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920553333&lokasi=lokal>

Abstrak

Di era digital saat ini, mayoritas dari peradaban manusia telah menggunakan internet untuk porsi yang signifikan di dalam kehidupan sehari-harinya. Paradigma ini mendorong perusahaan telekomunikasi untuk terus mengembangkan servis berbasis online mereka. My First Media, yaitu antarmuka self-service dari perusahaan First Media, walaupun bermanfaat dan inovatif, masih memiliki kekurangan dari sisi usability yang mempengaruhi pengalaman pengguna selama menggunakan situs tersebut. Penilaian dari tolak ukur System Usability Scale (SUS) menunjukkan bahwa sistem tersebut memiliki angka rendah di nilai 36.3, yang mengindikasikan perlunya perbaikan signifikan. Penelitian akademis ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah kegunaan dari situs My First Media dengan cara mengembangkannya dari segi fungsionalitas menggunakan metode iterative usability testing yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi dan mengembangkan kegunaan situs tersebut dan juga memberikan wawasan terhadap subjek kompleks dari usability testing berdasarkan model matematika Poisson yang diperkenalkan oleh Jakob Nielsen dan Thomas K. Landauer. Sejumlah 3 iterasi telah dilakukan dengan 5 peserta di tiap iterasinya, termasuk dengan mengundang peserta lama dan baru pada sesi terpisah untuk memperhatikan bagaimana user familiarity dan continuity of research mempengaruhi hasil dari riset tersebut. Hasil dari usability testing yang dilakukan dijadikan sumber utama dari data pengembangan prototype yang baru. Prototype pertama telah mengatasi kelemahan dan permasalahan kegunaan yang utama seperti tantangan navigasi, struktur menu membingungkan, atau elemen-elemen yang kurang intuitif. Pada iterasi kedua dan ketiga, the law of diminishing return telah diobservasikan karena masalah yang ditemukan makin minor dan detil yang telah disambung dari resolusi kelemahan kegunaan yang telah ditemukan di prototype yang pertama. Selama 3 iterasi, user efficiency dan task completion percentages bertambah dari angka 68.9% dengan rata-rata waktu task completion sejumlah 80.07 detik ke angka 100% dengan rata-rata waktu task completion sejumlah 27.51 detik. Tes tersebut telah mendemonstrasikan efektivitas dari iterative design dan telah menjadi sumber inspirasi untuk beberapa riset kedepannya pada bidang tersebut.

.....In today's digital landscape, the vast majority of people use the internet for a significant part of their routine activities. This paradigm drives telecommunication companies to improve on their online related services. My First Media, First Media's self-service interface, although fully functioning and innovative, still has some usability drawbacks that affect users experience during its usage. The pre-existing System Usability Scale (SUS) scores that would recommend the initial system development were low at 36.3, which suggested a profound need for advancement. This academic research is done to identify and solve the usability problems of the My First Media website by reconstructing its functionality using iterative usability testing that aims to evaluate and improve on the site's usability and also shed light towards the complex subject of usability testing based on the Poisson mathematical model introduced by Jakob Nielsen and

Thomas K. Landauer. A total of three iterations of usability was conducted with 5 participants in each iteration that included inviting new and returning participants in separate sessions to also observe how user familiarity and continuity of research affected the outcomes. The results of the usability testing were then used as the main source of data for developing a new and improved prototype. The first prototype was already able to cover major usability weaknesses, such as navigation challenges, confusing menu structure, or unintuitive elements. In the second and third iteration, the law of diminishing returns was observed, as it addressed more minor and detailed issues better, following the resolution of major usability weaknesses that had been addressed in the first prototype. Nevertheless, over three test iterations, user efficiency and task completion percentages exhibited an increase from 68.9% with an average time of 80.07 seconds to 100% with a completed task time of 27.51 seconds. These tests demonstrated the effectiveness of iterative design and inspired various directions for further research.