

ABSTRAK

Banyaknya alat teknologi yang bermunculan saat ini semakin memudahkan manusia dalam memenuhi kebutuhannya. Alat-alat teknologi tersebut terus berkembang seiring dengan kebutuhan manusia yang juga semakin kompleks. Demikian pula dengan *handphone*. *Handphone* yang dulunya diciptakan dengan fungsi utama memudahkan manusia berkomunikasi dimanapun dan kapanpun, kini telah dilengkapi beragam fasilitas yang dapat digunakan sebagai hiburan.

Perkembangan *handphone* yang terbaru adalah dilengkapi dengan fasilitas *office*. *Handphone* ini disebut *communicator*. Tiap orang bisa melakukan aktivitas menyimpan data, mencari informasi dengan menggunakan *communicator* ini. Dengan adanya kemudahan ini, tiap orang tentu akan tertarik untuk membelinya dengan pertimbangan kebutuhan. Salah satu *communicator* yang cukup diminati adalah Nokia 9500. Dari hasil survei, ada pendapat yang mengaku puas dengan keberadaan Nokia 9500. Tapi ada juga beberapa pendapat yang mengaku kurang puas. Apalagi ada cukup banyak non *user* potensial tapi tidak menggunakan Nokia 9500. Hal ini terkait dengan pengoperasiannya. Dari hasil survei dengan *user* ada beberapa menu yang pengoperasiannya dianggap cukup sulit. Masalah ini dianalisis dengan pendekatan *usability*.

Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah *user* Nokia 9500 dan non *user* potensial. Sampel diambil dengan cara menyebarkan kuesioner awal kepada *user* Nokia 9500 untuk mengetahui latar belakang, tingkat kepentingan, tingkat persepsi dan ekspektasi. Dari situ, maka bisa ditentukan bagian dari Nokia 9500 yang dirasa kurang *usable*. Terkait dengan menu, ada 5 menu yang dianggap cukup sulit dioperasikan yaitu *web*, *document*, *sheet*, *backup* memori, dan *profile*. Berkaitan dengan *display*, yang dirasa kurang *usable* adalah warna *background*, ukuran huruf menu, kombinasi warna *background* dan warna huruf, pemilihan bahasa, dan *vibrate mode*.

Langkah selanjutnya dibuat rancangan usulan dan diujikan pada *user* maupun non *user* untuk melihat apakah rancangan usulan lebih baik dari kondisi awal. Tolak ukur yang dipakai adalah waktu penyelesaian tiap *task* dan jumlah kesalahan tiap *task*. Untuk *user*, waktu rata-rata awalan *web* dari 38,94 turun sebesar 18,54; *document* dari 250,34 turun sebesar 54,92; *sheet* dari 70,75 turun sebesar 42,04; *backup* dari 57,08 turun sebesar 20,19; *profile* dari 64,55 turun sebesar 31,85. Untuk non *user*, waktu rata-rata awalan *web* dari 68,39 turun sebesar 11,38; *document* dari 283,44 turun sebesar 12,13; *sheet* dari 95,61 turun sebesar 8,53; *backup* dari 88,41 turun sebesar 5,92; *profile* dari 89,62 turun sebesar 11,35. Semua satuan waktu dalam detik. Untuk *user*, jumlah kesalahan rata-rata awalan *web* dari 0,83 turun sebesar 0,63; *document* dari 1,47 turun sebesar 1,17; *sheet* dari 0,87 turun sebesar 0,77; *backup* dari 1,60 turun sebesar 1,40; *profile* dari 1,23 turun sebesar 1,06. Untuk non *user*, jumlah kesalahan rata-rata awalan *web* dari 1,87 turun sebesar 1,47; *document* dari 2,53 turun sebesar 2,06; *sheet* dari 2,07 turun sebesar 1,67; *backup* dari 2,47 turun sebesar 2,27; *profile* dari 2,67 turun sebesar 2,30. Satuan jumlah kesalahan dalam kali. Rata-rata % pengurangan waktu *user* 42,736%, non *user* 9,84%. Rata-rata % pengurangan kesalahan *user* 83,536%, non *user* 83,75%. Dari uji statistik diperoleh hasil bahwa rancangan usulan lebih baik dari kondisi awal. Dilakukan analisis kuadran untuk menentukan keunggulan dan kelemahan Nokia 9500. Keunggulan Nokia 9500 diantaranya jaminan garansi resmi, layar *handphone* besar, merk terkenal di pasaran, buku manual pengoperasian jelas dan lengkap, mudah diperoleh di pasaran. Kelemahannya adalah kualitas produk terjamin, fasilitas yang ditawarkan lengkap, mudah dioperasikan, mudah dalam menekan tombol, desain produk menarik, harga terjangkau. Kelemahan inilah yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki. Sehingga nantinya Nokia 9500 benar-benar menjadi produk yang memudahkan *user* untuk mengoperasikannya.