

ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI BUMIPUTERA IN LINE MENGGUNAKAN USABILITY TESTING

Yuntari Purbasari Purbasari, Lin Yan Syah, Alex Wijaya

Magister Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah satu-satunya perusahaan asuransi yang berbentuk mutual di Indonesia. Perjalanan AJB Bumiputera 1912 dari mulai terbentuk sampai saat ini sudah melewati 102 tahun, lebih dari satu abad. Dalam perkembangannya AJB Bumiputera 1912 telah mengikuti perjalanan teknologi dan informasi yang berkembang, menyempurnakan proses bisnis menggunakan teknologi yang saat ini dikembangkan yaitu aplikasi Bumiputera In Line (BIL). BIL digunakan pada seluruh kantor operasional yang tersebar di Indonesia. Aplikasi BIL yang berbasis web ini sudah beberapa kali mengalami perubahan sesuai dengan perkembangan bisnis di Indonesia. Selain perubahan terhadap BIL AJB Bumiputera 1912 tentu melakukan perubahan pada aspek Sumber Daya Manusia, dimana minimal satu tahun sekali akan ada perubahan operator Bumiputera In Line. Hal inilah yang mendasari penulis untuk meneliti seberapa besar pemahaman pengguna baru terhadap BIL, dan apakah BIL sudah termasuk memenuhi kriteria usability. Penelitian ini menggunakan 3 orang responden yang terdiri dari perngguna aktif, pengguna terampil dan pengguna awam. Penulis menyusun tugas sekaligus kuesioner sebanyak 75 point yang terdiri atas 5 aspek usability yaitu learnability, efficiency, memorability, error dan satisfaction. Penelitian ini mengungkap bahwa sebagian besar pengguna sudah memberikan respon positif terhadap aplikasi BIL. Dengan begitu dapat disimpulkan bahwa BIL mudah dipahami oleh pengguna baru dan sudah memenuhi kriteria usability.

Kata kunci: *usability, bumiputera in line, kebergunaan, likert*

1 PENDAHULUAN

Asuransi Jiwa Bersama (AJB) Bumiputera 1912 adalah perusahaan asuransi jiwa nasional yang sudah ada sejak tahun 1912 yang memiliki tiga falsafah dalam menjalankan roda perusahaan, manajemen dan karyawan yaitu : idealisme, mutualisme serta profesionalisme. Salah satu falsafah perusahaan, yaitu profesionalisme, AJB Bumiputera 1912 memiliki komitmen dalam pengelolaan perusahaan dengan mengedepankan tata kelola perusahaan yang baik, senantiasa berusaha menyesuaikan diri terhadap tuntutan perubahan lingkungan. Sesuai dengan hal tersebut AJB Bumiputera 1912 melaksanakan perkembangan teknologi informasi

dengan menggunakan perangkat lunak aplikasi yang khusus diciptakan untuk menjalankan proses bisnis pada AJB Bumiputera 1912, yang di sebut Perangkat lunak aplikasi Bumiputera In Line (BIL).

Perangkat lunak aplikasi Bumiputera In Line dibangun sejak tahun 2003, pada pertengahan tahun 2006 mulai dilakukan entry data. Setelah mengalami berbagai penyesuaian Bumiputera In Line resmi digunakan pada tahun 2007. Aplikasi BIL yang berbasis web ini dapat diakses oleh seluruh Kantor Wilayah dan Kantor Cabang AJB Bumiputera 1912. Sampai saat ini Bumiputera In Line sudah mengalami beberapa tambahan dan penyesuaian terhadap hasil pemasaran ataupun produk yang diciptakan. Perkembangan perangkat lunak BIL harus menjadikan perangkat lunak BIL itu sendiri menjadi berkualitas. Kualitas sebuah perangkat lunak dapat dilihat dari beberapa sudut pandang, antara lain learnability, efficiency, memorability, errors, satisfaction. Kelima aspek tersebut diatas harus dipenuhi oleh perangkat lunak BIL agar perangkat lunak BIL dapat dikategorikan sebagai perangkat lunak yang berkualitas secara usability (kebergunaan). Untuk mengetahui hal tersebut, penulis akan melakukan penelitian terhadap BIL menggunakan usability testing.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis susun ialah sebagai berikut :

1. Menentukan objek, pada penelitian ini objek yang akan diteliti adalah aplikasi berbasis web yang bernama Bumiputera In Line, yaitu menggunakan laman layanan yang terdapat pada aplikasi Bumiputera In Line untuk diteliti.
2. Menentukan responden, pada penelitian ini responden yang ditentukan adalah responden yang terdiri dari tingkatan pengguna aktif, terampil dan awam.
3. Memberikan penjelasan kepada responden tentang objek yang diteliti, tugas yang akan dilakukan dan kuesioner yang akan diisi.
4. Memberikan task / tugas kepada responden, merekam kegiatan responden dalam melakukan tugas, memberikan kuesioner kepada responden.
5. Menganalisa rekap rekaman kegiatan responden dalam melakukan task/tugas dan menganalisa jawaban kuesioner yang telah diisi oleh responden.
6. Membuat laporan hasil penelitian

2.2 Responden

Dalam penelitian ini akan menggunakan 3 (tiga) responden yang akan mewakili populasi (pengguna) dan juga mewakili tiga tingkatan pengguna, yaitu satu orang mewakili pengguna aktif, satu orang mewakili pengguna terampil, dan satu orang mewakili pengguna awam.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data secara umum tentang objek yang diteliti, serta data dari responden maka penulis melakukan kegiatan sebagai berikut :

1. Penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek dan mengamati rekap rekaman responden yang melakukan task / tugas.
2. Penulis mengumpulkan jurnal penelitian yang berkesinambungan dengan penelitian ini.
3. Untuk mendapatkan hasil usability penulis menggunakan alat penelitian berupa tugas dan kuesioner yang perlu dilakukan dan dijawab langsung oleh lima responden. Tugas dan Kuesioner tersebut tersusun dan mewakili aspek usability yaitu learnability, efficiency, memorability, errors, dan satisfaction. Berikut data tugas dan kuesioner yang berisi kelima aspek usability :

Kuesioner tersebut dibuat dalam bentuk skor 5 point dengan model Skala Likert, untuk mengukur tingkat persetujuan user terhadap pernyataan-pernyataan tersebut di atas. Hasil pengukuran kemudian akan diolah dengan model statistik deskriptif.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Dari hasil rekapitulasi jawaban masing responden yang didapat, penulis mempersen-tasikan dengan memberikan skala penilaian sebagai berikut :

STS = 1

TS = 2

KS = 3

S = 4

SS = 5

Pemberian skala likert penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yaitu Evaluasi Usability Aplikasi Berbasis Web yang dilakukan oleh Lutfiah Dwi Setia (2012) study kasus pada Aplikasi SIMZAKI.

Adapun hasil rekapitulasi masing-masing responden dapat dilihat dari tabel berikut ini.

3.2 Pembahasan

Analisa data diperoleh melalui kuesioner yang didapat dari jawaban masing-masing responden, selanjtnya ditentukan interval setiap butir masing-masing aspek, adapun analisa data terurai sebagai berikut : Untuk keseluruhan aspek learnability diketahui bahwa rata-rata skor total sebesar 53,67 berada pada interval 51 62,9 sehingga dapat disimpulkan bahwa Aspek Learnability pada aplikasi Bumiputera In Line sudah dinilai Baik. Untuk keseluruhan aspek efficiency diketahui bahwa rata-rata skor total sebesar 56 berada pada interval 51 62,9 sehingga dapat disimpulkan bahwa Aspek Efficiency pada aplikasi Bumiputera In Line sudah Baik. Untuk keseluruhan aspek memorability diketahui bahwa rata-rata skor total sebesar 59,67 berada pada interval 51 62,9 sehingga dapat disimpulkan bahwa Aspek Memorability pada aplikasi Bumiputera In Line sudah Baik. Untuk keseluruhan aspek error diketahui bahwa rata-rata skor total sebesar 61,67 berada pada interval 51 62,9 sehingga dapat disimpulkan bahwa Aspek Error pada aplikasi Bumiputera In Line sudah Baik.

Table 1: Daftar Kuesioner Analisa Usability Aplikasi BIL

Learnability	
1	Anda mengenali aplikasi BIL dari tampilan awal
2	Anda dengan mudah melakukan login dan logout.
3	Anda memahami menu pada aplikasi BIL
4	Anda dapat dengan mudah menemukan icon home.
5	Anda dengan mudah membuka halaman entry data Surat Permintaan Asuransi Jiwa
6	Anda dengan mudah membuka halaman Cetak SP
7	Anda dengan mudah membuka halaman pengajuan pemulihan otomatis
8	Anda dengan mudah membuka halaman informasi Pinjaman polis.
9	Anda dengan mudah membuka halaman informasi polis
10	Anda dengan mudah membuka halaman pengajuan klaim BIL
11	Anda dengan mudah membuka halaman data produk
12	Anda dengan mudah membuka halaman laporan ATM
13	Anda dengan mudah membuka halaman status aktifitas klaim
14	Anda dengan mudah membuka halaman permintaan pemeliharaan polis
15	Anda dengan mudah membuka halaman perubahan tanggal kunjungan penagihan
Efficiency	
1	Anda dengan mudah mencetak SP
2	Anda dengan mudah menampilkan lampiran voucher pada Menu New Bussines
3	Anda dengan mudah mengetahui data nasabah yang habis kontrak bulan ini.
4	Anda dengan mudah mengetahui data nasabah yang mendapatkan Dana Keberlangsungan Belajar bulan ini.
5	Anda dengan mudah mencetak bukti pembayaran klaim kepada Nasabah
6	Anda dengan mudah mengajukan pemulihan otomatis.
7	Anda dengan mudah membatalkan pengajuan pemulihan otomatis.
8	Anda dengan mudah mengetahui berbagai produk AJB Bumiputera 1912.
9	Anda dengan mudah mencetak tabel produk asuransi dengan nama Mitra Cerdas
10	Anda dengan mudah mengetahui jumlah setoran premi hari ini (menggunakan Menu Premi)
11	Anda dengan mudah menuju halaman utama dengan icon home
12	Anda dengan mudah merubah tanggal kunjungan penagihan nasabah
13	Anda dengan mudah menampilkan halaman perubahan password
14	Anda dengan mudah melakukan perubahan password
15	Anda dengan mudah melihat data kelahiran nasabah melalui informasi polis
Memorability	
1	Anda dengan mudah melakukan login dan logout kembali
2	Anda dengan mudah menemukan kembali halaman cetak SP
3	Anda dapat membuka kembali halaman pengajuan pemulihan otomatis
4	Anda dapat menemukan kembali halaman informasi polis.
5	Anda dapat menemukan kembali halaman informasi status aktifitas klaim
6	Anda dapat menemukan kembali halaman tabel produk yang dipasarkan AJB Bumiputera 1912
7	Anda dapat menemukan kembali daftar pemegang polis yang habis kontrak bulan ini
8	Anda dapat menemukan kembali daftar pemegang polis yang mendapatkan DKB bulan ini
9	Anda dapat melakukan kembali pengajuan pemulihan otomatis
10	Anda dapat melakukan kembali pembatalan pengajuan pemulihan otomatis
11	Anda dapat menemukan kembali jumlah setoran premi hari ini.
12	Anda dapat mencetak kembali tabel produk Mitra Cerdas
13	Anda dapat menemukan kembali halaman entry Surat Permintaan Asuransi Jiwa
14	Anda dapat menemukan kembali halaman perubahan password
15	Anda dapat mencetak kembali bukti pembayaran klaim kepada nasabah
Error	
1	Anda dapat mengakses semua menu pada BIL
2	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Premi
3	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Pinjaman
4	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Pemeliharaan
5	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Klaim
6	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Produk
7	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu Dokumen
8	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu ATM
9	Anda dapat mengakses semua submenu pada Menu APL
10	Anda dapat mengakses link "ubah password"
11	Anda dapat mengakses link dengan icon home
12	Anda dapat mengakses link dengan icon logout
13	Anda dapat mengakses semua link pada submenu-submenu yang ada
14	Anda dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan baik
15	Anda tidak mendapatkan kendala sama sekali dalam menggunakan BIL

Table 2: Lanjutan Daftar Kuesioner Analisa Usability Aplikasi BIL⁴

Satisfaction	
1	Setiap link berhasil diakses
2	Desain warna pada BIL nyaman dilihat
3	Tulisan pada BIL jelas terbaca
4	Bahasa yang ada pada BIL mudah dimengerti
5	Setiap icon yang terdapat pada BIL mudah dimengerti kegunaannya
6	Setiap icon pada BIL dapat diakses
7	Setelah menggunakan Bil, anda tahu kepanjangan dari BIL
8	Data yang diperlukan dapat didownload dan dicetak dengan baik
9	Anda mengingat user id dan password yang anda gunakan
10	Anda dengan mudah menyelesaikan semua tugas anda dengan baik
11	Aplikasi BIL menyediakan semua data yang diminta
12	Setelah menggunakan BIL, anda menyukai aplikasi BIL
13	Anda ingin mengakses Aplikasi BIL kembali
14	Aplikasi BIL sangat mudah digunakan
15	Anda sangat puas dengan desain tampilan, bahasa dan tulisan serta susunan Menu pada BIL

4 KESIMPULAN

Pada prinsipnya hasil kuesioner yang penulis rancang cukup diolah dengan menggunakan statistik sederhana, seperti mengamati rata-rata jawaban setiap responden pada masing-masing aspek usability. Aspek usability yang digunakan penulis adalah 5 aspek yang didefinisikan oleh Nielsen yaitu learnability, efficiency, memorability, error, dan satisfaction, kesimpulan dari pengolahan rekapitulasi jawaban responden dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian usability testing ini menunjukkan bahwa Aplikasi Bumiputera In Line mudah dipahami oleh pengguna baru.
2. Hasil pengukuran usability juga menunjukkan bahwa Aplikasi Bumiputera In Line adalah aplikasi berbasis web yang sudah memenuhi lima komponen usability yaitu learnability, efficiency, memorability, error dan juga satisfaction.
3. Saran yang secara khusus diberikan penulis ialah agar AJB Bumiputera 1912 memberikan pelatihan secara khusus kepada SDM yang akan dijadikan operator Bumiputera In Line pada Kantor Cabang, dengan memberikan pelatihan secara khusus tentunya akan mempermudah pengguna baru dalam mengoperasikan BIL.
4. Untuk meningkatkan kualitas penelitian usability ini ada baiknya diterapkan metoda pengolahan data statistika yang lebih terinci untuk dapat menganalisis karakteristik BIL secara lebih mendalam. Kendati pengolahan data yang dilakukan pada penelitian ini hanya berupa pengolahan data sederhana, namun hasil penelitian pengukuran usability ini diharapkan dapat digunakan untuk memberikan saran dan masukan pada prioritas pengembangan aplikasi Bumiputera In Line secara khusus dan pengembangan teknologi informatika pada AJB Bumiputera 1912 secara umum.

5 Referensi

1. Aelani (2012), Pengukuran Usability menggunakan use questionnaire.

Table 3: Examples of writing table

Resp.	Aspek Learnability															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
R1	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	3	3	51
R2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
R3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	52
JML	12	12	11	12	10	11	10	10	8	10	12	12	10	10	11	161

Resp.	Aspek Efficiency															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
R1	4	2	2	1	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	51
R2	4	4	3	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	65
R3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	52
JML	11	9	8	8	9	11	13	13	13	11	14	12	13	12	11	168

Resp.	Aspek Memorability															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
R1	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	57
R2	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	68
R3	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	54
JML	13	12	13	12	12	12	10	11	12	13	12	13	11	12	11	179

Resp.	Aspek Error															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
R2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	69
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	58
JML	13	13	13	13	12	13	13	13	13	13	13	13	12	9	9	185

Resp.	Aspek Satisfaction															Total Skor
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
R1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	50
R2	4	3	4	3	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	3	59
R3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	51
JML	10	10	12	9	10	12	12	10	13	10	10	11	11	10	10	160

2. Lutfiah (2012), Evaluasi Usability untuk mengetahui akseptabilitas aplikasi berbasis web.
3. Spring, 2011, User Interface Design and Implementation
4. Krug S, 2Krug S, 2006. Dont Make Me Think! A Common Sense Approach to Web Usability (California; New Riders)
5. Prof.Dr.Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Bandung; Alfabeta, 2013)
6. Badre AN (2002), Shaping Web Usability : Interaction design in context Boston : Addison Wesley
7. Tatang M Amirin, 2010, Skala Likert : Penggunaanya dan Analisis Datanya.
8. Weksi Budiaji 2013, Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert