

# Analisis Usability Website Berbinar Insightful Indonesia Menggunakan *USE Questionnaire* dan *Performance Test*

Frenchyani Anggi Shaktyanti<sup>1</sup>, Risqy Siwi Pradini<sup>2\*</sup>, Wahyu Teja Kusuma<sup>3</sup>

<sup>1,2\*,3</sup>Program Studi Informatika, Sains dan Teknologi, Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS.DR. Soepraoen Kesdam V/BRW, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.

*Corresponding Email:* risqypradini@itsk-soepraoen.ac.id<sup>2\*</sup>

## Histori Artikel:

*Dikirim* 20 Februari 2025; *Diterima dalam bentuk revisi* 20 Maret 2025; *Diterima* 20 April 2025; *Diterbitkan* 10 Mei 2025. Semua hak dilindungi oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Indonesia Banda Aceh.

## Abstrak

Penelitian ini menganalisis usability website Berbinar Insightful Indonesia menggunakan use questionnaire dan performance test untuk menguji kelayakan pada website ini. Pengujian dilakukan dengan memberikan 5 task scenario dan 30 pertanyaan kuesioner kepada 20 partisipan. Pengujian ini menggunakan task scenario sangat penting untuk mengukur performa sebuah website melalui pengalaman pengguna. Instrumen penelitian yang digunakan yaitu use questionnaire digunakan untuk menghitung nilai usability sebuah website. Berdasarkan hasil use questionnaire didapatkan nilai usability sebesar 79% dengan kategori baik, selain itu nilai dari 4 parameter use questionnaire yaitu usefulness sebesar 79%, ease-of-use sebesar 78%, ease-of-learning sebesar 81%, dan satisfaction sebesar 79%. Selanjutnya, hasil dari performance test mendapatkan waktu partisipan menyelesaikan task, jumlah error atau kesalahan partisipan, tingkat keberhasilan partisipan serta nilai efisiensi waktu sebesar 79% dan efisiensi relatif keseluruhan sebesar 98%. Temuan ini memberikan kontribusi terhadap pengujian usability pada website Berbinar Insightful Indonesia berdasarkan pengalaman pengguna.

**Kata Kunci:** User Experience; Usability; Use Questionnaire; Task Scenario; Performance Test.

## Abstract

This research analyzes the usability of the Berbinar Insightful Indonesia website using a use questionnaire and performance test to test the suitability of this website. Testing was carried out by giving 5 task scenarios and 30 questionnaires to 20 participants. Testing using task scenarios is very important for measuring the performance of a website through user experience. The research instrument used is a use questionnaire used to calculate the usability value of a website. Based on the results of the use questionnaire, the usability value was found to be 79% in the good category, apart from that, the value of the 4 aspects of the use questionnaire, namely, usefulness was equal to, ease-of-use was equal to, ease-of-learning was equal to and satisfaction was equal to. Furthermore, the results of the performance test show the participant's time to complete the task, the number of participant errors and mistakes, the participant's success rate as well as a time efficiency value of 79% and an overall relative efficiency of 98%. These findings contribute to usability testing on the Berbinar Insightful Indonesia website based on user experience.

**Keyword:** User Experience; Usability; Use Questionnaire; Task Scenario; Performance Test.

## 1. Pendahuluan

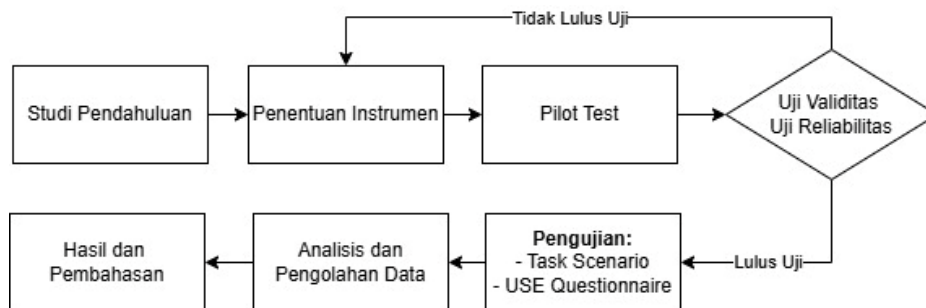
Kesehatan mental adalah kondisi psikologis individu yang sejahtera untuk mengatasi tekanan hidup, berkontribusi dalam masyarakat dan menyadari potensi yang dimiliki (Khoirunnisa Ghefira Yusrani *et al.*, 2023). Ketika kesehatan mental dalam kondisi buruk maka akan sangat berbahaya jika dibiarkan. Ketidakkampuan untuk mengatasi kondisi buruk psikologis akan memberikan dampak bagi fisik. Depresi adalah salah satu gangguan psikologis yang mengakibatkan dua kali tingkat kematian lebih tinggi dari serangan jantung (Nur Siam & Fauzi, 2023). Namun, terdapat beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman mengenai kesehatan mental, keterbatasan ekonomi, serta kurangnya informasi cara mengakses layanan kesehatan mental sering menjadi hambatan untuk mencari layanan kesehatan mental (Septianingrum & Nadia, 2022). Internet menjadi sarana penting masyarakat mencari dan mengakses layanan psikologis melalui *smartphone* (Septianingrum & Nadia, 2022). Berbinar Insightful Indonesia adalah *website* yang menyediakan layanan psikologis seperti konseling, psikotes gratis dan berbayar serta kelas belajar psikologi yang dapat diakses secara *online*. *Website* ini memiliki beberapa keunggulan seperti ketersediaan layanan setiap saat, proses yang efisien dan biaya yang terjangkau sehingga memiliki potensi besar dalam menjangkau lebih banyak individu yang membutuhkan layanan psikologis. Namun, keunggulan ini belum cukup memastikan *website* Berbinar Insightful Indonesia telah berjalan dengan baik. Sehingga masih diperlukan pengukuran kualitas standar untuk mengetahui sejauh mana *website* ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara efektif. Untuk membangun sistem yang baik, salah satu bagian yang harus diperhatikan ialah *usability* (Buana & Sari, 2022)(Pradini, 2019). *Usability* dapat diartikan seberapa baik suatu produk ketika digunakan oleh pengguna agar dapat memenuhi tujuan dan seberapa baik pengguna dapat memahami antarmuka dari produk tersebut sehingga menghasilkan nilai kepuasan bagi pengguna saat menggunakan produk (Ririmasse & Badrul, 2024). Sedangkan, *user experience* yaitu pengalaman pengguna ketika menggunakan suatu produk (Wijaya *et al.*, 2021). *User experience* mengukur seberapa baik pengalaman pengguna dengan suatu produk berdasarkan antarmuka, aksesibilitas, dan pengalaman sebelumnya (Junita Maulani *et al.*, 2021). *User experience* berperan dalam mengembangkan suatu produk, karena dapat menunjukkan kemudahan untuk pengguna melalui pengalaman dalam menggunakan produk tersebut (Rohman, 2021). Hubungan antara *usability* dan *user experience* sangat erat (Rahmania, 2020). Dimana pengalaman pengguna yang baik tidak dapat dicapai tanpa *usability* yang baik. Oleh karena itu pengujian *usability* merupakan langkah penting untuk memastikan bahwa suatu sistem tidak hanya digunakan, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi pengguna.

Salah satu metode pengujian *usability* yaitu *use questionnaire* yang ditemukan oleh Arnold M. Lund untuk mengevaluasi kegunaan produk atau antarmuka secara efisien dan terstandar. Metode ini terdiri dari 30 pertanyaan yang terdiri dari 3 indikator utama yaitu *usefulness*, *satisfaction*, dan *ease-of-use*. Dalam perkembangannya indikator *ease-of-use* dipecah menjadi 2 yaitu *ease-of-use* dan *ease-of-learning*. Hal ini dilakukan untuk memberikan evaluasi yang lebih spesifik terhadap pengalaman pengguna baru dan rutin, sehingga analisis kegunaan menjadi lebih mendalam dan akurat (Lund, 2001). Beberapa penelitian terdahulu menganalisis *usability* sebuah *website* menggunakan metode *use questionnaire*. Seperti pada penelitian pertama yang dilakukan oleh Hasan dkk yang bertujuan untuk menganalisis Tokopedia pada 2 jenis sistem operasi menggunakan gabungan metode *use questionnaire* dan *performance test* dengan menggunakan 20 pengguna sebagai partisipan. Penelitian ini menghasilkan nilai *usability* sebesar 4.14 yang menunjukkan pengalaman pengguna Tokopedia baik saat digunakan (Thowaf Fuad Hasan\*1, Tenia Wahyuningrum2, 2022). Penelitian kedua dilakukan oleh Saifu Rohman yang menitikberatkan analisis *usability* sistem informasi pendidik dan tenaga kependidikan menggunakan *use questionnaire*. Penelitian Rohman bertujuan untuk mengukur *usability* sistem dengan memberikan kuesioner kepada 61 responden menggunakan skala likert, hasil yang diperoleh yaitu nilai *usability* sebesar 75,55% yang menunjukkan kelayakan sistem ini pada kategori baik digunakan (Rohman, 2021). Penelitian ketiga dilakukan oleh Suardiasa dkk dalam melakukan pengujian *usability* pada sistem CBT Exampatra di SMA Negeri 1 Petang menggunakan metode observasi dan kuesioner.

Instrumen penelitian ini menggunakan *use questionnaire* yang diberikan kepada 258 responden, hasil dari penelitian ini yaitu nilai *usability* sebesar 80% sehingga sistem CBT Exampatra dikategorikan baik untuk digunakan (Suardiasa *et al.*, 2021). Dari beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengujian *usability* sangat penting dilakukan untuk mengidentifikasi suatu produk atau layanan layak atau tidak digunakan. Namun, penelitian tersebut hanya berfokus pada hasil kuesioner tanpa melakukan pengujian langsung terhadap partisipan. Hal ini menciptakan keterbatasan dalam memahami bagaimana antarmuka dan performa sebuah *website* memengaruhi pengalaman pengguna secara langsung. *Task scenario* merupakan pengujian yang melibatkan partisipan untuk mengerjakan tugas dasar sebuah produk untuk mencapai tujuan tertentu (Junita Maulani *et al.*, 2021). Pengujian ini bermanfaat untuk mendapatkan masalah pada website, menilai kemudahan pengguna saat mengerjakan *task*, mengukur kecepatan pengguna mendapatkan informasi serta mengevaluasi tingkat kesalahan yang dilakukan pengguna (Shafitri & Sofica, 2023). Penelitian ini menggunakan *use questionnaire* sebagai instrumen penelitian dan *task scenario* untuk mengukur performa dari *website* Berbinar Insightful Indonesia. Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengujian secara langsung terhadap partisipan yang lebih pernah menggunakan *website* ini untuk dapat berkontribusi dalam memahami bagaimana *usability* dan performa pada *website* Berbinar Insightful Indonesia memengaruhi pengalaman pengguna secara langsung.

## 2. Metode Penelitian

Proses yang dilaksanakan pada penelitian ini terdapat pada Gambar 1. Kerangka Penelitian. Penelitian ini menerapkan metode *use questionnaire* dan *performance test* dengan memberikan *task scenario* dan kuesioner pada partisipan.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

### 2.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan bertujuan sebagai dasar penelitian dan memperoleh informasi terkait metode yang digunakan. Studi ini mencakup kajian literatur dari penelitian sebelumnya serta jurnal yang membahas *usability*, *usability testing*, *user experience*, *use questionnaire*, *task scenario*, dan *performance test*.

### 2.2 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu *use questionnaire* yang mencakup 30 pertanyaan. Pertanyaan tersebut dirancang berdasarkan 4 parameter utama *use questionnaire* yaitu *usefulness* (kebergunaan), *ease-of-use* (kemudahan penggunaan), *ease-of-learning* (kemudahan untuk dipelajari), dan *satisfaction* (kepuasan pengguna).

### 2.3 Pilot Test

Sebelum menyebarkan kuesioner secara formal, diperlukan uji coba (*pilot test*) untuk mengevaluasi kelayakan kuesioner setiap butir pertanyaan. *Pilot test* bertujuan untuk mengukur pemahaman responden terhadap pertanyaan yang didirikan secara konsistensinya. Penelitian ini melibatkan uji

coba awal atau *pilot test* dengan mendistribusikan kuesioner kepada 30 pengguna *website* Berbinar Insightful Indonesia.

### 2.4 Uji Kelayakan Kuesioner

#### 1) Uji Validitas

Uji validitas pada kuesioner sebagai instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *pearson product moment*. Pengujian ini bertujuan untuk menentukan apakah setiap item pertanyaan yang dijawab partisipan memiliki nilai korelasi yang memenuhi syarat validitas. Sebuah pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung lebih dari *r*-tabel, sebaliknya dinyatakan tidak valid jika nilai *r*-hitung kurang dari *r*-tabel (Shafitri & Sofica, 2023). Uji ini menggunakan signifikansi sebesar 0.001 yang menunjukkan keakuratan instrumen yaitu 99%. Hasil uji validitas pada setiap instrumen penelitian yang dilakukan menghasilkan nilai *r*-hitung lebih dari *r*-tabel dengan nilai signifikan <0.001 pada semua butir pertanyaan, sehingga 30 pernyataan pada instrumen penelitian ini dapat dinyatakan valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi dan tingkat keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Uji ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan batas yang umum digunakan adalah >0.6, sehingga dapat dianggap reliabel atau dipercaya (Shafitri & Sofica, 2023). Berikut Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

<i>Cronbach's Alpha</i>	N of Items
.977	30

### 2.5 Pengujian

Dalam teori Nielsen merekomendasikan penggunaan 20 partisipan dalam pengujian, karena jumlah tersebut mampu mengidentifikasi lebih dari 90% masalah pada antarmuka yang diujikan (Thowaf Fuad Hasan\*1, Tenia Wahyuningrum2, 2022). Penelitian ini melibatkan 20 partisipan untuk memastikan masalah dapat terdeteksi secara menyeluruh.

#### 1) *Task Scenario*

Pengujian *usability* pada penelitian ini yaitu dengan memberikan sejumlah *task* kepada partisipan yang belum pernah menggunakan *website* Berbinar Insightful Indonesia. Partisipan diminta untuk menyelesaikan *task* tersebut untuk membantu mereka mengisi kuesioner yang akan diberikan sebagai penilaian kepada aspek yang akan diujikan. Tabel 2. *Task Scenario*. Berisi 5 *task* yang akan ujikan kepada partisipan.

Tabel 2. *Task Scenario*

No	Task
1.	Mendaftar konseling
2.	Mendaftar dan melakukan psikotes gratis
3.	Mencari salah satu video materi pada kelas Berbinar
4.	Mencari daftar harga psikotes berbayar
5.	Mencari daftar lowongan internship berbinar

#### 2) *Use Questionnaire*

Kuesioner yang dinyatakan valid dan reliabel setelah dilakukan uji kelayakan kuesioner akan diberikan kepada partisipan yang telah melaksanakan *task scenario*. Pengukuran *use questionnaire* yang disebarkan menggunakan skala likert dengan rentang skala 1-5.

### 2.6 Analisis Data

Analisis data yang dilakukan terdiri dari dua bagian yaitu analisis hasil *use questionnaire* dan *performance test* dari *task scenario* yang dilakukan oleh partisipan. Terdapat standar kelayakan pada pengukuran *usability* melalui *use questionnaire* yang digunakan untuk menilai kualitas *website* berdasarkan persentase hasil yang diperoleh. Persentase 0% hingga 20% dikategorikan “Sangat Buruk”, menunjukkan bahwa *website* tidak memenuhi standar yang diharapkan. Persentase 21% hingga 40% dikategorikan “Buruk”, menunjukkan hasil dibawah rata-rata. Persentase 41% hingga 60% dikategorikan “Cukup”, menunjukkan hasil memenuhi standar minimum. Persentase 61% hingga 80% dikategorikan “Baik”, menunjukkan *website* memiliki kualitas yang memadai. Dan persentase 81% hingga 100% dikategorikan “Sangat Baik”, menunjukkan bahwa *website* telah memenuhi standar dengan sangat baik dan memberikan hasil yang memuaskan (Sasongko *et al.*, 2020). Perhitungan hasil *use questionnaire* dilakukan dengan menghitung nilai akumulasi dari total jawaban responden berdasarkan skala likert, nilai maksimal yang diperoleh dan persentase total. Rumus (1) digunakan untuk menghitung nilai akumulasi, Rumus (2) digunakan untuk menghitung nilai tertinggi (*max*), dan Rumus (3) digunakan untuk menentukan persentase total. Dengan pendekatan ini, hasil analisis akan menunjukkan tingkat kebermanfaatan, kepuasan, dan kemudahan pengguna berdasarkan persepsi pengguna terhadap *website* yang diuji.

$$\text{Nilai Akumulasi} = T \times Pn \dots\dots\dots \text{Rumus (1)}$$

$$\text{Max} = \text{Skor Tertinggi Likert} \times \text{Jumlah Responden} \times$$

$$\text{Jumlah Pertanyaan} \dots\dots\dots \text{Rumus (2)}$$

$$\text{Persentase Total} = \frac{\text{Total Akumulasi}}{\text{Max}} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Rumus (3)}$$

Perhitungan *performance test* melalui *task scenario* mencakup penilaian tingkat keberhasilan, waktu yang dibutuhkan partisipan hingga *task* selesai dan banyaknya kesalahan yang terjadi (*error*). Data yang diperoleh berguna untuk menghitung efisiensi waktu serta efisiensi relatif keseluruhan dari semua pengujian yang dilakukan. Tingkat keberhasilan bernilai 1 apabila *task* selesai dan bernilai 0 apabila gagal. Efisiensi waktu mengukur sejauh mana efisiensi pengujian *task* yang diberikan untuk partisipan terhadap waktu yang diperlukan. Sedangkan efisiensi relatif keseluruhan menggambarkan efisiensi seluruh *task* yang diuji. Untuk menghitung efisiensi waktu partisipan menyelesaikan seluruh *task* dapat menggunakan Rumus (4). Selanjutnya, menghitung efisiensi relatif keseluruhan terhadap *task* yang diujikan dapat menggunakan Rumus (5) (Thowaf Fuad Hasan\*1, Tenia Wahyuningrum2, 2022).

$$\text{Efisiensi Waktu} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^N \frac{n_{ij}}{t_{ij}}}{NR} \dots\dots\dots \text{Rumus (4)}$$

$$\text{Efisiensi Relatif Keseluruhan} = \frac{\sum_{j=1}^R \sum_{i=1}^n n_{ij} t_{ij}}{n_{ij} t_{ij}} \times 100\% \dots\dots\dots \text{Rumus (5)}$$

Keterangan:

R : Banyaknya partisipan

N : Banyaknya *task*

*n<sub>ij</sub>* : Banyaknya *task* yang diselesaikan; jika selesai =1, jika gagal = 0

*t<sub>ij</sub>* : Waktu yang dibutuhkan partisipan hingga *task* selesai. Waktu akan hitung hingga *task* berhenti dikerjakan jika partisipan gagal

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil

Pengujian *task scenario* dan penyebaran kuesioner dilakukan selama 7 hari pada 11 November hingga 16 November 2024. Partisipan yang melakukan pengujian *usability* pada penelitian ini diberi nomor responden R1 hingga R20 untuk memudahkan pengolahan data.

##### 3.1.1 Hasil Use Questionnaire

Hasil penelitian ini diperoleh melalui kalkulasi mencakup nilai akumulasi dari semua pertanyaan, nilai maksimal dari seluruh butir pertanyaan, serta persentase nilai dari seluruh pertanyaan. Nilai akumulasi dapat dihitung menggunakan Rumus (1). Selanjutnya yaitu menghitung nilai tertinggi (*max*) menggunakan Rumus (3). Setelah memperoleh nilai akumulasi dan nilai tertinggi, akan dilakukan perhitungan persentase nilai pada tiap butir pertanyaan. Data tersebut disajikan pada Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Butir Pertanyaan

Tabel 3. Hasil Perhitungan Nilai Butir Pertanyaan

No	Pertanyaan	Nilai Akumulasi	Nilai Maksimal	Persentase Nilai
<i>Usefulness</i>				
1.	Proses pendaftaran konseling melalui <i>website</i> ini lebih efektif	82	100	82%
2.	Layanan psikologi pada <i>website</i> ini menjadikan saya lebih produktif	76	100	76%
3.	Layanan psikologi pada <i>website</i> ini sangat bermanfaat	79	100	79%
4.	Pengerjaan psikotes menjadi lebih terkontrol	73	100	73%
5.	Mengikuti psikotes dan mendaftar konseling menjadi lebih mudah	83	100	83%
6.	<i>Website</i> ini membantu saya menghemat waktu mengikuti psikotes	82	100	82%
7.	Layanan psikologi yang disediakan <i>website</i> ini sesuai kebutuhan	80	100	80%
8.	<i>Website</i> ini memberikan layanan psikologi sesuai harapan saya	75	100	75%
<i>Ease-of-Use</i>				
9.	Psikotes gratis mudah digunakan	78	100	78%
10.	Mendaftar konseling menjadi lebih praktis	84	100	84%
11.	Tampilan <i>website</i> ini ramah untuk pengguna	86	100	86%
12.	Buruh proses sedikit untuk mendaftar konseling	77	100	77%
13.	<i>Website</i> ini fleksibel untuk mencari layanan psikologi	79	100	79%
14.	Menggunakan layanan psikotes tidak memerlukan banyak usaha	81	100	81%
15.	Saya mendaftar konseling tanpa petunjuk tertulis	83	100	83%
16.	Saya tidak menemukan kendala saat mengikuti psikotes	61	100	61%
17.	Pengguna baru maupun lama menyukai <i>website</i> ini	78	100	78%

18.	Saya dengan mudah menyelesaikan kesalahan saat mengikuti psikotes	75	100	75%
19.	Saya dapat mengikuti psikotes setiap saat dengan baik	80	100	80%
<i>Ease-of-Learning</i>				
20.	Saya belajar menggunakan layanan psikologi pada <i>website</i> ini dengan cepat	79	100	79%
21.	Saya mudah mengingat cara mendaftar konseling dan psikotes di <i>website</i> ini	81	100	81%
22.	Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan <i>website</i> ini	81	100	81%
23.	Saya dapat menguasai pengoperasiannya dengan cepat	81	100	81%
<i>Satisfaction</i>				
24.	Saya puas terhadap pengalaman menggunakan <i>website</i> ini	79	100	79%
25.	Saya sangat merekomendasikan <i>website</i> ini kepada rekan saya untuk mencoba layanan psikologi	78	100	78%
26.	Sangat menyenangkan saat saya menggunakan <i>website</i> ini	77	100	77%
27.	Proses kerja <i>website</i> sesuai kemauan saya	74	100	74%
28.	<i>Website</i> ini sangat memuaskan	78	100	78%
29.	Layanan psikologi pada <i>website</i> ini sangat diperlukan	83	100	83%
30.	<i>Website</i> ini memberikan saya kemudahan	82	100	82%

Dari hasil pada tabel diatas, selanjutnya akan dilakukan perhitungan nilai akumulasi dan nilai maksimal dari setiap parameter *use questionnaire* dengan cara menjumlahkan hasil nilai akumulasi dari tiap butir pertanyaan dan nilai maksimal tiap butir pertanyaan pada setiap parameter. Hasil yang didapat akan digunakan untuk memperoleh persentase total dari setiap parameter. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 5. Nilai Aspek *Use Questionnaire*.

Tabel 4. Nilai Aspek *Use Questionnaire*

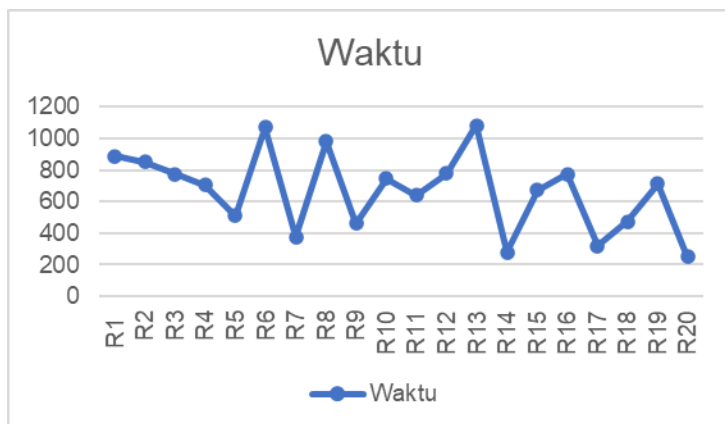
Variabel	Nilai Akumulasi	Nilai Maksimal	Persentase Nilai (%)
<i>Usefulness</i>	630	800	79%
<i>Ease-of-use</i>	862	1100	78%
<i>Ease-of-learning</i>	322	400	81%
<i>Satisfaction</i>	551	700	79%

Berdasarkan hasil dari tiap parameter *use questionnaire*, diperoleh total nilai akumulasi sebesar 2365 dan total nilai tertinggi (*max*) yaitu 3000. Selanjutnya ialah menentukan persentase total berdasarkan hasil pengolahan dengan skala pengukuran likert, sehingga diperoleh total persentase sebesar 79%.

### 3.1.2 Hasil *Performance Test*

#### 1) Waktu

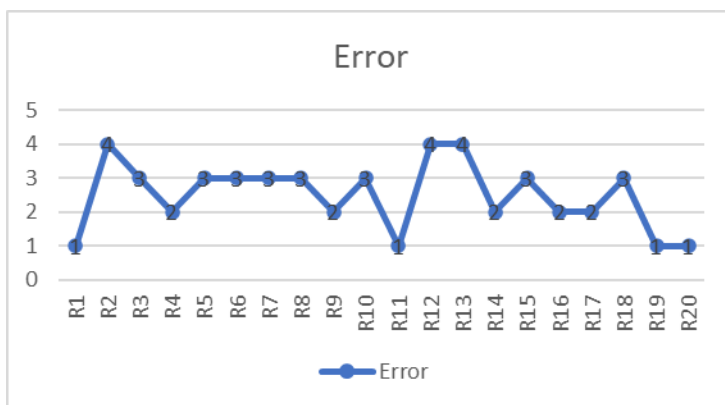
Waktu yang diukur dalam pengujian *usability* adalah durasi yang diperlukan partisipan untuk menyelesaikan *task* pada pengujian. Pengukuran dilakukan menggunakan satuan detik dan dihitung dari partisipan mulai mengerjakan *task* pertama hingga *task* terakhir. Data waktu partisipan menyelesaikan *task* disajikan pada Gambar 2. Waktu Penyelesaian *Task*.



Gambar 2. Waktu Penyelesaian Task

2) Errors

Error merujuk pada tindakan yang dilakukan oleh partisipan, secara sengaja maupun tidak sengaja, akibat kurangnya pemahaman saat menekan dan melakukan aksi yang tidak sesuai dengan task atau terjadi kesalahan pada website. Jumlah error partisipan disajikan pada Gambar 3. Jumlah Error.

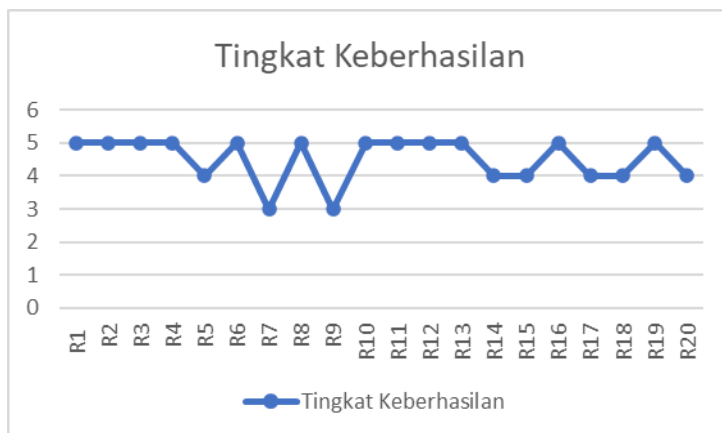


Gambar 3. Jumlah Error

Kesalahan pada website yang sering ditemukan saat pengujian terdapat pada task 2, dimana saat partisipan selesai mengerjakan task psikologi gratis dan akan mengirimkan jawaban, website tersebut menampilkan tampilan error sehingga partisipan tidak dapat melihat hasil psikotes yang telah dikerjakan. Selain itu kesalahan yang sering dilakukan oleh partisipan yaitu partisipan beberapa kali salah melakukan klik pada button saat mencari layanan psikotes dan kelas Berbinar. Walaupun terdapat beberapa error atau kesalahan, tidak sedikit partisipan dapat menyelesaikan masalah dan task yang diberikan.

3) Tingkat Keberhasilan

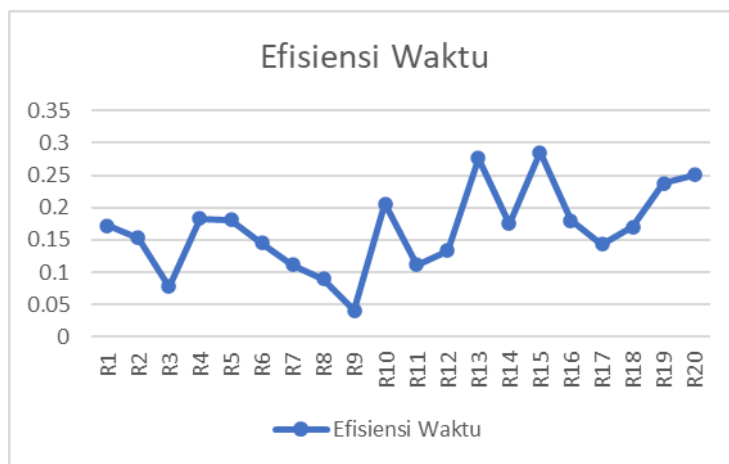
Total nilai tingkat keberhasilan diperoleh dari jumlah nilai keberhasilan partisipan pada setiap task. Nilai keberhasilan maksimal yaitu 5 apabila semua task dapat diselesaikan. Sedangkan nilai minimal yaitu 0 apabila semua task tidak diselesaikan. Tingkat keberhasilan setiap partisipan ditampilkan pada Gambar 4. Tingkat Keberhasilan.



Gambar 4. Tingkat Keberhasilan

4) Efisiensi Waktu

Pengukuran efisiensi waktu dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif partisipan dalam memanfaatkan waktu untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Efisiensi waktu dapat dihitung menggunakan Rumus (5), dengan hasil perhitungan dinyatakan dalam satuan *task*/detik. Artinya, nilai efisiensi waktu menunjukkan jumlah tugas yang diselesaikan dalam satuan detik. Semakin tinggi nilai efisiensi waktu, semakin efisien penggunaan waktu untuk menyelesaikan tugas. Hasil pengukuran disajikan pada Gambar 5. Hasil Efisiensi Waktu.

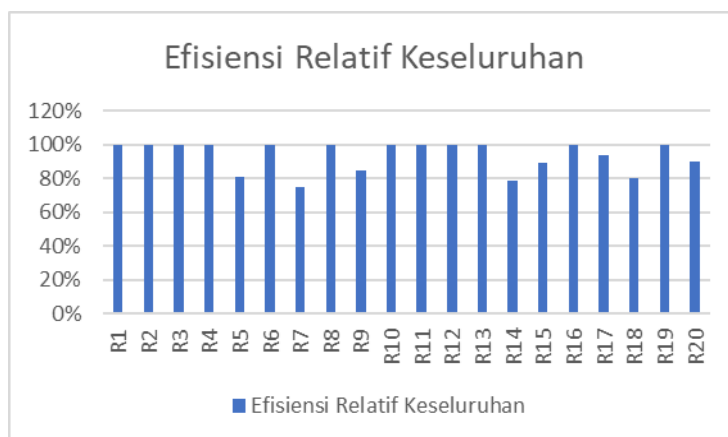


Gambar 5. Hasil Efisiensi Waktu

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, nilai efisiensi waktu (*time based efficiency*) secara keseluruhan atau rata-rata waktu yang diperlukan partisipan untuk menyelesaikan *task* sebesar 0.033 goals/s.

5) Efisiensi Relatif Keseluruhan

Persentase efisiensi menggambarkan tingkat keberhasilan partisipan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Efisiensi relatif keseluruhan (*overall relative efficiency*) dapat dihitung menggunakan rumus (5). Pengukuran ini secara keseluruhan dilakukan untuk menentukan apakah tugas yang diberikan dalam pengujian sudah efisien atau belum. Hasil pengukuran tersebut disajikan pada Gambar 6. Hasil Efisiensi Relatif Keseluruhan.



Gambar 6. Hasil Efisiensi Relatif Keseluruhan

Total waktu yang diperlukan pada *task scenario* yang sukses dilakukan partisipan sebesar 12720 detik. Waktu yang diperlukan partisipan untuk menyelesaikan semua *task* sebesar 13242 detik. Berdasarkan efisiensi relatif keseluruhan didapatkan nilai sebesar 96%. Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi evaluasi dan rekomendasi untuk perbaikan website Berbinar Insightful Indonesia. Terdapat 2 rekomendasi yang diberikan yaitu rekomendasi untuk antarmuka dan rekomendasi untuk sistem. Rekomendasi perbaikan bertujuan agar website menjadi lebih mudah dan nyaman digunakan oleh pengguna serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh website Berbinar Insightful Indonesia. Rekomendasi perbaikan pada website dilihat dari hasil performance test berdasarkan *task scenario* yang dilakukan partisipan. Rekomendasi perbaikan pada website ini perlu sedikit perbaikan pada alur pendaftaran psikotes, beberapa partisipan melakukan kesalahan saat membedakan psikotes berbayar dan psikotes gratis. Selanjutnya, diperlukan perbaikan pada halaman Kelas Berbinar, dimana jika partisipan melakukan klik button “Lihat Kelas” maka halaman akan melakukan muat ulang (*refresh*) halaman, hal tersebut menyebabkan partisipan melakukan aksi klik berlebih pada *task* 3. Rekomendasi selanjutnya yaitu perlu dilakukan perbaikan (*maintenance*) pada layanan psikotes gratis, dimana terjadi error pada website saat partisipan mengirim jawaban psikotes gratis sehingga menyebabkan jawaban partisipan tidak tersimpan dan partisipan tidak dapat melihat hasil dari psikotes yang dikerjakan.

### 3.2 Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi usability dan kinerja website Berbinar Insightful Indonesia menggunakan dua metode pengujian utama, yaitu *use questionnaire* dan *performance test*, yang memberikan wawasan mendalam tentang kualitas pengalaman pengguna. Berdasarkan hasil penelitian, website ini memperoleh nilai usability sebesar 79%, yang menunjukkan bahwa website ini memenuhi standar kelayakan untuk digunakan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa website ini tergolong dalam kategori "baik" menurut pengukuran usability, mengingat nilai yang lebih tinggi akan mengindikasikan kualitas yang lebih baik. Sebagai referensi, Buana & Sari (2022) dalam penelitiannya menekankan pentingnya pengujian usability untuk meningkatkan pengalaman pengguna melalui evaluasi antarmuka, yang tercermin dalam hasil penelitian ini yang menunjukkan nilai yang baik pada aspek *usefulness* dan *satisfaction*. Hasil yang diperoleh dari *use questionnaire* mengindikasikan bahwa sebagian besar partisipan merasa bahwa website ini memberikan manfaat yang baik, dengan nilai *usefulness* sebesar 79%. Ini menunjukkan bahwa website ini mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyediakan layanan psikologis yang relevan. Selain itu, nilai *ease-of-use* sebesar 78% menunjukkan bahwa pengguna merasa relatif nyaman saat menggunakan website, meskipun ada beberapa area yang masih memerlukan penyempurnaan, seperti kecepatan respons dan kemudahan navigasi. Hal ini sejalan dengan temuan Junita Maulani *et al.* (2021), yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan antarmuka dapat sangat mempengaruhi kepuasan pengguna dalam aplikasi

berbasis web. Aspek ease-of-learning yang mendapatkan nilai 81% mengindikasikan bahwa pengguna dapat dengan cepat memahami cara menggunakan website, baik untuk pengguna baru maupun yang sudah berpengalaman. Selanjutnya, dalam *performance test*, pengujian dilakukan dengan memberikan skenario tugas kepada partisipan untuk menilai kinerja website dalam konteks yang lebih praktis. Hasil pengujian menunjukkan bahwa efisiensi waktu yang dibutuhkan oleh partisipan untuk menyelesaikan tugas mencapai 0.033 task/s, yang mengindikasikan bahwa website berfungsi dengan efisien dalam hal waktu penyelesaian tugas. Nilai efisiensi relatif keseluruhan sebesar 96% juga menunjukkan bahwa sebagian besar tugas dapat diselesaikan dengan efektif tanpa hambatan yang signifikan. Hasil ini mencerminkan bahwa website ini memiliki kinerja yang baik dalam mendukung penyelesaian tugas pengguna, meskipun masih ada beberapa masalah teknis seperti kesalahan klik dan waktu muat halaman yang bisa ditingkatkan.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti kesalahan pada alur pendaftaran psikotes dan masalah terkait tombol yang tidak responsif pada halaman tertentu. Seperti yang dicatat oleh Shafitri & Sofica (2023), masalah teknis seperti kesalahan klik dapat mengganggu pengalaman pengguna dan mempengaruhi efektivitas sistem dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek ini sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan pengguna. Dalam hal ini, rekomendasi perbaikan yang diberikan mencakup perbaikan alur pendaftaran psikotes, peningkatan responsivitas halaman, dan pemeliharaan layanan psikotes gratis yang sering mengalami error. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa website Berbinar Insightful Indonesia sudah memenuhi standar usability yang baik, meskipun masih ada beberapa area yang perlu perbaikan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya menggabungkan metode *use questionnaire* dan *performance test* dalam mengukur kinerja dan usability website. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Thowaf Fuad Hasan *et al.* (2022), yang menyarankan penggunaan kedua metode ini untuk mendapatkan evaluasi yang lebih komprehensif mengenai kinerja sistem berdasarkan pengalaman pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan website Berbinar Insightful Indonesia untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah, efisien, dan memuaskan bagi semua pengguna.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam pengujian usability website Berbinar Insightful Indonesia menggunakan metode *use questionnaire* dan *performance test* berdasarkan task scenario dan pengisian kuesioner dari 20 partisipan memiliki nilai usability sebesar 79% berdasarkan 4 aspek *use questionnaire*. Nilai tersebut menunjukkan bahwa website ini dikategorikan baik untuk digunakan. Selain itu pengujian usability menggunakan task scenario mempermudah dalam menganalisis hasil *performance test* sehingga didapatkan nilai efisiensi waktu yaitu 0.033 task/s dan efisiensi relatif keseluruhan yaitu 96%. Implikasi dari penelitian ini adalah metode *use questionnaire* sangat membantu dalam analisis hasil usability pada suatu website melalui tanggapan partisipan, serta hasil *performance test* berdasarkan task scenario memberikan hasil baik karena melibatkan pengujian secara langsung oleh partisipan. Untuk penelitian selanjutnya, dapat menggunakan metode pada penelitian ini atau metode serupa dalam melakukan analisis usability suatu website untuk mengukur kelayakan suatu website.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih saya sampaikan kepada PT. Berbinar Insightful Indonesia atas kesempatan yang diberikan untuk bergabung sebagai bagian dari tim pengembang website Berbinar Insightful Indonesia sebagai *front-end web developer*. Dalam pengembangan website ini, saya bertugas

mengimplementasikan kode program untuk mengubah desain web menjadi halaman website yang dapat diakses oleh pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini saya lakukan untuk mengukur tingkat *usability* dan performa website Berbinar Insightful Indonesia, sehingga memberikan evaluasi yang bermanfaat bagi pengembangan website dimasa mendatang.

## 6. Daftar Pustaka

- Buana, W., & Sari, B. N. (2022). Analisis User Interface Meningkatkan Pengalaman Pengguna Menggunakan Usability Testing pada Aplikasi Android Course. *DoubleClick: Journal of Computer and Information Technology*, 5(2), 91-97. <https://doi.org/10.25273/doubleclick.v5i2.11669>.
- Hasan, T. F., Wahyuningrum, T., & Wardhana, A. C. (2022). Usability Testing pada M-Commerce Menggunakan Kuisisioner USE (Usefulness, Satisfaction, and Ease of Use) dan Performance Test (Studi Kasus: Tokopedia). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 9(4), 829-838.
- Lund, A. M. (2001). Measuring usability with the use questionnaire. *Usability interface*, 8(2), 3-6.
- Maulani, T. J., Suprpto, S., & Perdanakusuma, A. R. (2021). Evaluasi user experience menggunakan metode usability testing dan user experience questionnaire (ueq)(studi kasus: Website superprof. co. id dan zonaprivat. com). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(6), 2639-2645.
- Pradini, R. S., Kriswibowo, R., & Ramdani, F. (2019, September). Usability evaluation on the SIPR website uses the system usability scale and net promoter score. In *2019 International Conference on Sustainable Information Engineering and Technology (SIET)* (pp. 280-284). IEEE.
- Rahmania, F. N., Az-Zahra, H. M., & Fanani, L. (2020). Perbaikan User Experience Aplikasi "Teman Tani Pintar" dengan menggunakan Pendekatan Human Centered Design (Studi Kasus BBPP Ketindan). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 4(6), 1717-1724.
- Ririmasse, R. P., & Badrul, M. (2024). Evaluasi Usability Website Behandle Operation System Customer PT. Multi Terminal Indonesia Menggunakan Metode System Usability Scale. *JURNAL ILMLAH INFORMATIKA*, 12(02), 143-150. <https://doi.org/10.33884/jif.v12i02.9254>.
- Rohman, S. (2021). Analisis Usability Dalam User Experience Menggunakan Use Questionnaire Pada Sistem Informasi Pendidik Dan Tenaga Kependidikan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 9(1), 13-18. <https://doi.org/10.37601/jneti.v9i1.157>.
- Sasongko, A., Jayanti, W. E., & Risdiansyah, D. (2020). USE Questionnaire Untuk Mengukur Daya Guna Sistem Informasi e-Tadkzirah. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 8(2). <https://doi.org/10.31294/jki.v8i2.9135>.
- Septianingrum, Z., & Nadia, Z. (2022). Perancangan User Interface Aplikasi "Impruv" Sebagai Akses Digital Layanan Kesehatan Mental. *Desainpedia Journal of Urban Design, Lifestyle & Behaviour*, 1(2), 60-72.

- Shafitri, K., & Sofica, V. (2023). Analisis Usability Aplikasi Transportasi Online Dengan Metode Use Questionnaire dan Usability Testing. *INFORMATICS FOR EDUCATORS AND PROFESSIONAL: Journal of Informatics*, 8(2), 134-147. <https://doi.org/10.51211/itbi.v8i2.2534>.
- Siam, A. N., & FAUZI, A. (2023). Penggunaan Metode Design Thinking dalam Perancangan UI/UX Mobile Aplikasi Prevent (Studi Kasus: Studi Independen Alterra). *MIND (Multimedia Artificial Intelligent Networking Database) Journal*, 8(2), 130-141. <https://doi.org/10.26760/mindjournal.v8i2.130-141>.
- Suardiasa, I. K., Satwika, I. P., & Paramitha, A. I. I. (2021). Usability Testing pada Sistem CBT Exampatra dengan Use Questionnaire (Studi Kasus: SMA N 1 Petang). *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(3), 379-390. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v10i3.706>.
- Wijaya, I. N. S. W., Santika, P. P., Iswara, I. B. A. I., & Arsana, I. N. A. (2021). Analisis dan Evaluasi Pengalaman Pengguna PaTik Bali dengan Metode User Experience Questionnaire (UEQ). *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIIK)*, 8(2), 217-226.
- Yusrani, K. G., Aini, N., Maghfiroh, S. A., & Istanti, N. D. (2023). Tinjauan Kebijakan Kesehatan Mental di Indonesia: Menuju Pencapaian Sustainable Development Goals dan Universal Health Coverage. *Jurnal Medika Nusantara*, 1(2), 89-107. <https://doi.org/10.59680/medika.v1i2.281>.