

ANALISIS KESALAHAN PENGGUNA PADA APLIKASI WEB: PEMAHAMAN DAN RESPONS PENGGUNA DALAM KONTEKS PENGGUNAAN SEHARI-HARI

Muhammahd Rajul¹, Akbar Dani Pounwaja², Junaidi Salat³

^{1,2,3}Program Studi Teknik Informatika Universitas Jabal Ghafur

email : rajulrajul887@gmail.com⁽¹⁾, akbardani24794@gmail.com⁽²⁾,
junaidisalat@unigha.ac.id⁽³⁾

Abstrak

Jurnal ini bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai kesalahan pengguna yang umum terjadi pada aplikasi web, dengan fokus pada pemahaman pengguna terhadap kesalahan dan respons yang muncul selama penggunaan sehari-hari. Tanpa melibatkan proses penelitian formal, kami mengadopsi pendekatan deskriptif untuk mengidentifikasi jenis kesalahan yang sering dihadapi pengguna dan menganalisis bagaimana pengguna merespons situasi tersebut. Konsep dasar kesalahan pengguna dan model respons pengguna menjadi landasan teoretis untuk menjelaskan dinamika antara pengguna dan aplikasi web. Kami mendokumentasikan pengalaman pengguna melalui observasi langsung selama penggunaan aplikasi web serta wawancara terfokus. Hasil analisis kami memberikan gambaran komprehensif tentang kesalahan yang mungkin dihadapi pengguna dan respons yang mereka tunjukkan dalam kehidupan sehari-hari. Implikasi dari temuan ini dapat memberikan panduan berharga untuk perbaikan desain aplikasi web, bertujuan untuk mengoptimalkan respons pengguna dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Meskipun penelitian ini tidak melibatkan pendekatan formal, diharapkan abstrak ini memberikan kontribusi pada pemahaman praktis dan kontekstual mengenai kesalahan pengguna pada aplikasi web.

Kata Kunci: Kesalahan Pengguna, Respons Pengguna, Aplikasi Web, Pengalaman Pengguna, Interaksi Manusia dan Komputer.

1. Pendahuluan

Aplikasi web telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, memberikan pengguna akses cepat dan mudah ke berbagai layanan dan informasi. Namun, kesalahan pengguna dalam interaksi dengan aplikasi web seringkali muncul, mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dan memberikan pemahaman mendalam mengenai kesalahan pengguna pada aplikasi web, dengan penekanan pada respons pengguna selama penggunaan sehari-hari.

Meskipun penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif tanpa melibatkan proses formal, fokus utamanya adalah mengidentifikasi jenis kesalahan yang sering dihadapi pengguna dan menganalisis respons yang muncul dari situasi tersebut. Konsep dasar kesalahan pengguna dan model respons pengguna menjadi landasan teoretis yang membimbing penelitian ini, memberikan kerangka kerja untuk memahami dinamika interaksi antara pengguna dan aplikasi web.

Observasi langsung selama penggunaan aplikasi web dan wawancara terfokus digunakan sebagai metode pengumpulan data, memungkinkan dokumentasi pengalaman pengguna secara real-time. Hasil analisis ini memberikan gambaran komprehensif tentang jenis kesalahan yang mungkin dihadapi pengguna serta respons yang mereka tunjukkan dalam kehidupan sehari-hari.

Pentingnya pemahaman praktis dan kontekstual mengenai kesalahan pengguna dalam konteks aplikasi web tidak dapat diabaikan. Implikasi temuan ini diharapkan dapat memberikan panduan berharga bagi perancang antarmuka pengguna dan pengembang aplikasi web untuk melakukan perbaikan desain yang bertujuan mengoptimalkan respons pengguna dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara keseluruhan. Dengan fokus pada kehidupan sehari-hari pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan aplikasi web yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif tanpa melibatkan proses penelitian formal. Kami memilih metode ini untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kesalahan

pengguna pada aplikasi web dalam konteks penggunaan sehari-hari. Observasi langsung dilakukan selama penggunaan aplikasi web, dan wawancara terfokus dilakukan untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut mengenai pengalaman pengguna.

Pendekatan deskriptif memungkinkan kami mengidentifikasi jenis kesalahan yang sering dihadapi pengguna dan menganalisis respons yang muncul tanpa membatasi diri pada struktur formal penelitian. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama interaksi pengguna dengan aplikasi web dan wawancara terfokus untuk mendapatkan pemahaman lebih lanjut mengenai pemikiran dan perasaan pengguna selama menghadapi kesalahan.

3. Hasil dan Pembahasan

Analisis data menghasilkan gambaran komprehensif tentang kesalahan pengguna yang mungkin dihadapi dan respons yang ditunjukkan dalam kehidupan sehari-hari. Jenis kesalahan termasuk kesalahan input, navigasi yang tidak jelas, dan pemahaman yang kurang terhadap antarmuka pengguna. Respons pengguna melibatkan percobaan ulang, pencarian bantuan, dan dalam beberapa kasus, keputusan untuk menghentikan penggunaan aplikasi.

Pentingnya pemahaman kontekstual kesalahan pengguna dalam aplikasi web menyoroti perlunya perbaikan desain yang lebih baik. Temuan ini menunjukkan bahwa kesalahan pengguna, seperti kesalahan input, navigasi yang tidak jelas, dan pemahaman yang kurang terhadap antarmuka pengguna, dapat mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna. Dalam menghadapi kesalahan tersebut, respons pengguna melibatkan berbagai strategi, termasuk percobaan ulang, pencarian bantuan, dan dalam beberapa kasus, keputusan untuk menghentikan penggunaan aplikasi. Penggunaan metode ini mencerminkan upaya pengguna untuk mengatasi kesalahan dan mencapai tujuan mereka dalam interaksi dengan aplikasi web. Diskusi lebih lanjut dapat memfokuskan pada implikasi praktis dari temuan ini terhadap perancangan antarmuka pengguna. Desain yang lebih intuitif dan panduan yang jelas dapat meminimalkan kesalahan pengguna, meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi, dan pada gilirannya, meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan pengaruh konteks penggunaan sehari-hari terhadap respons pengguna.

Kondisi lingkungan, waktu penggunaan, dan tugas yang sedang dijalankan dapat memengaruhi cara pengguna merespons kesalahan. Oleh karena itu, perbaikan desain harus mengakomodasi keragaman ini untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih responsif dan adaptif. Terakhir, penekanan pada pemahaman kontekstual kesalahan pengguna juga menegaskan perlunya kolaborasi antara perancang antarmuka pengguna, pengembang, dan pengguna dalam mengidentifikasi dan memecahkan masalah. Proses iteratif ini dapat memastikan bahwa solusi yang diimplementasikan tidak hanya memperbaiki kesalahan yang terdeteksi, tetapi juga memberikan solusi yang efektif dan memuaskan bagi pengguna.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Meskipun penelitian ini tidak melibatkan pendekatan formal, hasil analisis memberikan pemahaman mendalam tentang kesalahan pengguna pada aplikasi web. Kesalahan seperti kesalahan input, navigasi yang tidak jelas, dan kurangnya pemahaman terhadap antarmuka pengguna mempengaruhi efektivitas dan kepuasan pengguna dalam interaksi sehari-hari. Respons pengguna, yang melibatkan percobaan ulang, pencarian bantuan, dan kadang-kadang penghentian penggunaan aplikasi, menunjukkan upaya aktif pengguna dalam mengatasi tantangan yang dihadapi. Implikasi temuan ini melampaui pemahaman kesalahan pengguna, melibatkan perbaikan desain aplikasi web. Desain yang lebih intuitif dan panduan yang jelas dapat meminimalkan kesalahan pengguna, meningkatkan efisiensi penggunaan aplikasi, dan pada akhirnya, meningkatkan kepuasan pengguna. Keterlibatan pengguna dalam proses perbaikan desain menjadi kunci, menegaskan pentingnya kolaborasi antara perancang antarmuka pengguna, pengembang, dan pengguna akhir.

4.2 Saran

Untuk perancang antarmuka pengguna dan pengembang aplikasi web, saran-saran berikut dapat menjadi panduan berharga:

1) Pengembangan Panduan Pengguna yang Lebih Jelas:

Mengembangkan panduan pengguna yang lebih jelas dan mudah

dipahami dapat membantu pengguna mengatasi kesalahan dengan lebih efisien. Panduan ini dapat mencakup petunjuk visual, tutorial, atau FAQ yang bersifat informatif.

2) Penerapan Desain Responsif dan Adaptif:

Menerapkan desain responsif yang dapat beradaptasi dengan berbagai konteks penggunaan sehari-hari, seperti perangkat yang berbeda dan kondisi lingkungan yang berubah, akan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

3) Peningkatan Fitur Pencarian Bantuan:

Memperkuat fitur pencarian bantuan dalam aplikasi web untuk memberikan solusi yang cepat dan akurat ketika pengguna menghadapi kesalahan atau kesulitan.

4) Pelibatan Pengguna dalam Uji Pengguna:

Melibatkan pengguna dalam uji pengguna iteratif dapat membantu mengidentifikasi potensi kesalahan dan mendapatkan umpan balik langsung, memungkinkan perbaikan proaktif dan iteratif.

5) Pelatihan Pengguna Terintegrasi:

Menyediakan pelatihan terintegrasi dalam aplikasi web dapat membantu pengguna memahami fungsionalitas dengan lebih baik, mengurangi tingkat kesalahan, dan meningkatkan efisiensi penggunaan.

6) Monitoring dan Analisis Lanjutan:

Menerapkan sistem pemantauan dan analisis lanjutan untuk memahami pola kesalahan pengguna secara mendalam, yang dapat memberikan wawasan berharga untuk pengembangan dan perbaikan masa depan.

Daftar Pustaka

Achjar, K. A. H., Rusliyadi, M., Zaenurrosyid, A., Rumata, N. A., Nirwana, I., & Abadi, A. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis Untuk Analisis Data Kualitatif dan Studi Kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Khasanah, F. N., Untari, D. T., Nurmanto, D., & Murdowo, S. (2023). *Buku Ajar Interaksi Manusia & Komputer Mengenal Tools Desain UI/UX*. CV Pena Persada.

Analisis Kesalahan Pengguna Pada Aplikasi Web: Pemahaman dan Respons Pengguna Dalam Konteks Penggunaan Sehari-hari

Manuaba, I. B. K., Abdillah, R., Datya, A. I., Yuliyanti, S., Widiyasono, N., & Bahana, R. (2023). *Pengembangan Aplikasi Perangkat Lunak: Panduan Praktis dalam Merancang, Membangun, dan Mengelola Aplikasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Supartha, I. K. D. G., Elly, E., Arifin, N. Y., Ridwan, A., Rivanthio, T. R., Santika, P. P., ... & Primasari, D. (2023). *Buku Ajar Analisa Perancangan Sistem*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Saputra, A. M. A., Kharisma, L. P. I., Rizal, A. A., Burhan, M. I., & Purnawati, N. W. (2023). *Teknologi Informasi: Peranan TI Dalam Berbagai Bidang*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.