

ABSTRAK

Pada zaman globalisasi ini perkembangan teknologi terutama *gadget* atau *smartphone* mengalami perkembangan yang sangat pesat. Pesatnya *gadget* diikuti dengan pesatnya peningkatan jumlah pengguna. Salah satu produk teknologi yang cukup menonjol dan memiliki tren yang baik adalah iPhone. Berdasarkan rasa ingin tau akan perkembangan terus bermunculan terutama remaja berusia 17-24 tahun yang secara intelektual ingin mencoba belajar dan rasa ingin tau yang berkesinambungan. Namun sayangnya dalam penggunaannya, pengguna iPhone masih mengalami berbagai permasalahan yang terkait dengan *usability* dari iPhone sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesulitan apa saja yang dialami pengguna dalam mengoperasikan iPhone 4G dan mengetahui dimensi *usability* yang berdampak langsung pada *usability* iPhone serta menemukan solusi dan membuat rancangan perbaikan untuk meningkatkan *usability* iPhone 4G. penelitian tentang *usability* pada iPhone 4G ini menggunakan analisis *Usability Testing* dengan menggunakan *Paper Prototype* yang ditunjang dengan *Hierarchy Task Analysis* (HTA), dan wawancara/*interview* menggunakan *concept selection and testing*.

Penelitian ini diawali dengan melakukan wawancara terhadap 20 responden pengguna iPhone 4G baik masih memakai ataupun tidak, terkait analisis *usability* awal mengenai kesulitan yang dialami pengguna dalam mengoperasikan iPhone 4G. Hasil dari wawancara nantinya akan digunakan sebagai variabel pertanyaan kuisisioner. Kemudian dilakukan pembagian kuisisioner dengan metode purposive sampling kepada 100 pengguna iPhone 4G rentang usia 17-24 tahun yang berisi tentang pertanyaan dari wawancara awal dan penilaian 30 dimensi *usability* yang ada untuk mendapatkan hasil yang diharapkan. Dari analisa pertanyaan kuisisioner *usability* awal didapati permasalahan yang paling banyak dialami pengguna terkait iPhone 4G yang tidak nyaman digunakan. Sedangkan dari hasil analisis kuadran yang dilakukan dapat diketahui ada 5 dimensi yang bearada di kuadran I yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan memiliki tingkat kepentingan tinggi namun tingkat kepuasan yang rendah. Ke-5 dimensi tersebut antara lain “*Display* yang ditampilkan oleh iPhone 4G dapat dikontrol secara langsung oleh pengguna”, “iPhone 4G dapat memberikan informasi yang diperlukan”, “bentuk fisik iPhone 4G memiliki kesan yang kuat”, “proporsi iPhone 4G dalam tampilan luar” dan “iPhone 4G mudah diterima dan menarik perhatian”.

Perbaikan selanjutnya dilakukan dengan melakukan wawancara dan *usability testing* untuk mencari alternatif perbaikan untuk tiap permasalahan yang ada. Prioritas perbaikan diperoleh dengan mempersingkat langkah-langkah mencari aplikasi dengan menambahkan fitur search aplikasi, dan mempermudah langkah-langkah mencari informasi dengan menambahkan fitur *help* dan *search*, menambahkan logo iPhone pada tampilan depan dan menambahkan “4G” pada tampilan belakang untuk memperkuat kesan, menambahkan opsi ukuran panjang yang proporsional dan ergonomis, serta menambahkan 2 tema dan 3 alternatif warna yaitu emas, biru dan silver untuk meningkatkan kesan menarik dan mudah diterima. Diharapkan dengan melakukan perbaikan ini maka *usability* dari iPhone 4G dapat meningkat sehingga pengguna iPhone 4G meningkat kepuasannya.

Kata kunci : iPhone, Kuadran, *Hierarchy Task Analysis*, *Usability testing*