

INTISARI

Sektor telepon seluler (ponsel) merupakan salah satu bagian dari teknologi informasi dan komunikasi yang memberikan kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi. Perkembangan yang pesat ini menyebabkan berkembangnya variasi ponsel dalam berbagai dimensinya. Selain dari dimensi dan layanan teknologi perangkat lunak, perkembangan produk ponsel juga mencakup variasi desain fisik yang beraneka ragam tak terkecuali pada papan tombol (*keypad*). Secara umum terdapat dua tipe *keypad* ponsel yang beredar di pasaran yaitu *keypad alphanumeric* dan *keypad QWERTY*. Penggunaan *keypad* yang langsung bersentuhan dengan jari manusia sebagai pengguna menjadikan aspek *usability keypad* penting untuk diperhatikan. Untuk itu penelitian mengenai *usability* kedua tipe *keypad* tersebut menjadi hal yang menarik untuk dilakukan agar produsen dapat mengetahui produk yang diinginkan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability keypad alphanumeric* pada tiga merk ponsel yang berbeda serta tingkat *usability keypad QWERTY* pada tiga merk ponsel yang berbeda. Selanjutnya akan dibandingkan *usability* kedua tipe *keypad* tersebut. Metode analisis yang digunakan adalah metode *usability testing* dengan mengukur performansi pengguna secara langsung dalam bentuk eksperimen berbasis laboratorium. Atribut *usability* yang dianalisis mencakup aspek efisiensi penggunaan, tingkat kesalahan, kemudahan pembelajaran dan kepuasan penggunaan. Sebanyak total 54 orang responden terlibat dalam penelitian ini kemudian diambil data waktu penyelesaian pekerjaan, jumlah kesalahan, serta penilaian subjektif pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *keypad* Nokia 5130 merupakan *keypad alphanumeric* yang paling *usable* dilihat dari aspek kepuasan penggunaan. Analisis terhadap *keypad QWERTY* menghasilkan kesimpulan bahwa tidak terdapat perbedaan *usability* yang signifikan pada ketiga *keypad* ponsel yang diuji. Perbandingan terhadap kedua tipe *keypad* tersebut membuktikan bahwa *keypad QWERTY* merupakan *keypad* yang lebih *usable* dilihat dari aspek efisiensi penggunaan pada kondisi lingkungan yang kondusif. Ditemukan juga bahwa dengan penambahan beban kerja kognitif sebagai faktor gangguan akan memberikan efek penurunan performansi yang lebih signifikan terhadap *keypad QWERTY*.

Kata Kunci: *usability*, *keypad*, efisiensi penggunaan, tingkat kesalahan, kemudahan pembelajaran, kepuasan penggunaan, faktor gangguan