

Evaluasi Kemudahan Audiens Dalam Menggunakan Aplikasi NET.Connect Sebagai Sarana Mengevaluasi Program di NET.

Yosevin Herawati, Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Kristen Petra Surabaya

vivin_xkd@hotmail.com

Abstrak

NET.Connect adalah aplikasi *smartphone* yang dapat digunakan audiens untuk memberikan pesan / *feedback* mengenai program televisi yang sedang ditayangkan di NET. Aplikasi ini adalah aplikasi pertama di Indonesia yang menghubungkan penonton televisi dengan tim *programmer* tayangan televisi. Aplikasi ini belum pernah dievaluasi, oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk menguji kemudahan audiens dalam menggunakan aplikasi NET.Connect. Pengujian ini juga penting dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pesan yang dikirimkan menggunakan *channel* ini agar pengguna dapat menggunakan aplikasi NET.Connect dengan baik. Data diambil dari 100 responden yang mengisi kuesioner yang telah disebar. Kuesioner tersebut berisi 27 pertanyaan yang digolongkan dalam indikator-indikator *usability* dari teori yang dikemukakan Jakob Nielsen. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan NET.Connect mendapatkan skor rata-rata sebesar 77,06%, di mana nilai tersebut tergolong dalam kategori *usability* tingkat tinggi. Meskipun demikian, berdasarkan data yang didapatkan, peneliti menemukan bahwa ada beberapa masalah yang terjadi berkaitan dengan kesalahan sistem / *noise* yang dapat berdampak pada proses komunikasi dan penyampaian pesan tersebut. Hal ini disebabkan karena NET.Connect tidak menyediakan solusi ketika ada *error* terjadi, dan pengguna merasa kesulitan untuk mengatasi masalah *error* tersebut.

Kata Kunci: Evaluasi, *Usability*, Aplikasi Smartphone, Evaluasi Program Televisi, NET.Connect

Pendahuluan

Teknologi komunikasi saat ini berkembang dengan sangat cepat. Muncul berbagai inovasi yang sudah tidak asing bagi masyarakat dan tentunya masih terus dikembangkan. Teknologi komunikasi tersebut secara khusus adalah internet dan perangkat *new media* (*gadget*). Menurut survei yang dilakukan Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII), di sepanjang tahun 2016 ada 132,7 juta orang Indonesia telah terhubung ke internet, di mana total penduduk Indonesia sendiri sebanyak 256,2 juta orang. Hal ini disebabkan oleh semakin berkembangnya infrastruktur dan mudahnya masyarakat untuk mendapatkan *smartphone* atau perangkat genggam. Ada sebanyak 67,2 juta orang mengakses internet melalui perangkat genggam dan komputer dan 63,1 juta orang yang mengakses internet hanya dari *smartphone* (Widiartanto, 2016). Hal itu menunjukkan bergabungnya berbagai jenis media, yang sebelumnya dianggap

terpisah dan berbeda (misalnya, komputer, televisi, radio dan surat kabar) ke dalam sebuah media tunggal. Fenomena ini sering disebut sebagai konvergensi media (Arismunandar, 2010).

Smartphone beserta pengembangan berbagai program aplikasi di dalamnya menjadi salah satu pasar yang ditarget oleh para pengelola industri teknologi dan komunikasi. Melalui *smartphone* dengan sambungan internet, masyarakat memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dua arah, yaitu menerima dan mengirim balik pesan dengan lebih cepat, langsung pada saat itu juga, mudah, dan bersifat digital. Pemanfaatan internet dan *smartphone* untuk melakukan pengambilan data (*internet survey*) juga merupakan metode yang praktis dan relatif membutuhkan waktu yang lebih cepat disamping beberapa kelebihan dan kekurangan lainnya. Namun, *internet survey* pada saat ini menjadi salah satu andalan dalam dunia teknologi komunikasi digital (PRC, 2017).

Dikutip dari Majalah SWA versi *online*, PT Net Mediatama Indonesia mencanangkan NET. bukan hanya menjadi stasiun televisi biasa, tetapi saluran televisi yang agresif ke arah digital media (Prahadi, 2016). NET. atau singkatan dari *News and Entertainment Television* adalah sebuah stasiun televisi swasta di Indonesia yang resmi diluncurkan pada 26 Mei 2013. Sesuai perkembangan teknologi informasi, NET. didirikan dengan semangat bahwa konten hiburan dan informasi di masa mendatang akan semakin terhubung, lebih memasyarakat, lebih mendalam, lebih pribadi, dan lebih mudah diakses. Karena itu, sejak awal NET. muncul dengan konsep *multiplatform*, sehingga pemirsanya bisa mengakses tayangan NET. secara tidak terbatas, kapan pun, dan di mana pun (NET, 2014).

Dengan mengusung slogan “*Interact with more than just a ‘like’*”, melalui aplikasi ini audiens dapat memberikan umpan balik untuk setiap acara NET. dengan cara mengetuk “*Clap*” jika menyukai program yang sedang tayang atau mengetuk “*Boo*” jika tidak menyukai program yang sedang tayang. Selain itu, partisipasi audiens tersebut salah satunya dapat difungsikan untuk meminta audiens memberikan evaluasi terhadap program yang sedang ditayangkan. Kritik dan saran tersebut dapat diberikan melalui fitur Q&A, di mana pengguna dapat memberikan jawaban bebas atas pertanyaan yang diajukan oleh tim produksi dalam batas waktu tertentu.

Fitur lain yang dapat digunakan sebagai evaluasi program adalah *Rate*, di mana audiens dapat menilai program yang tayang dalam bentuk bintang dari skala 1-5, dengan waktu partisipasi terbatas hanya pada saat suatu program tersebut tayang secara *real-time* di televisi. Bahkan dalam wawancara dengan Majalah Swa, Wishnutama mengatakan bahwa *database* dan penilaian penonton sangat bermanfaat untuk NET TV, karena data tersebut sudah bisa menggantikan peran lembaga rating Nielsen (Prahadi, 2016). Fitur yang juga dapat digunakan untuk mendapatkan data untuk mengevaluasi program adalah *Vote*. Sedangkan fitur-fitur lain yang tersedia di aplikasi ini adalah FYI dan *Quiz*. Fitur-fitur tersebut lebih berfungsi sebagai interaksi komunikasi dan hiburan dengan audiens, dengan atau tanpa dibutuhkan *feedback*. Menurut *database* yang dimiliki oleh departemen *New media* PT Net Mediatama Indonesia, jumlah *user* aplikasi NET.Connect hingga

bulan Desember 2016 adalah 474.424 pengunduh dengan pembagian sejumlah 417.738 pengunduh yang menggunakan Android dan 56.686 pengunduh yang menggunakan iOS. Pada tahun ketiganya, NET.TV menargetkan satu juta unduhan untuk mendapatkan *database* penonton yang lebih akurat (Prahadi, 2016).

McLuhan, Gordon, Nevitt dan Innis (2005) menyampaikan bahwa salah satu sifat interaksi dalam *new media* adalah *the medium is the message*. Hal ini menunjukkan bahwa medium yang digunakan untuk menyampaikan pesan mempengaruhi bagaimana sebuah pesan ditangkap (Pattiasina, Beatriz T. dan Lady Joanne T., 2014, p.1). Oleh karena itu, semakin baik medium sebagai sarana mengevaluasi program yang digunakan audiens untuk menyampaikan pesan, maka pesan yang diterima tim produksi akan semakin maksimal. Hal itu akan berdampak pada kualitas evaluasi program yang dilakukan tim produksi di NET.

Menurut Jakob Nielsen, metode *usability evaluation* adalah analisa yang menentukan seberapa mudah *user* menggunakan antarmuka suatu aplikasi (Nielsen, 2012). Sehingga, kata '*usable*' dapat diartikan ketika orang-orang secara rata-rata ataupun keseluruhan memiliki kemampuan dan pengalaman dalam menggunakan sesuatu tanpa mengalami kesulitan. Hingga saat ini penelitian dengan metode *usability evaluation* sendiri sudah banyak dilakukan. Nielsen (1995) mengatakan bahwa *usability evaluation* melibatkan evaluator yang bertugas memeriksa *website/aplikasi* yang akan diuji dan menilai berdasarkan prinsip-prinsip *usability* yang diakui. Perkembangan penelitian metode *usability evaluation* didukung dengan mulai berkembangnya komunikasi massa melalui internet dan perangkat komputer hingga saat ini muncul teknologi *smartphone*. Komunikasi massa tradisional telah mengalami perubahan karena adanya *new media* yang memungkinkan untuk mengatasi masalah umpan balik yang tertunda pada komunikasi massa tradisional. Hal ini menjadi suatu hal baru yang layak diteliti, salah satunya dengan cara atau metode *usability evaluation* yang dapat digunakan dalam menguji media baru (*new media*) dalam ranah ilmu komunikasi agar pesan dapat disampaikan dengan baik.

Penelitian mengenai evaluasi menggunakan metode *usability evaluation* pada aplikasi di *smartphone* sudah banyak dilakukan, salah satunya pada jurnal ilmiah berjudul "Pembuatan dan Evaluasi Kemudahan Turis Dalam Menggunakan Aplikasi Baronda Ambon Travel Guide" karya Giovanni Pattiasina, Beatriz Tanazale dan Lady Joanne Tjahyana yang diterbitkan pada buku jurnal "Scriptura" Vol. 4 pada tahun 2014. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah metode riset kuantitatif dengan basis *heuristic usability*. Hasil yang didapatkan dari penelitian tersebut adalah menunjukkan adanya kekurangan dalam beberapa hal dalam aplikasi Baronda Ambon, namun tidak mengurangi performa aplikasi tersebut yang dikategorikan dalam predikat *Good/Baik* menurut skala Likert.

Sedangkan perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian sebelumnya, peneliti akan mencari tahu mengenai evaluasi kemudahan audiens dalam menggunakan aplikasi NET.Connect sebagai sarana untuk mengevaluasi program yang sedang

tayang di NET menggunakan metode *usability evaluation*. Dengan melakukan evaluasi ini, indikasi bahwa proses evaluasi program tidak dapat berjalan dengan baik karena banyaknya audiens yang tidak bisa menggunakan aplikasi NET.Connect ini dapat memunculkan masukan yang solutif. Aplikasi *new media* ini juga diharapkan dapat semakin dikembangkan agar penyampaian pesan menjadi minim gangguan, misalnya menghindari kebingungan pengguna dalam menggunakan *new media*, gangguan koneksi, meminimalisir adanya *miss-communication*, dan sebagainya untuk meningkatkan penerimaan pesan / *feedback* berupa kritik dan saran untuk melakukan evaluasi program televisi.

Oleh karena itu, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah “Bagaimana evaluasi kemudahan audiens dalam menggunakan aplikasi NET.Connect sebagai sarana mengevaluasi program di NET.?”

Tinjauan Pustaka

Usability Evaluation

Menurut Nielsen, *usability* adalah analisa yang menentukan seberapa mudah *user* menggunakan antarmuka suatu aplikasi (Nielsen, 2012). *Usability* dapat menjelaskan perilaku manusia dalam menggunakan sebuah halaman *website* atau aplikasi, serta menjelaskan bagaimana web atau perangkat lunak tersebut memiliki fungsi yang mudah dipahami oleh pengguna. Tingkat *usability* sebuah aplikasi berkaitan dengan *user experience* dengan harapan dapat diperbaiki atau dikembangkan agar mencapai tingkat *usability* yang tinggi.

Ada 10 indikator untuk menilai tingkat *usability evaluation* sebuah *new media*, antara lain (Nielsen, 1995) :

- a. *Visibility of system status*
Sistem penggunaan aplikasi harus selalu membuat *user* mengetahui dan mendapat informasi mengenai apa yang sedang terjadi di dunia nyata, melalui *feedback* yang tepat dengan waktu yang tepat pula. Sistem harus bersifat reliabel yang artinya dapat digunakan dengan baik berkaitan dengan kejelasan informasi, kesesuaian waktu dan konsistensi fitur yang ada (Krisnayani, 2016).
- b. *Match between system and the real world*
Sistem harus menggunakan bahasa dengan kata-kata, ungkapan dan konsep yang familiar bagi *user* daripada menggunakan ungkapan yang bersifat teknis.
- c. *User control and freedom*
User sering kali melakukan kesalahan dalam menggunakan sebuah fitur, dan membutuhkan tanda keluar yang jelas untuk meninggalkan kesalahan yang tidak disengaja. Oleh karena itu, sistem harus men-support tombol “undo” dan “redo”.
- d. *Consistency and standarts*
User tidak boleh memikirkan mengenai perbedaan kata, situasi atau aksi yang mereka lakukan dalam setiap waktu.

- e. *Error prevention*
Mencegah adanya kesalahan sistem (*error*) lebih baik daripada membuat “pesan *error*” dengan desain yang baik.
- f. *Recognition rather than recall*
Meminimalkan pemikiran *user* dengan membuat objek, pilihan aksi dan opsi yang terlihat jelas.
- g. *Flexibility and efficiency of use*
Menyediakan “akselerator” (alat pemercepat-jalan pintas) bagi pengguna untuk mengatur dan menempatkan aksi yang paling sering diakses untuk mempermudah penggunaan.
- h. *Aesthetic and minimalist design*
Pesan yang disampaikan disajikan dalam tampilan yang estetik dan memiliki desain yang minimalis.
- i. *Help user recognize, diagnose and recover from error*
“Pesan *error*” harus disampaikan dalam bahasa yang dipahami (bukan berupa kode sistematis), tepat pada problem yang terindikasi, dan harus memuat rujukan solusi.
- j. *Help and documentation*
Meskipun suatu sistem dianggap baik apabila tidak perlu ada penjelasan lebih lanjut mengenai penggunaannya, tetapi mungkin harus tetap ada bagian yang menyediakan layanan bantuan.

Metode

Konseptualisasi Penelitian

Dalam penelitian pendekatan kuantitatif ini, data yang dibutuhkan peneliti dikumpulkan dengan menggunakan metode survei deskriptif, yaitu memaparkan situasi atau peristiwa dengan menggunakan variabel satu per-satu (Rakhmat, 2009, p.24). Peneliti juga menggunakan metode survei tulisan, secara khusus yaitu *internet survey*, di mana peneliti mengambil data dari kuesioner yang disebarakan melalui internet, yang berisi pertanyaan dari indikator *usability evaluation* yang digunakan sebagai bahan pengumpulan data. Daftar pertanyaan dari 10 indikator *usability evaluation* tersebut diharapkan dapat membantu penulis mendapatkan data yang valid dan reliabel.

Subjek Penelitian

Populasi dari seluruh pengguna aplikasi NET.Connect adalah 474.424 pengunduh. Karena jumlah populasi melebihi 100 orang maka penarikan sampel dilakukan secara tak acak (*Purposive Sampling*). Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus dari Taro Yamane Tau slovin (Riduwan, 2007, p.65).. Berdasarkan penghitungan dari populasi keseluruhan pengguna aplikasi NET.Connect, maka sampel yang ditentukan adalah 100 responden. Jenis penarikan sampel tak acak dipilih berdasarkan ketersediaan elemen, yaitu 200 orang pengguna NET.Connect dengan poin *acticity* terbanyak dalam kurun waktu program “NET.Connect Berburu i-Phone Periode 13 Februari – 19 Maret 2017”.

Peneliti telah mengirimkan *link* yang berisi kuisioner kepada 200 orang pengguna pengguna aplikasi NET.Connect melalui alamat email pribadi masing-masing pengguna, kemudian 100 jawaban yang masuk pertama kali digunakan sebagai sampel pada penelitian ini.

Analisis Data

Analisis data yang dilakukan adalah dengan melakukan penghitungan *usability* evaluation berdasarkan indikator-indikator dan skala yang ada. Skala yang digunakan adalah skala likert, di mana pada setiap pertanyaan atau tugas, responden akan menjawab dengan pilihan sangat setuju (SS) yang bernilai 5, setuju (S) bernilai 4, netral (N) bernilai 3, tidak setuju (TS) bernilai 2, dan sangat tidak setuju (STS) bernilai 1.

Kemudian untuk menentukan persentase skor *usability* dan menganalisis hasil yang didapatkan, peneliti menggunakan rumus :

$$\frac{T}{Y} \times 100\% = \text{Persentase Skor Evaluasi}$$

T : Jumlah nilai jawaban yang dipilih responden

Y : Nilai tertinggi skala likert dikali dengan jumlah responden

$$Y = 5 \times 100 \text{ responden} \\ = 500$$

Hasil jumlah penilaian jawaban responden yang sudah dibagi dengan Y perlu dikali 100%. Hal tersebut berkaitan dengan jumlah nilai tertinggi sesuai skala Likert (Supriantono, 2000 dalam Pattiasina, 2014, p.7). Berikut adalah interval kriteria untuk menginterpretasikan persentase skor evaluasi (Krisnayani, 2016) :

Tabel 1. Interval Kriteria Interpretasi Persentase Skor Evaluasi

Persentase	Indikasi <i>Usability</i>
1% - 20%	Sangat rendah
21% - 40%	Rendah
41% - 60%	Sedang
61% - 80%	Tinggi
81% - 100%	Sangat tinggi

Sumber : Krisnayani, 2016.

Temuan Data

Visibility of system status (Reliabilitas Sistem)

Dalam indikator pertama ini, pengguna NET.Connect menilai bahwa sistem yang dimiliki oleh aplikasi tersebut sudah dapat menjadi sebuah sistem yang reliabel berkaitan dengan kejelasan informasi, kesesuaian waktu dan konsistensi fitur yang ada. Hal ini dilihat dari perolehan persentase di atas 80% untuk masing-masing pertanyaan indikator. Sistem tersebut dinilai reliabel dengan cara melihat

notifikasi yang didapatkan untuk menjawab *activity* serta mendapatkan konfirmasi sesudah memberikan *rating*, jawaban dan *vote* di fitur *RATE*, *Q&A* dan *VOTE*. Perolehan persentase paling baik dalam indikator pertama ini adalah konfirmasi yang didapatkan pengguna setelah memberikan *vote* dengan persentase skor sebesar 81,8%.

Match between system and the real world (Perbandingan sistem & dunia nyata)

Berdasarkan hasil kuesioner, indikator kedua ini memiliki tingkat *usability* dengan predikat sangat tinggi. Di mana pada pertanyaan pertama, pengguna menilai bahwa bahasa yang digunakan oleh tim NET.Connect telah sangat mudah dipahami. Aplikasi menggunakan Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar dalam setiap *activity* yang ada.

Pada pertanyaan kedua, istilah asing yang digunakan oleh NET.Connect diberi nilai skor presentase sebesar 78,2%. Nilai ini lebih rendah dibanding skor persentase pertanyaan pertama sebesar 86,2%. Hal ini dapat mengindikasikan pengguna yang merasa bahasa secara keseluruhan, khususnya bahasa Indonesia yang dipakai di dalam aplikasi ini sudah mudah dipahami. Tetapi ada pula pengguna yang merasa istilah asing yang menggunakan Bahasa Inggris di dalam aplikasi NET.Connect tidak mudah dipahami.

User control and freedom (Kontrol dan kebebasan pengguna)

Berdasarkan pengamatan peneliti, aplikasi NET.Connect memiliki 3 buah tombol yang penting yang dapat dijadikan indikator untuk menguji *usability* aplikasi ini. Ketiga tombol tersebut adalah tombol *back*, *share* dan *profile*. Berdasarkan hasil kuesioner, pengguna NET.Connect memberikan skor penilaian sebesar 72% untuk penggunaan tombol *back* pada saat melakukan kesalahan pemilihan jawaban. Tombol *share* mendapatkan skor penilaian sebesar 82% dari pengguna yang ingin membagikan konten dari aplikasi NET.Connect. Sedangkan tombol *profile* yang digunakan pengguna untuk mengatur akun dan informasi pribadi mendapatkan skor presentase sebesar 78,8%. Dari keseluruhan hasil kuesioner indikator ketiga ini, NET.Connect dinilai memiliki tingkat *usability* yang tinggi.

Consistency and standarts (Konsistensi dan standar)

Pada pertanyaan pertama mengenai standar jenis tulisan yang digunakan di aplikasi NET.Connect, pengguna memberikan nilai skor presentase sebesar 86,8%. Hal itu dapat diartikan bahwa konsistensi jenis huruf sudah sangat baik. Kemudian pada pertanyaan selanjutnya, peneliti ingin mengetahui standar konsistensi desain yang digunakan dalam fitur *RATE*, *Q&A* dan *VOTE*.

Menurut penilaian responden pengguna NET.Connect, desain fitur *RATE* memiliki konsistensi dengan skor sebesar 77,6%. Desain fitur *Q&A* memiliki konsistensi dengan skor sebesar 78,4%. Sedangkan desain fitur *VOTE* diberikan skor konsistensi sebesar 78,8%. Dari keseluruhan pertanyaan pada indikator

keempat, aplikasi NET.Connect mendapatkan skor *usability* sebesar 80,4%. Nilai skor tersebut diartikan sebagai tingkat *usability* yang tinggi.

Error prevention (Pencegahan error)

Pencegahan kesalahan yang mungkin dialami *user* pada saat menggunakan sebuah aplikasi merupakan salah satu faktor penentu tingkat *usability* aplikasi tersebut. Semakin sedikit tingkat kesalahan, baik itu kesalahan sistem (*error*) ataupun kesalahan yang dilakukan pengguna, maka semakin baik pula tingkat *usability*-nya. Dalam kuesioner pertanyaan untuk indikator ke-5 ini, peneliti melakukan kroscek mengenai tingkat *error* yang dialami oleh pengguna pada saat awal menggunakan fitur dalam aplikasi NET.Connect. Dari hasil pertanyaan pertama, didapatkan hasil bahwa 70,8% pengguna tidak mengalami *error* pada saat menggunakan fitur *RATE*. Penggunaan fitur *RATE* ini adalah dengan cara *user* memilih berapa bintang yang akan ia berikan untuk sebuah program yang sedang tayang.

Untuk pertanyaan kedua, didapatkan hasil sebesar 71,8% pengguna tidak mengalami *error* saat menggunakan fitur Q&A, di mana penggunaannya adalah dengan cara *user* memberikan jawaban bebas dari jenis pertanyaan terbuka. Sedangkan pertanyaan ketiga tentang penggunaan fitur *Vote* pertama kali saat awal penggunaan, responden memberikan penilaian skor sebesar 72,8%. Di mana pengguna memilih salah satu pilihan jawaban yang disediakan di dalam *activity* tersebut dengan mudah tanpa ada kesalahan. Oleh karena itu, secara rata-rata, indikator kelima ini mendapatkan skor *usability* sebesar 71,8%.

Recognition rather than recall (Kesadaran pengguna, bukan mengingat)

NET.Connect memiliki beberapa simbol gambar yang merujuk pada suatu fungsi yang digunakan untuk memudahkan pengguna melakukan akses dan penggunaan aplikasinya. Pada pertanyaan pertama untuk indikator keenam ini, responden pengguna NET.Connect memberikan nilai presentase sebesar 80,2% untuk objek simbol yang jelas dan kemudahannya untuk dimengerti arti penggunaannya. Sedangkan untuk pertanyaan kedua mengenai pemahaman fitur *Clap and Boo*, responden memberikan nilai skor presentase sebesar 78,6%. Secara keseluruhan, indikator *recognition rather than recall* memiliki tingkat *usability* yang tinggi dengan presentase skor sebesar 79,4%.

Flexibility and efficiency of use (Penggunaan yang fleksibel dan efisien)

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dari 100 responden pengguna NET.Connect, indikator *flexibility and efficiency of use* untuk pertanyaan pertama mendapatkan skor presentase sebesar 73,2% yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal itu menunjukkan *shortcut* yang disediakan di dalam aplikasi NET.Connect mempermudah pengguna dalam mengikuti *activity* sehari-hari. Jalan pintas tersebut mungkin tidak disadari oleh pengguna baru. Meskipun begitu, sistem

harus tetap menyediakan sarana pengguna untuk mengatur dan menempatkan aksi yang paling sering diakses. Hal ini tidak hanya terbatas kepada "penggunaan yang mudah", tetapi menjelaskan bahwa tujuan di mana suatu produk digunakan harus dicapai dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan (Setia, 2017). Selain itu, dalam indikator ini data yang didapatkan adalah untuk mengukur tingkat efisiensi pengguna dalam menggunakan aplikasi NET.Connect. tingkat efisiensi tersebut diukur dari seberapa seringnya notifikasi muncul di perangkat pengguna untuk mengingatkan bahwa ada *activity* yang harus diikuti oleh pengguna. Untuk indikator tersebut, responden memberikan nilai skor presentase sebesar 76,2%.

Kemudian pada pertanyaan terakhir, peneliti ingin mengukur seberapa fleksibel penggunaan aplikasi NET.Connect. Fleksibel dapat diartikan sebagai kemudahan untuk menyesuaikan diri. Fleksibilitas berkaitan dengan variasi pengerjaan suatu task sistem. Dalam hal ini, fleksibilitas aplikasi memiliki arti bahwa aplikasi tersebut harus dapat menyesuaikan kebutuhan penggunanya. Penelitian ini ditujukan untuk menguji fleksibilitas aplikasi terhadap kebutuhan pengguna untuk mengakses *history* daftar *activity* yang pernah dilakukan oleh pengguna. Untuk pertanyaan ini, skor presentase yang didapat adalah 69%. Secara keseluruhan, indikator ketujuh ini mendapatkan penilaian *usability* pada tingkat tinggi dengan skor sebesar 72,8%.

***Aesthetic and minimalist design* (Memiliki desain yang bernilai estetika dan minimalis)**

Berdasarkan jawaban yang diberikan mengenai tampilan estetika pada aplikasi NET.Connect, sebanyak 81,6% responden merasa tulisan / gambar yang muncul tidak terhalangi oleh pemilihan warna latar belakang yang digunakan. Warna latar belakang tersebut didominasi oleh warna biru tua dan biru muda. Sedangkan desain yang digunakan dinilai oleh sebanyak 82,8% responden memiliki tampilan yang minimalis dan menarik.

Desain yang digunakan sebagai *user interface* di dalam aplikasi memiliki dampak yang signifikan terhadap keberhasilan aplikasi tersebut. Selain itu, tim pengembang juga perlu memastikan bahwa pemilihan warna harus mengikuti kontras, dengan kata lain harus menggunakan teks gelap di latar belakang cahaya terang dan teks terang pada latar belakang gelap (Wulandari, 2016). Oleh karena itu, secara keseluruhan untuk indikator ini rata-rata skor persentase yang didapat sebesar 82,2%.

***Help user recognize, diagnose and recover from error* (Membantu pengguna dalam menyadari, mendiagnosa dan memperbaiki error)**

Dalam pertanyaan untuk indikator ini, sebanyak 68,2% responden menilai bahwa aplikasi NET.Connect telah menyediakan sarana bagi pengguna untuk mengatasi masalah kesalahan sistem dengan mudah. *Error* tersebut misalnya adalah *login expired*, tidak bisa *login*, ataupun aplikasi yang berhenti secara tiba-tiba. Untuk mengatasi masalah tersebut, NET.Connect telah memberikan informasi yang solutif di mana pengguna memberikan nilai skor presentase sebesar 67,2%.

Informasi tersebut disediakan melalui pesan singkat yang muncul dan juga di bagian FAQ.

Help and documentation (Panduan dan bantuan untuk pengguna)

Panduan penggunaan aplikasi NET.Connect dinilai oleh responden telah mudah dipahami dengan penilaian skor sebesar 81,6%. Panduan tersebut berada pada bagian FAQ di dalam aplikasi NET.Connect. Tetapi, sebanyak 30,6% responden merasa kesulitan untuk melakukan kontak dengan tim pengembang NET.Connect terkait dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan ketika mengalami masalah ataupun untuk menyampaikan keluhan, pendapat, saran dan sebagainya. Oleh karena itu, dalam penilaian tingkat *usability* pada indikator terakhir ini, total rata-rata skor penilaian yang diberikan responden berada pada angka 75,5%.

Analisis dan Interpretasi

Salah satu cara mengevaluasi penggunaan sebuah aplikasi di dalam smartphone adalah dengan menggunakan teori *usability* yang dikemukakan oleh Jakob Nielsen yang mencakup 10 indikator penelitian. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan untuk menguji tingkat *usability* aplikasi NET.Connect, peneliti mendapatkan data bahwa NET.Connect memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi dengan skor persentase sebesar 77,06%. Nilai tertinggi yang dapat menjadi keunggulan kemudahan dari aplikasi NET.Connect terletak pada indikator kedua dan kedelapan yang mendapatkan nilai skor sama, yaitu 82,2%. Indikator kedua adalah *match between system and the real world* dan indikator kedelapan adalah *aesthetic and minimalist design*. NET.Connect dinilai mudah untuk digunakan karena memiliki tampilan desain dan warna yang menarik, serta dapat digunakan dengan mudah karena bahasa yang digunakan untuk setiap *activity* dapat dimengerti oleh penggunanya. Walaupun memiliki penilaian yang tinggi, masih ada beberapa kekurangan terkait dengan *usability*. Kekurangan tersebut contohnya adalah indikator kesembilan yang mendapatkan nilai skor paling rendah terkait dengan *help user recognize, diagnose and recover from error*, yang hanya mendapat skor sebesar 67,7%. Pengguna merasakan adanya gangguan dan ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi NET.Connect apabila terjadi masalah *error* sistem, tetapi tidak ada panduan solusi untuk mengatasi *error* tersebut.

Dengan berkembangnya aplikasi *new media* yang dapat digunakan sebagai sarana untuk mengirim pesan kepada tim programmer tayangan televisi, audiens dapat memberikan *feedback* secara langsung terhadap tayangan pesan dan informasi yang disiarkan di televisi. Audiens kini tidak hanya bersifat pasif, tetapi dapat melakukan umpan balik secara aktif dengan cara memberikan respon berupa kritik, saran, dan kontribusi dalam program acara, misalnya mengikuti kuis interaktif. Hal ini juga didukung dengan adanya kesadaran dari tim produksi program yang membutuhkan interaksi dan evaluasi dari audiens mengenai program yang mereka buat dan tayangkan. Semakin baik medium (aplikasi) yang digunakan untuk mengevaluasi program, maka pesan yang diterima tim produksi akan semakin maksimal. Hal itu juga akan berdampak pada kualitas evaluasi

program. Oleh karena itu, medium itu sendiri juga harus dievaluasi agar dapat digunakan dengan baik oleh penggunanya. Diharapkan pengguna juga semakin aktif dalam mengikuti *activity* di NET.Connect. Keaktifan tersebut sebaiknya tidak hanya didasarkan pada keinginan untuk mendapat complimentary atau hadiah saja, tetapi juga dengan semangat untuk membuat konten program televisi yang menghibur tapi juga sekaligus mendidik bagi generasi muda saat ini.

Kelebihan *new media* dengan adanya interaktifitas berupa *feedback* ini dapat menjadi satu peluang baru bagi dunia komunikasi, khususnya komunikasi massa yang berbentuk konvensional seperti televisi. Penonton tidak hanya pasif menerima pesan dari tim produksi yang ada di stasiun televisi, tetapi kini audiens juga bisa menjadi pengirim pesan umpan balik berkaitan dengan program yang sedang tayang di televisi. Dengan adanya interaktifitas, pengalaman penonton dalam menikmati tayangan televisi akan bertambah. Tim produksi program televisi pun akan merasa terbantu dengan adanya evaluasi program dari penonton untuk dapat mengembangkan program tayangannya menjadi lebih baik lagi. Dengan adanya teknologi *new media* dan internet yang dikembangkan oleh aplikasi NET.Connect ini, penyampaian pesan tidak hanya bersifat satu arah melainkan sudah bisa dua arah dan dapat saling menguntungkan di antara dua pihak.

Simpulan

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan untuk menguji tingkat *usability* aplikasi NET.Connect menggunakan metode *usability* evaluation, peneliti mendapatkan data bahwa NET.Connect memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang tinggi dengan skor persentase sebesar 77,06%. Nilai tertinggi yang dapat menjadi keunggulan kemudahan dari aplikasi NET.Connect terletak pada indikator kedua dan kedelapan yang mendapatkan nilai skor sama, yaitu 82,2%. NET.Connect dinilai mudah untuk digunakan karena memiliki tampilan desain dan warna yang menarik, serta dapat digunakan dengan mudah karena bahasa yang digunakan untuk setiap *activity* dapat dimengerti oleh penggunanya. Kekurangan yang menyebabkan turunnya tingkat kemudahan penggunaan pengguna terletak pada indikator kesembilan, yang mendapatkan nilai skor paling rendah terkait dengan *help user recognize, diagnose and recover from error*. Indikator ini hanya mendapat skor sebesar 67,7%. Pengguna merasakan adanya gangguan dan ketidaknyamanan dalam menggunakan aplikasi NET.Connect apabila terjadi masalah *error* sistem, tetapi tidak ada panduan solusi untuk mengatasi *error* tersebut.

Secara umum, poin nilai *usability* yang didapatkan oleh aplikasi NET.Connect memang sudah baik, yaitu penilaian *usability* dalam tingkat tinggi. Tetapi poin penilaian tersebut masih dapat dikembangkan lagi untuk mendapatkan sebuah media komunikasi yang lebih sempurna. Hal ini penting untuk dilakukan karena apabila masih ada noise berupa *error* seperti yang banyak dikeluhkan oleh pengguna, maka proses pengiriman pesan terutama dalam memberikan pesan mengenai evaluasi program tidak akan berjalan dengan maksimal. NET.Connect sebagai *channel* penghantar pesan, memiliki peran yang sangat penting dalam

proses komunikasi antara audiens dengan tim programmer NET. Selama ini penghitungan rating yang hanya bersumber pada data kuantitatif dan bersifat satu arah dari lembaga Nielsen, kini dapat digantikan dengan data-data kuantitatif sekaligus kualitatif dengan memanfaatkan teknologi *new media*.

Setelah dilakukan seluruh evaluasi program di NET.TV, dalam jangka waktu tertentu sebaiknya dibuat sebuah *release* yang menyatakan hasil dari evaluasi program yang dilakukan dengan menggunakan NET.Connect. Dengan adanya *release* tersebut, diharapkan masyarakat dapat semakin mengenal program-program yang ada di NET. dan juga masyarakat yang belum menggunakan aplikasi NET.Connect pun semakin mengenal keberadaan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan respon dan berkomunikasi dengan tim kreatif program ini. Aplikasi yang bagus dan inovatif ini tidak akan memberi dampak besar apabila kurang ada promosi dari pihak NET. sendiri.

Daftar Referensi

- Arismunandar, Satrio. (2010). Memahami Konvergensi Media. Retrieved May 2, 2017 from https://www.academia.edu/4929222/Memahami_Konvergensi_Media_Tanya-Jawab.
- Krisnayani, Putu, I Ketut Resika Arthana. (2016). Analisa Usability Pada Website UNDIKSHA Dengan Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. Bali : Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)
- NET. (2014). About Us. Retrieved June 10, 17 from <http://www.netmedia.co.id/staticpage/aboutus>.
- Nielsen, Jakob. (2012). Usability 101 : Intoduction to Usability. Retrieved February 17, 2017 from <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/>.
- Pattiasina, Giovani., Beatriz Tanazale, Lady Joanne T. (2014). Pembuatan Dan Evaluasi Kemudahan Turis Dalam Menggunakan Aplikasi Baronda Ambon Travel Guide. Surabaya : Scriptura.
- Pew Research Center. (2017). Internet Surveys. Retrieved August 10, 2017 from <http://www.people-press.org/methodology/collecting-survey-data/internet-surveys/>.
- Prahadi, Yeffrie Yundiarto. (2016). Net Connect Jadi Kekuatan Net TV. Retrieved February 17, 2017 from <http://swa.co.id/business-champions/brands/net-connect-jadi-kekuatan-net-tv>.
- Rakhmat, Jalaludin. (2009). Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Setia, Lutfiyah Dwi. (2017). Evaluasi Usability Untuk Mengetahui Akseptabilitas Aplikasi Berbasis Web. Ponorogo : Universitas Muhammadiyah.
- Widiartanto, Yoga Hastyadi. (2016). 2016, Pengguna Internet di Indonesia Capai 132 Juta. Retrieved Februari 17, 2017 from <http://teknokompas.com/read/2016/10/24/15064727/2016.pengguna.internet.di.indonesia.capai.132.juta>.
- Wulandari, Lily. (2016). Desain Antar Muka (Interface). Retrieved September 14, 2017 from https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=11&ved=0ahUKEwiHpdeBwKXWAhWCzbwKHxHkA6cQFghfMAo&url=http%3A%2F%2Flily.staff.gunadarma.ac.id%2FDownloads%2Ffiles%2F20193%2FDesain%2BAntar%2BMuka%2B%2528Interface%2529.ppt&usq=AFQjCNEAG3JHbzMJzK_MgXtAU5vpQp5cQ.