

LAPORAN AKHIR
M.K INTERAKSI MANUSIA DAN KOMPUTER
SEMESTER GENAP - 2007/2008

Kajian Situs

<http://rumahmertua.com>

oleh

Ninon Nurul Faiza

G64052959

(<http://nonibobox.wordpress.com>)



INSTITUT PERTANIAN BOGOR

2008

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 <i>Web usability</i>	1
1.2 <i>User Interface</i>	2
BAB 2 ANALISIS WEB HOTEL RUMAH MERTUA	3
2.1 Halaman pembuka	3
2.2 <i>Banner</i>	4
2.3 Menu	4
2.4 <i>Breadcrumb</i>	5
2.5 <i>Link</i>	6
2.6 Konten tidak pernah diupdate	6
2.7 Tampilan website kurang konsisten	7
2.8 <i>Searching</i>	8
2.9 Ukuran teks terlalu kecil	8
2.10 Informasi yang minim	9
2.11 <i>Relative specification</i>	9
2.12 Penyesuaian font dan pewarnaan	9
2.13 Penggunaan <i>white space</i>	10
2.14 <i>Form</i>	10
2.15 <i>Screen Resolution</i>	11
2.16 <i>Text image</i>	12
2.17 <i>Scrolling</i>	13
2.18 <i>Familiarity</i>	13
2.19 <i>Simplicity</i>	13
2.20 <i>Flexibility</i>	13
BAB 3 PENUTUP	14
3.1 Kesimpulan	14
3.2 Saran	15
DAFTAR PUSTAKA	16

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1 Halaman pembuka web Hotel Rumah Mertua	3
2 <i>Banner</i>	4
3 Pewarnaan navigasi menu.....	4
4 Menu home yang tidak tersedia pada halaman Tour Arrangements.....	5
5 Judul pada halaman <i>rooms</i> versi Indonesia.....	6
6 Judul pada halaman <i>rooms</i> versi Inggris.....	6
7 <i>Link</i> yang tidak berwarna biru dan tidak bergaris bawah.....	6
8 Menu-menu bagian bawah body halaman <i>home</i>	7
9 Menu-menu bagian bawah body halaman <i>facilities</i>	7
10 Menu-menu bagian bawah body halaman <i>tour arrangements</i>	7
11 Menu-menu bagian bawah body halaman <i>photo gallery</i>	7
12 <i>footer</i> halaman <i>home</i> versi Indonesia	7
13 <i>footer</i> halaman <i>home</i> versi Inggris	7
14 <i>footer</i> halaman <i>rooms</i>	8
15 <i>Link</i> ke <i>search engine</i> pada halaman <i>home</i> versi Inggris	8
16 Ukuran teks terlalu kecil.....	9
17 Penggunaan <i>listbox</i> pada tanggal.....	10
18 Ukuran <i>textbox</i> yang kurang tepat	10
19 Penggunaan tombol <i>cancel</i> pada <i>form contact us</i>	11
20 Penggunaan tombol <i>cancel</i> pada <i>form reservation</i>	11

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. *Web usability*

Web usability merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan sebuah web. Pengembang harus memahami prinsip-prinsip *usability* sebelum mengimplementasikannya pada sebuah web. Menurut Jacob Nielsen, *usability* adalah sebuah atribut kualitas yang menjelaskan atau mengukur seberapa mudah penggunaan suatu interface. *Usability* juga mengacu kepada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses perancangan.

Usability didefinisikan melalui lima komponen, yaitu :

a. *Learnability*

Learnability menjelaskan tingkat kemudahan pengguna untuk memenuhi *task-task* dasar ketika pertama kali mereka melihat/menggunakan hasil perancangan.

b. *Efficiency*

Efficiency menjelaskan tingkat kecepatan pengguna dalam menyelesaikan *task-task* setelah mereka mempelajari hasil perancangan.

c. *Memorability*

Memorability menjelaskan tingkat kemudahan pengguna dalam menggunakan rancangan dengan baik, setelah beberapa lama tidak menggunakannya.

d. *Errors*

Errors menjelaskan jumlah *error* yang dilakukan oleh pengguna, tingkat kejengkelan terhadap *error* dan cara memperbaiki *error*.

e. *Satisfaction*

Satisfaction menjelaskan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan rancangan.

Sebuah web dengan *usability* yang buruk akan ditinggalkan oleh penggunanya. Dalam salah satu alertbox-nya, Jacob Nielsen menyebutkan 10 kesalahan yang paling banyak terjadi dalam desain web yang bertentangan dengan teori *usability*. Sepuluh kesalahan tersebut adalah :

- *Bad Search* (sistem pencarian yang buruk)
- PDF Files for Online Reading (menggunakan format PDF untuk halaman yang dibaca online)
- Not Changing the Color of Visited Links (tidak mengganti warna dari link yang sudah dikunjungi)
- Non- Scannable Text (teks yang susah dibaca sekilas)
- Fixed Font Size (ukuran font yang tidak bisa diubah)
- Page Titles With Low Search Engine Visibility (Title Page yang diberi indeks rendah oleh Search Engine)
- Anything That Looks Like an Advertisement (segala hal yang terlihat seperti iklan)
- Violating Design Conventions (melanggar kesepakatan desain)
- Opening New Browser Windows (membuka jendela browser baru)
- Not Answering Users' Questions (tidak menjawab pertanyaan pengguna)

1.2. User Interface

Menurut Deborah J. Mayhew dalam *General Principles Of UI Design* atau Prinsip Umum Perancangan User Interface, ada 17 prinsip yang harus dipahami para perancang sistem, terutama untuk mendapatkan hasil maksimal dari tampilan yang dibuat. Prinsip tersebut adalah :

- 🕒 *User Compatibility*, yaitu tampilan disesuaikan dengan user. Misalnya aplikasi untuk anak-anak jangan menggunakan istilah atau tampilan orang dewasa.
- 🕒 *Product Compatibility*, yaitu produk aplikasi yang dihasilkan harus memiliki tampilan yang sama baik untuk user yang awam maupun yang ahli.
- 🕒 *Task Compatibility*, berarti fungsional dari task/tugas yang ada harus sesuai dengan tampilannya. Misal untuk pilihan report, orang akan langsung mengartikan akan ditampilkan laporan sehingga tampilan yang ada bukanlah tipe data (dari sisi pemrograman).
- 🕒 *Work Flow Compatibility*, banyak aplikasi dalam satu tampilan.
- 🕒 *Consistency*, baik dalam hal istilah, penempatan, maupun pewarnaan.
- 🕒 *Familiarity*, misalnya gunakan *icon* yang sudah umum dikenal orang.
- 🕒 *Simplicity*, membuat tampilan sesederhana mungkin sehingga mudah digunakan user.
- 🕒 *Direct Manipulation*
- 🕒 *Control*
- 🕒 *WYSIWYG, What You See Is What You Get*, buatlah tampilan mirip seperti kehidupan nyata user dan pastikan fungsionalitas yang ada berjalan sesuai tujuan.
- 🕒 *Flexibility*, mengenai tool/alat yang bisa digunakan user. Misalnya bisa menggunakan *keyboard* dan *mouse* atau bahkan mungkin dengan *touch screen*.
- 🕒 *Responsiveness*, tampilan yang dibuat harus ada responnya.
- 🕒 *Invisible Technology*, tampilkan fungsionalitas dan sembunyikan teknologi (user cukup mengetahui fungsi bukan algoritma).
- 🕒 *Robustness*, berarti handal bisa mengakomodir kesalahan user.
- 🕒 *Protection*, melindungi user dari kesalahan yang umum dilakukan. Misal memberikan fitur back atau undo.
- 🕒 *Ease of Learning*, mudah dipelajari.
- 🕒 *Ease of use*, mudah digunakan.

Berdasarkan buku *Prioritizing Web Usability* karangan Jacob Nielsen, ada dua belas poin penting yang harus dicermati dalam mendesain dan membangun sebuah *website*, yaitu :

1. *Nothing to Hide*
2. *The Web User Experience*
3. *Revisiting Early Web Usability Findings*
4. *Prioritizing Your Usability Problems*
5. *Search*
6. *Navigation and Information Architecture*
7. *Readability & Legibility*
8. *Writing for the Web*
9. *Providing Good Product Information*
10. *Presenting Page Elements*
11. *Balancing Technology with People's Needs*
12. *Design That Works*

BAB 2 ANALISIS WEB HOTEL RUMAH MERTUA

Web ini adalah web Hotel Rumah Mertua yang beralamat di rumahmertua.com dan merupakan web Indonesia. Rumah Mertua adalah sebuah boutique hotel kecil yang mempunyai sebelas kamar tidur yang nyaman dan sebuah restoran taman bernuansa Jawa tradisional di Daerah Istimewa Yogyakarta. Secara garis besar tujuan utama adanya web ini, yaitu :

1. Memperkenalkan Hotel Rumah Mertua secara umum kepada masyarakat luas melalui media komunikasi internet yang tertuang dalam *facilities, rooms* dan *restaurant*.
2. Menyediakan fasilitas agar pengguna dapat meminta informasi mengenai *service* secara *on-line*.
3. Menyediakan informasi mengenai alamat dan nomor telepon yang dapat dihubungi oleh pengguna (informasi kontak).

Analisis terhadap web Hotel Rumah Mertua dilakukan berdasarkan lima komponen *usability* yang dikemukakan Jacob Nielsen, sepuluh kesalahan yang bertentangan dengan teori *usability* yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen, tujuh belas prinsip *user interface* yang dikemukakan oleh Deborah J. Mayhew dalam *General Principles Of UI Design*, dan berdasarkan dua belas poin penting dalam membangun sebuah web sites dalam buku *Prioritizing Web Usability* karangan Jacob Nielsen. Pembahasan web Hotel Rumah Mertua ini tidak mencakup semua poin di atas. Pembahasan akan disesuaikan dengan kondisi yang ditemukan pada web Hotel Rumah Mertua.

2.1 Halaman pembuka

Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan halaman pembuka pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada halaman pembuka sudah terdapat logo yang memberikan ciri khusus mengenai web ini, nama perusahaan sudah diberikan dengan jelas, terdapat pula slogan (*tagline*) yang cukup singkat, jelas, dan tepat mendeskripsikan secara singkat mengenai Hotel Rumah Mertua. Logo dan nama perusahaan merupakan identitas utama sebuah *website*. Identitas ini digunakan untuk menginformasikan kepada pengguna tentang web yang sedang mereka kunjungi.



Gambar 1 Halaman pembuka Web Hotel Rumah Mertua

2. Ada dua pilihan bahasa yang disediakan oleh pengembang web yakni bahasa Indonesia (karena web ini merupakan web Indonesia) dan bahasa Inggris yang mungkin berguna bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Indonesia.

3 Menurut saya pada halaman pembuka web ini, *white space* masih belum dioptimalkan.

2.2 Banner

Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan *banner* pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada *banner* terdapat logo dan nama perusahaan yang sudah diletakkan dengan tepat, di tempat yang secara cepat bisa diketahui pengunjung yakni berada di pojok kiri atas (tempat terbaik untuk metode membaca dari kiri ke kanan). Logo tidak perlu terlalu besar.
2. Gambar logo dan warna tulisan nama perusahaan serta *tagline* yang terdapat pada *banner* tidak sama dengan yang terdapat pada halaman pembuka. Seharusnya gambar logo dan warna tulisan nama perusahaan serta *tagline* dibuat sama agar user yakin masih berada pada web tersebut.
3. Pada *banner* terdapat menu-menu utama. Penjelasan lebih lanjut mengenai menu ada pada sub-bab selanjutnya



Gambar 2 Banner

2.3 Menu

Pada web Hotel Rumah Mertua selain terdapat menu-menu utama pada *banner* juga tersedia menu pada bagian bawah body. Peletakan menu-menu utama pada web Hotel Rumah Mertua sudah tepat karena fokus mata pengguna dalam mengamati sesuatu dimulai dari bagian atas, kiri, kanan, dan terakhir adalah bagian bawah. Selain itu, menu utama merupakan informasi penting yang memberitahu user tentang apa saja yang ditawarkan web ini. Menu yang tersedia pada bagian bawah body merupakan menu tambahan. Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan menu pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

- 1 Saat user memilih salah satu menu, tampilan dari menu yang dipilih tidak mengalami perubahan (misalnya perbedaan gradasi warna) yang menunjukkan bahwa user sedang berada di menu tersebut. Menu-menu utama memiliki warna yang berbeda hanya pada saat cursor di arahkan padanya. Pada gambar terlihat bahwa warna menu *restaurant* berubah warna karena cursor sedang diarahkan padanya padahal user sedang berada pada menu *home*. Hal ini menyebabkan pengguna kebingungan.



Gambar 3 Pewarnaan navigasi menu

- Adanya ketidakkonsistenan bahasa yang digunakan. Menu-menu yang tersedia pada web ini baik menu utama pada *banner* maupun menu tambahan yang berada di bagian bawah body selalu menggunakan bahasa Inggris meskipun user memilih bahasa Indonesia. Sebaiknya sediakan menu berbahasa Indonesia untuk membantu user awam mengerti apa saja yang disediakan oleh web ini.
- Pada halaman *home* tidak terdapat menu *home* pada *banner*. Jika ini dimaksudkan sebagai penanda bahwa user sedang berada pada menu tersebut maka hal ini tidak konsisten dengan halaman-halaman yang lainnya karena pada halaman lainnya misalnya menu *rooms*, pada saat user berada pada halaman *rooms* menu *rooms* yang terdapat pada *banner* masih tetap ada. Sebaiknya pengembang Hotel Rumah Mertua ini konsisten, jika memang ingin menghilangkan menu tertentu pada saat berada di halaman tertentu, harus berlaku untuk setiap halaman sehingga user tidak merasa kebingungan.
- Pada halaman *reservation* versi Indonesia, saat user ingin menuju menu yang lainnya misalnya *rooms* maka user akan mendapatkan halaman *rooms* versi Inggris. Perubahan bahasa ini akan membuat user kebingungan. Jika user ingin kembali mendapatkan bahasa Indonesia user harus menuju halaman *home* terlebih dahulu dan mengklik bendera Indonesia yang berada pada menu tambahan di bagian bawah body. Hal ini tentu saja menyulitkan bagi user. Kondisi seperti ini juga terjadi pada halaman *photo gallery*.
- Pada halaman *Tour Arrangements* tidak tersedia menu *home* pada *header*, hal ini menyebabkan user kebingungan untuk kembali ke halaman *home*. Menu pada bagian bawah body untuk mengganti bahasa jika di klik memang akan menuju halaman *home* namun dengan bahasa yang sudah berubah. Perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kekurangan tersebut adalah disediakan menu *home* pada *header* agar user dapat kembali ke halaman *home* dengan bahasa yang tidak berubah.



Gambar 4 Menu *home* yang tidak tersedia pada halaman *Tour Arrangements*

2.4 Breadcrumb

Breadcrumb digunakan untuk menginformasikan kepada pengguna mengenai posisi mereka saat ini. Dengan menggunakan *breadcrumb*, pengguna juga dapat menelusuri *path* yang telah dilaluinya sampai berada di posisi saat ini sehingga pengguna dapat dengan mudah kembali ke halaman

sebelumnya. Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan *breadcrumb* pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada web ini tidak terdapat *breadcrumb*, mungkin memang kurang dibutuhkan karena setiap *page* rata-rata hanya memiliki jarak *path* satu klik dari halaman *home*.
2. Pada setiap halaman terdapat judul yang memberitahu kepada user dimana posisi mereka sekarang. Kondisi ini diperlihatkan pada gambar di bawah ini :

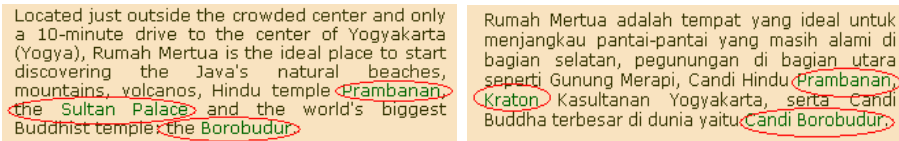


Gambar 6 Judul pada halaman *rooms* versi Indonesia

2.5. Link

Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan *link* pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. *Link-link* yang terdapat pada web Hotel Rumah Mertua tidak berwarna biru dan tidak bergaris bawah. Seharusnya setiap *link* berwarna biru dan digarisbawahi karena telah menjadi konvensi umum bagi pengguna bahwa teks yang berwarna biru dan digarisbawahi merupakan sebuah *link* yang dapat diklik.
2. *Link-link* yang sudah dikunjungi oleh user tidak berubah warna sehingga user kemungkinan akan lupa sudah mengunjungi *link* tersebut atau belum. Seharusnya warna *link* yang sudah dikunjungi berubah untuk membantu user mengingat bahwa sudah pernah mengunjungi *link* tersebut.



Gambar 7 *Link* yang tidak berwarna biru dan tidak bergaris bawah

3. Pada halaman map, terdapat dua buah peta yaitu peta Yogyakarta dan peta Indonesia namun yang hanya dapat diklik adalah peta Indonesia. Seharusnya jika peta Yogyakarta tidak dapat diklik maka tidak perlu ditampilkan karena user akan mengira peta Yogyakarta bisa diklik seperti peta Indonesia. Hal ini hanya akan membuang waktu user saja.
4. Tidak tersedianya tombol *back* pada halaman map setelah ditampilkannya peta Indonesia. Hal ini akan membingungkan user jika user ingin kembali melihat peta lokasi Hotel Rumah Mertua. Seharusnya pengembang web Hotel Rumah Mertua ini menyediakan tombol *back* untuk memudahkan user, sehingga user tidak perlu menggunakan tombol *back* pada browser.

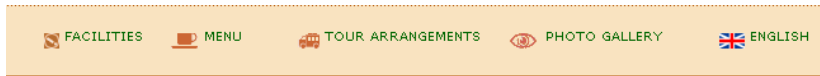
2.6. Konten tidak pernah *diupdate*

Pertama kali saya menganalisis web rumahmertua.com ini dilakukan pada tanggal 19 Maret 2008. Setelah saya amati, ternyata sampai sekarang konten-konten yang terkandung pada setiap halaman tidak pernah *diupdate*. Pengunjung/konsumen biasanya menginginkan informasi yang *uptodate*. Sebaiknya, konten-konten yang berada pada web Hotel Rumah Mertua ini *diupdate* secara periodik, misalnya ketika ada fasilitas hotel maupun menu baru dari restoran yang ditawarkan agar konsumen dapat memberikan kepercayaan terhadap perusahaan.

2.7. Tampilan *website* kurang konsisten

Sebaiknya setiap halaman web didesain dengan memperhatikan prinsip-prinsip kekonsistenan, mulai dari *layout*, menu, tombol, icon, pewarnaan, maupun jenis tulisan yang digunakan. Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan ketidakkonsistenan tampilan pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Layout web ini dikatakan tidak konsisten hal ini terlihat dari menu-menu yang terletak pada bagian bawah *body* hanya dimiliki oleh halaman *home*, *facilities*, *tour arrangements*, dan *photo gallery*.
2. Menu-menu tambahan pada bagian bawah *body* untuk setiap halaman tidak sama, baik dari segi letak maupun jumlah menu seperti diperlihatkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 8 Menu-menu bagian bawah *body* halaman *home*



Gambar 9 Menu-menu bagian bawah *body* halaman *facilities*



Gambar 10 Menu-menu bagian bawah *body* halaman *tour arrangements*



Gambar 11 Menu-menu bagian bawah *body* halaman *photo gallery*

3. Ketidakkonsistenan juga ditemukan pada bagian *footer* halaman *home* dengan *footer* halaman *rooms* seperti gambar berikut ini :



Gambar 12 *footer* halaman *home* versi Indonesia



Gambar 13 *footer* halaman *home* versi Inggris

Gambar 14 footer halaman *rooms*

4. Jenis font dan ukurannya pada setiap halaman sudah konsisten begitu pula dengan pewarnaan.
5. Halaman *tour arrangement* versi Indonesia berbeda dengan halaman *tour arrangement* versi Inggris. Pada versi Inggris, jika kursor di arahkan ke gambar, akan keluar deskripsi mengenai gambar tersebut tetapi pada halaman versi Indonesia tidak ada deskripsi tersebut. Sebaiknya pengembang web Hotel Rumah Mertua ini menerapkan prinsip konsistensi tidak membedakan halaman versi Indonesia dengan versi Inggris.

2.8. Searching

Searching merupakan salah satu fitur yang harus ada pada sebuah *website*. Fitur *searching* akan memudahkan pengguna untuk menemukan informasi tertentu yang ada di web dengan mudah dan cepat. Pengguna hanya memasukkan beberapa kata sebagai kata kunci dan sistem web akan menampilkan halaman hasil yang sesuai dengan kata kunci. Penggunaan fitur ini tentu lebih menghemat waktu pengguna daripada harus *browsing* ke semua halaman web untuk mendapatkan informasi tertentu. Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan *searching* pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada web Hotel Rumah Mertua, tidak ada fitur *searching* yang ada hanya *link* ke situs HalloIndonesia.com yang merupakan *search engine Indonesia*.

2. *Link search engine* itu pun hanya tersedia pada halaman *home* versi Inggris.

3. *Link search engine* diletakan pada *footer*.

Gambar 15 *Link* ke *search engine*

pada halaman *home* versi Inggris

Perbaikan yang dapat dilakukan untuk menangani kekurangan di atas adalah :

1. Seharusnya pengembang web Hotel Rumah Mertua ini menyediakan fitur *searching* yang mempunyai *input textbox* sehingga pengguna tidak perlu melakukan klik *link* terlebih dahulu untuk melakukan pencarian.

2. Seharusnya fitur *searching* disediakan pada setiap halaman untuk memudahkan user menggunakan fitur ini.

3. Seharusnya fitur *searching* diletakan pada bagian atas agar terlihat jelas oleh user.

2.9. Ukuran teks terlalu kecil

Ukuran teks sangat menentukan apakah sebuah konten dapat dibaca dengan mudah oleh pengunjung atau tidak. Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan ukuran teks yang terlalu kecil pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada halaman *rooms* web Hotel Rumah Mertua, ukuran teks yang digunakan terlalu kecil dan spasi yang digunakan pun terlalu dekat. Hal ini menyebabkan pengguna kesulitan untuk membaca kontennya. Sebenarnya, pada web ini kontennya tidak terlalu banyak sehingga seharusnya ukuran teks bisa diperbesar agar dapat terbaca dengan jelas. Seharusnya pengembang web menerapkan aturan 10 point, yang berarti ukuran terkecil dari teks adalah 10 point.

2. Tujuan pengembang web Hotel Rumah Mertua menggunakan ukuran teks yang kecil mungkin agar semua konten dapat ditampilkan dalam satu halaman tanpa scrolling.
3. Gambar pada halaman rooms sebenarnya masih bisa di optimalkan lagi melihat banyaknya space kosong yang ada.



Gambar 16 Ukuran teks terlalu kecil

2.10. Informasi yang minim

Beberapa hal yang dibahas berkaitan dengan informasi minim pada web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

1. Pada halaman *photo gallery*, pengembang web Hotel Rumah Mertua hanya menampilkan foto-foto saja tidak memberikan informasi apapun kepada user hal ini akan membingungkan user mengenai foto yang ditampilkan tersebut karena tidak ada keterangan sama sekali. Seharusnya pengembang memberikan sedikit informasi mengenai foto yang ditampilkan, misalnya jika ada foto kamar maka jelaskan tipe kamarnya, fasilitasnya, harganya, posisinya di hotel, dsb.

2. Pada halaman menu terdapat beberapa pilihan menu yang tersedia bagi user namun pengembang tidak memberikan foto untuk setiap menu pilihan tersebut. Seharusnya dicantumkan foto untuk setiap menu agar user tidak bingung memilih menu yang ada terlebih lagi jika user nya adalah wisatawan mancanegara yang mungkin belum kenal dengan masakan khas Indonesia.

2.11. Relative specification

J. Nielsen menyarankan agar ukuran teks menggunakan sebuah skema ukuran relatif (misalnya menggunakan persentase) dibandingkan memberikan ukuran tetap. Contohnya, penggunaan ukuran *headline text* 140% lebih baik dari penggunaan ukuran *headline text 14-point type*. Jika ukuran yang digunakan adalah ukuran 140%, maka *headline* akan tetap terlihat lebih besar dari teks yang lain seandainya pengguna memperbesar tampilan teks. Sebagian pengembang web menggunakan unit pengukuran mutlak untuk menentukan ukuran teks yang digunakan. Hal ini menyebabkan pengguna tidak mungkin mengubah ukuran teks. Ukuran teks yang tidak bisa diubah akan menyebabkan sebagian pengguna sulit untuk membaca informasi yang ada di web. Ukuran teks pada web Hotel Rumah Mertua masih menggunakan ukuran *point-type* yang ditulis pada file CSS.

2.12. Penyesuaian font dan pewarnaan

Prinsip utama dalam menentukan *font* dan warna dalam satu halaman web adalah berupaya untuk membatasi *font-style* dan warna yang digunakan. *Font-style* sebaiknya digunakan secara menyatu dan efektif serta mampu menggambarkan hirarki yang ada pada halaman web. Perbedaan *font* dan atribut *font* biasanya dapat membantu pengguna untuk membedakan tingkat kepentingan sebuah *heading* dan informasi. Jumlah *typefaces* maksimal dalam satu halaman web yang dianjurkan adalah tiga *typeface*. Sejalan dengan penggunaan *font*, penggunaan warna juga sebaiknya tidak terlalu beraneka ragam dalam satu halaman web. Jumlah jenis warna maksimal dalam satu halaman web yang dianjurkan adalah empat warna.

Penggunaan *font* dan warna pada web Hotel Rumah Mertua telah dapat menggambarkan hirarki yang terdapat pada halaman web. Pengembang menggunakan ukuran *font* dan warna yang berbeda untuk menandakan sebuah teks merupakan *heading* atau informasi biasa. Pada setiap halaman web, *heading* selalu dibuat dengan font yang berbeda dengan ukuran yang lebih besar dan warna yang berbeda(bold). Dengan adanya perbedaan ini, maka pengguna dapat dengan mudah membedakan tingkat kepentingan informasi yang disampaikan. Kondisi ini dapat dilihat pada gambar 5 dan 6 di atas.

2.13. Penggunaan *white space*

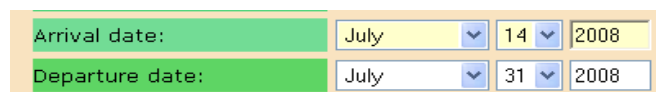
White space adalah bagian halaman web yang tidak memiliki teks atau ilustrasi apapun. *White space* sangat penting dalam perancangan halaman web karena memudahkan pengguna untuk memproses informasi dengan baik. Sebuah web yang memiliki sedikit *white space* akan menyulitkan pengguna untuk mengidentifikasi informasi yang penting. Sebaliknya, penggunaan *white space* yang terlalu banyak juga kurang bagus karena halaman web akan terkesan kosong. Pengembang web harus menyeimbangkan proporsi *white space* dengan konten yang ada, artinya *white space* jangan terlalu sedikit tetapi juga tidak terlalu banyak sehingga pengelompokan informasi dapat dilakukan dengan baik.

Pada web ini, pengembang terlalu banyak menggunakan *white space* pada setiap halaman. Munculnya kesan kosong pada halaman-halaman tersebut karena penggunaan font yang terlalu kecil, spasi yang terlalu dekat, serta ukuran image yang terlalu kecil. *Space* yang kosong ini sebaiknya digunakan pengembang web untuk menampilkan informasi lain atau memperbesar huruf maupun gambar.

2.14. Form

Beberapa kekurangan yang ditemukan dalam pengimplementasian *form*, yaitu :

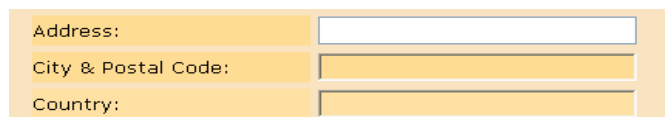
- a. *Cursor* tidak otomatis berada pada *field* pertama *form*.
- b. Penggunaan *listbox* pada tanggal.



The image shows a form with two rows. The first row is labeled 'Arrival date:' and contains three dropdown menus: the first shows 'July', the second shows '14', and the third shows '2008'. The second row is labeled 'Departure date:' and contains three dropdown menus: the first shows 'July', the second shows '31', and the third shows '2008'. The labels are in green boxes, and the dropdown menus are in white boxes with blue borders.

Gambar 17 Penggunaan *listbox* pada tanggal

- c. Ukuran *textbox* yang kurang tepat



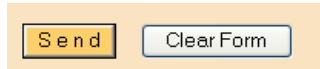
The image shows a form with three rows. The first row is labeled 'Address:' and has a wide white text input field. The second row is labeled 'City & Postal Code:' and has a white text input field. The third row is labeled 'Country:' and has a white text input field. The labels are in orange boxes, and the text input fields are in white boxes with orange borders.

Gambar 18 Ukuran *textbox* yang kurang tepat

- d. Adanya ketidakkonsistenan warna pada *textbox*.
- e. Terdapat tombol *cancel* maupun *clear form*, seperti diperlihatkan pada gambar di bawah ini :



Gambar 19 Penggunaan tombol *cancel* pada *form contact us*



Gambar 20 Penggunaan tombol *cancel* pada *form reservation*

- f. Peletakan tombol *send* dan *cancel/clear form*.
- Perbaikan yang dapat dilakukan terhadap kekurangan-kekurangan tersebut, antara lain :
- a. *Cursor* sebaiknya secara otomatis berada pada *field* pertama yang ada pada *form*. Hal ini akan membuat pengguna mendapatkan sedikit kemudahan dibandingkan harus mengklik terlebih dahulu menggunakan *mouse*.
 - b. Tanggal sebaiknya tidak menggunakan *listbox* karena pengguna lebih cepat menuliskan angka secara langsung daripada mengklik dan mencari angka di *list*.
 - c. Ukuran *textbox* pada City & Postal Code serta Country sepertinya terlalu panjang, sedangkan *textbox* untuk address kurang panjang. Seharusnya ukuran sebuah *textbox* disesuaikan dengan kebutuhan.
 - d. Sebaiknya pewarnaan *textbox* diseragamkan agar konsisten.
 - e. Jangan menggunakan tombol *cancel/clear form* karena tombol ini akan merugikan pengguna jika tiba-tiba pengguna tidak sengaja mengklik tombol tersebut, maka semua data yang telah diisinya akan hilang.
 - f. Kalaupun ada tombol *cancel/clear form* , sebaiknya tombol *send* dipisahkan posisinya dengan tombol *cancel/clear form* tujuannya agar pengguna tidak salah klik tombol.

2.15. Screen resolution

Salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pengembang web adalah mengenai lebar (*width*) halaman web. Statistik menunjukkan bahwa kebanyakan komputer pengguna saat ini memiliki resolusi 800 x 600 atau 1024 x 768 piksel. Kecendrungan saat ini menunjukkan bahwa resolusi 1024 x 768 piksel akan menjadi resolusi yang paling kecil di masa mendatang. Jika lebar dari halaman web melebihi resolusi komputer pengguna, maka ketika pengguna mengakses halaman web, pengguna harus melakukan *scrolling* ke samping untuk melihat seluruh konten. Hal ini tentu saja kurang bagus karena pengguna membutuhkan usaha yang lebih untuk mendapatkan informasi dari web. Bisa-bisa, bukannya tetap mencoba *scrolling* ke samping, tetapi pengguna malah memilih untuk meninggalkan web. Kalau sudah begini, perusahaan juga yang menanggung kerugiannya.

Sebagian pengembang meniyasati masalah ini dengan membuat lebar halaman web sesuai dengan ukuran terkecil resolusi monitor saat ini yaitu 800 piksel atau lebih kecil dari itu. Harapannya adalah agar semua komputer pengguna dapat menampilkan halaman web tanpa harus *scrolling* ke samping. Akan tetapi, dengan lebar halaman yang hanya 800 piksel tentu tidak banyak informasi yang

dapat disampaikan. Selain itu, akan mubazir jika komputer pengguna yang mengakses web memiliki resolusi tinggi (lebih besar dari 800 x 600 piksel) karena halaman web yang ditampilkan tetap dengan lebar 800 piksel. Cara lainnya yang digunakan pengembang adalah dengan menggunakan ukuran yang dinamis. Lebar halaman web didefinisikan dengan menggunakan ukuran persentase. Misalnya, jika lebar halaman didefinisikan 90% maka ketika dibuka pada komputer dengan resolusi berapapun, maka lebar halamannya akan memenuhi 90% dari lebar layar. Cara ini tentu lebih baik karena tidak bergantung kepada resolusi komputer pengguna. Selain itu, penyampaian informasi pada halaman web juga menjadi lebih efektif karena jika resolusi komputer pengguna tinggi, maka informasi yang akan ditampilkan juga lebih banyak. Jika komputer pengguna memiliki resolusi rendah, maka informasi pada halaman web tetap tersaji dengan baik karena tidak ada *scrolling* ke samping.

Pengembangan web Hotel Rumah Mertua cukup baik dalam memperhatikan faktor *screen resolution* yang telah dibahas di atas. Pengembang menggunakan cara yang kedua yaitu dengan menggunakan ukuran yang dinamis. Hal ini merupakan salah satu nilai plus dari web ini walaupun kekurangannya di sisi lain sangat banyak.

2.16. Text image

Text image biasanya digunakan oleh pengembang web untuk membuat tombol. *Text image* biasanya juga digunakan untuk membuat *font-font* yang tidak standar di *web browser* sehingga hal-hal yang berkenaan dengan *browser compatibility* dapat diatasi. Walaupun penggunaan *text image* dapat mengatasi masalah *browser compatibility*, penggunaan *text image* menimbulkan beberapa masalah, antara lain :

1. File gambar dapat menyebabkan pembengkakan ukuran file. Sebagian besar pengguna web di dunia masih menggunakan koneksi *dial-up* dan tidak sabar jika *loading* dari web yang dibuka sangat lambat. Hal ini menyebabkan pengguna akan meninggalkan web sebelum *loadingnya* selesai.
2. Teks berbasis gambar tidak dapat diakses dengan menggunakan fitur *searching*.
3. Teks berbasis gambar tidak dapat dipilih sehingga pengguna tidak mungkin melakukan *copy and paste*.
4. Teks berbasis gambar tidak dapat diubah ukurannya, padahal sebagian pengguna melakukan perubahan ukuran pada *browsersnya* agar lebih mudah membaca informasi yang ada di web.
5. *Screen reader* tidak dapat membaca teks yang berbasis teks.
6. Informasi yang ditampilkan dengan menggunakan teks berbasis gambar tidak akan muncul jika pengguna mematikan pilihan *load image* pada *browsersnya*. Sebagian pengguna mematikan pilihan *load image* karena alasan koneksi. Jika *image* tidak *diload* maka halaman web akan ditampilkan lebih cepat dan *bandwidth* yang digunakan akan jauh lebih hemat; terutama untuk pengguna yang mengakses web dengan koneksi yang mengharuskannya membayar per- kb terhadap *bandwidth* yang digunakannya.

Pengembang web Hotel Rumah Mertua dapat dikatakan masih kurang baik dalam menyiasati *text image*. Pada web ini, *text image* digunakan untuk logo, slogan dan menu utama pada *header*. Sedangkan menu yang ada pada bagian bawah body dibuat dengan menggunakan teks HTML biasa ditambah dengan fungsi-fungsi yang ada di file CSS. Jadi, misalkan pengguna mematikan fungsi *load image* pada *browsersnya*, pengguna tidak dapat mengakses menu-menu utama yang ada pada *header*.

2.17. Scrolling

Pengguna web kebanyakan malas untuk melakukan *scrolling*, walaupun mereka mau melakukan *scrolling* maka hanya sedikit saja (satu atau dua kali *scrolling*). Web Hotel Rumah Mertua ini, cukup baik dalam penggunaan *scrolling* karena rata-rata hanya membutuhkan satu kali *scrolling* untuk menampilkan semua informasi yang ada pada setiap halaman.

2.18. Familiarity

Pengembang web hotel Rumah Mertua ini sudah menerapkan prinsip *familiarity* misalnya dalam penggunaan icon pada menu-menu tambahan yang terletak pada bagian bawah body dan juga icon yang terdapat pada halaman *facilities*.

2.19. Simplicity

Tampilan web Hotel Rumah Mertua sudah menerapkan prinsip *simplicity* artinya tampilannya sederhana sehingga mudah digunakan user.

2.20. Flexibility

Web Hotel Rumah Mertua sudah menerapkan salah satu prinsip *user interface* yaitu *flexibility* artinya user bisa menggunakan *keyboard* dan *mouse*.

BAB 3 PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Web usability adalah salah satu faktor penting dalam mengembangkan sebuah web. Pengembang harus memahami prinsip-prinsip *usability* sebelum mengimplemen-tasikannya pada sebuah web. Web merupakan salah satu media perusahaan untuk mempromosikan perusahaannya. Pengembangan web perusahaan bertujuan untuk meningkatkan rasa kepercayaan pengguna/pelanggan terhadap perusahaan. Jika ditinjau berdasarkan lima komponen *usability*, maka diperoleh kesimpulan terhadap web Hotel Rumah Mertua, yaitu :

a. *Learnability*

Ada beberapa task pada web Hotel Rumah Mertua yang mungkin akan membuat user merasa agak kesulitan/kebingungan menggunakannya pertama kali, misalnya pada task *tour arrangement* tidak ada menu *home*. Namun, secara keseluruhan web ini mudah digunakan oleh user.

b. *Efficiency*

Menurut pengamatan saya, web ini kurang efisien mungkin karena pengembang menggunakan terlalu banyak *text image*. Salah satunya pada menu utama, sehingga butuh waktu yang cukup lama memunculkan menu-menu utama tersebut.

c. *Memorability*

Karena pada web Hotel Rumah Mertua tidak terlalu banyak task yang dapat dilakukan oleh user, maka user mungkin dapat mengingat ketika menggunakan web ini selanjutnya.

d. *Errors*

Pada halaman *contact us* jika user tidak mengisi kolom nama dan email atau mengisi secara asal, akan muncul *error blank field* tetapi jika kolom yang lain tidak diisi atau diisi secara asal tidak bermasalah. Hal ini merupakan salah satu cara untuk memberitahukan kepada user bahwa user telah melakukan kesalahan.

e. *Satisfaction*

Secara keseluruhan web Hotel Rumah Mertua ini sudah cukup memberi kepuasan kepada user karena dalam web ini sudah ada informasi mengenai hotel tersebut berikut fasilitasnya, tersedia juga menu *contact us* dan *reservation* yang memudahkan user untuk melakukan pemesanan secara *on line*.

Pada pengembangan web Hotel Rumah Mertua ini masih terdapat kekurangan-kekurangan yang ditemukan, antara lain : pengimplementasian *link*, konten yang tidak pernah *diupdate*, tampilan web yang kurang konsisten, fungsi *search* yang tidak tepat, ukuran teks yang terlalu kecil, penggunaan *white space* yang terlalu banyak, pengimplemetasian *form* yang kurang tepat, serta penggunaan *text image* yang kurang tepat. Kekurangan-kekurangan ini membuat web terlihat kurang profesional. Kondisi ini dapat membuat kepercayaan pengguna/pelanggan terhadap perusahaan berkurang.

Selain kekurangan-kekurangan yang telah dijelaskan, ada juga nilai positif yang ditemukan di web ini. Faktor-faktor positif tersebut antara lain : peletakan logo dan nama perusahaan yang sudah sesuai, penyesuaian font dan pewarnaan, penentuan ukuran lebar web secara dinamis sesuai resolusi komputer

pengguna, penempatan menu utama pada bagian atas web, serta memperhatikan efek penggunaan *scrolling*.

3.2 Saran

Makalah ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi pengembang untuk mengembangkan web Hotel Rumah Mertua dengan lebih memperhatikan faktor-faktor *usability*. Kekurangan-kekurangan yang masih ditemui, sebaiknya segera diperbaiki agar web dapat terlihat profesional. Dengan demikian, kepercayaan pengguna/pelanggan terhadap perusahaan akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Chak A. 2003. *Submit Now*. New Riders Publishing

Nielsen J. 2003. *Introduction to Usability*. <http://www.useit.com/alertbox/20030825.html>

Nielsen J & Loranger H. 2006. *Prioritizing Web Usability*. Berkeley : New Riders.

<http://www.citywebindo.com/wordpress/?p=7>

118.98.160.245/download/materi/E-Commerce/SP342706E-Comm%2006.ppt - Halaman sejenis