

Artikel Penelitian

## Analisis Penerapan Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (SISWASPK) dengan Metode Think Aloud

Triska Andini, Muhammad Dedi Irawan

Fakultas Sains dan Teknologi, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Kota Medan, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

Diterima Redaksi: 6 Desember 2022  
Revisi Akhir: 21 Desember 2022  
Diterbitkan Online: 23 Desember 2022

### KATA KUNCI

Perlindungan Konsumen; *Think Aloud*; *Severity Ratings*

### KORESPONDENSI

Phone: +6285270486700  
E-mail: andinitriska4@gmail.com

### A B S T R A K

Perlindungan konsumen ialah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Dengan mengikuti perkembangan zaman yang semakin maju dengan teknologi yang terus menerus berkembang menuntut seluruh aspek untuk beradaptasi dengan teknologi salah satunya adalah Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen. Website ini analisis menggunakan metode *Think Aloud* untuk mengukur bagaimana tingkat kepuasan dan kenyamanan pengguna terhadap fitur yang ada pada sistem. Metode ini menggunakan *task scenario* sebanyak 9 task dan 8 responden dengan kriteria tertentu. kemudian diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan masalah yang ada dan *severity ratings* sesuai dari saran dan tanggapan yang diberikan oleh responden. Dari hasil pengujian task didapatkanlah rata-rata 38,9% tanggapan positif dan rata-rata 61,1% tanggapan negatif terhadap *website* sehingga *website* perlu mengalami perbaikan.

### PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu teknologi semakin lama semakin maju dan berkembang. Ini akan sangat menunjang segala kegiatan yang berbasis digital, salah satunya dalam dunia industri dan perdagangan. Mengikuti perkembangan zaman adalah hak yang sangat penting bagi masyarakat. Teknologi akan mempermudah segala kegiatan kita dalam berbagai hal, dan salah satu yang akan diangkat dalam artikel ini adalah pengawasan dan perlindungan konsumen.

Hukum Perlindungan Konsumen merupakan bagian dari Hukum Konsumen yang memuat asas-asas lalu kaidah-kaidah yang bersifat mengatur dan mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.[1] Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen. Sesuai dengan amanat UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 29 ayat (1) "Pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha". Dari Undang-Undang tersebut diharapkan dapat memberikan rasa aman dan adil bagi konsumen serta untuk memperoleh perlindungan atas kerugian yang diderita atas transaksi suatu barang dan jasa [2].

Perlindungan konsumen sangat dibutuhkan untuk mencegah terjadinya kerugian yang dialami konsumen. Konsumen juga berhak mendapat kompensasi apabila jasa atau barang diterimanya tidak sesuai dengan ketentuan yang ada. Perlindungan konsumen juga memiliki peran bagi para produsen untuk terus meningkatkan pelayanannya, apalagi di era ekonomi global yang bebas saat ini serta persaingan yang semakin ketat. Setiap evaluasi dari konsumen menjadi bahan pertimbangan bagi para produsen. Tujuan utama dari perlindungan konsumen ialah untuk menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam usaha memenuhi kebutuhan hidupnya. Perlindungan konsumen akan meningkatkan rasa kepercayaan konsumen pada suatu perusahaan karena hal ini akan meningkatkan transparansi produk yang dijual kepada konsumen dan menghindarkan kejadian yang tidak adil serta menyediakan standar penanganan pengaduan konsumen yang

merasa dirugikan.[3] Cakupan perlindungan konsumen ini sangat luas diantaranya perlindungan konsumen terhadap barang dan jasa mulai dari kegiatan pembelian barang dan jasa hingga akibat dari pemakaian barang dan jasa.

Akibat dari pertumbuhan dunia teknologi yang semakin maju ini mendorong segala aspek untuk dapat beradaptasi dan bertransformasi kearah digital dan salah satu bentuk teknologi informasi adalah *website*. [4] Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara memiliki sebuah aplikasi/sistem informasi berbentuk *website* yang dapat diakses melalui *browser* di laptop maupun *smartphone* untuk menampung berbagai informasi dan keluhan dari konsumen. Nama aplikasi tersebut adalah Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen.

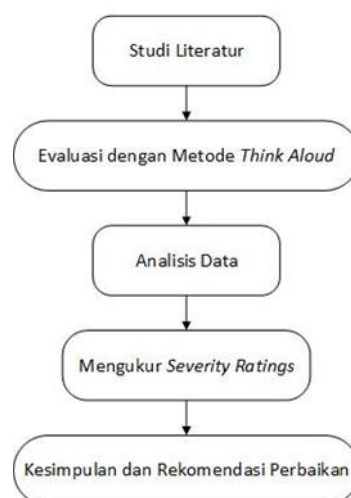
Penelitian ini dilakukan guna mengetahui bagaimana manfaat, nyaman dan kemudahan diterapkannya aplikasi SISWASPK ini bagi penggunanya, mulai dari pengaduan, pertanyaan hingga melacak laporan yang diajukan. Pada dasarnya sebuah sistem harus terlihat manfaat atau kegunaannya agar dapat menjawab masalah yang sedang terjadi. Apakah sistem tersebut memang benar-benar sesuai dengan keinginan pengguna dan mudah digunakan oleh pengguna sehingga memunculkan pengalaman pengguna yang berbeda-beda. [5] Supaya suatu aplikasi dapat menjadi *usable*, maka aplikasi harus berhasil memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menyelesaikan aktivitas yang dilakukan untuk mendapatkan tujuannya sebaik mungkin. Untuk mengukur *usability* dapat dilakukan dengan menggunakan pendapat pengguna tentang perasaan pengguna ketika menggunakan aplikasi.[6]

Metode yang digunakan adalah metode *Think Aloud* karena metode ini merupakan metode pengujian yang melibatkan *end user* untuk melakukan verbalisasi secara berkelanjutan terhadap apa yang dipikirkan pengguna pada saat menggunakan sistem.[7] Pengujian dilakukan untuk melihat sejauh mana sistem dapat dimengerti dan digunakan oleh pengguna dengan mudah untuk mencapai tujuannya serta seberapa mudah menggunakan antarmuka sistem yang dapat menghasilkan nilai kepuasan pengguna.[8] Rekomendasi perbaikan akan diberikan berdasarkan pengelompokan masalah dan severity ratings yang disampaikan pengguna dan juga hasil observasi peneliti.[9] Jumlah pengguna yang dilibatkan dalam proses pengujian dengan metode *Think Aloud* sebanyak 8 – 10 pengguna, jumlah tersebut telah cukup baik untuk menggali dan memahami bagaimana perilaku pengguna.[10] Jika menggunakan terlalu banyak pengguna proses yang terjadi akan terus berulang dengan hasil yang sama dan tidak menemukan temuan baru. Metode *Think Aloud* menjelaskan peninjauan situs web berdasarkan hasil evaluasi *usability* secara nyata yang ditampilkan dengan informasi lengkap pada saat proses evaluasi *usability* berlangsung. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode *Think Aloud* untuk menganalisis serta mengevaluasi *website* SISWASPK pada Disperindag Provinsi Sumatera Utara.

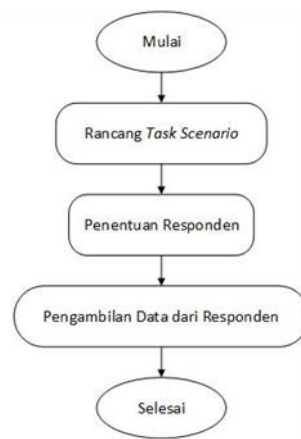
Adapun penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sulistya, dkk *Think Aloud* menampilkan informasi lengkap dalam proses menganalisis evaluasi *usability* dari sebuah *website*. [4] Selanjutnya yaitu dari Wahyono bahwa *Think Aloud* merupakan metode yang cocok untuk mengukur dan menguji seberapa mudah pengguna menggunakan fitur-fitur pada sebuah sistem.[11] Keterkaitan penelitian ini terhadap penelitian sebelumnya ialah objek yang diteliti sama-sama sebuah *website* dengan fokus penelitian yaitu evaluasi dan perbaikan sebuah *website*, kemudian metode yang digunakan juga sama yaitu menggunakan metode *think aloud*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian Analisis Penerapan *Website* SISWASPK dilakukan menggunakan Metode *Think Aloud* dengan tahapan penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

Gambar 2. Tahapan Metode *Think Aloud*

#### 1. Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti mengeksplor beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap cocok dan sesuai dengan topik penelitian yang dibuat seperti jurnal-jurnal yang terkait dengan metode *think aloud*, sehingga peneliti bisa mendapatkan gambaran dalam mengerjakan penelitian ini.

#### 2. Rancang *Task Scenario*

Pada tahap ini dilakukan perancangan untuk *task-scenario* yang akan dikerjakan oleh responden. Hal ini menjadi bahan pengujian *website* kepada responden. *Task* dibuat sebanyak 8 *task* pada *website* SISWASPK.

#### 3. Penentuan Responden.

Pada tahap ini dilakukan penentuan kriteria responden untuk proses pengambilan data, diperlukan setidaknya delapan sampai sepuluh orang responden. Kriteria responden berumur 20 tahun keatas dan memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui *smartphone* atau komputer/laptop, dan terbiasa dalam menggunakan teknologi komputer.

#### 4. Pengambilan Data

Pengambilan data didasarkan pada perilaku dan ucapan yang di tunjukkan oleh responden saat melaksanakan analisis *usability*. Data dikumpulkan dengan memberikan 8 (delapan) *task* pada responden dan untuk waktu pengerjaan setiap responden akan dicatat. Analisis yang dilakukan responden pada *website* SISWASPK didasarkan pada skenario yang telah ditetapkan peneliti.

#### 5. Analisis Data

Data yang di peroleh dari responden akan dianalisis yang berupa hasil dari pengerjaan *task-scenario*. Setiap responden akan diminta pendapatnya tentang bagaimana penerapan dari *website* SISWASPK. Hal ini akan mencerminkan tingkat kepuasan responden terhadap *website* tersebut. Seluruh data yang dikumpulkan tersebut akan di analisis untuk mengetahui hasil data yang diinginkan.

#### 6. Kesimpulan dan Rekomendasi

Setelah data dianalisis maka akan mendapatkan kesimpulan dari data tersebut kemudian akan diberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan masalah yang ada dan *severity ratings* sesuai dari saran dan tanggapan yang diberikan oleh responden maupun peneliti.

Pada penelitian ini juga menggunakan *Severity Ratings* untuk melihat tingkat keparahan permasalahan dari *website* tersebut. *Severity ratings* atau peringkat keparahan menurut Nielsen dapat digunakan untuk mengalokasikan sebagian besar pengujian sebuah *website* agar dapat memperbaiki masalah yang paling serius. Dengan kata lain *severity ratings* ini merupakan permasalahan yang didapatkan pengguna berdasarkan tingkat keparahannya untuk dapat diberikan perbaikan. Skala peringkat keparahan ini dimulai dari 0 hingga 4 agar dapat digunakan untuk menilai tingkat keparahan masalah *usability*. [9]

Tabel 1. Tingkat *Severity Ratings*

Skala	Tingkat Keparahannya	Keterangan
0	<i>No Problem</i>	Pengguna tidak mendapatkan masalah pada <i>usability</i>
1	<i>Cosmetic</i>	Permasalahan yang tidak perlu perbaikan
2	<i>Minor Problem</i>	Permasalahan dengan perbaikan pada prioritas rendah
3	<i>Mayor Problem</i>	Permasalahan dengan perbaikan pada prioritas tinggi
4	<i>Catastrophe</i>	Permasalahan yang sangat besar sehingga wajib untuk diperbaiki

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Task Scenario

*Task scenario* dibuat sebanyak 9 *task*. *Task* ini menjadi bahan patokan atau pengujian yang akan dilakukan oleh responden. Adapun *task skenario* tersebut terlihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. *Task Scenario*

No.	<i>Task Scenario</i>
T1	Mengakses <i>website</i> Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (SISWASPK)
T2	Pada form lapor terdapat menu pengaduan, akses menu pengaduan
T3	Pada form lapor terdapat menu pertanyaan, akses menu pertanyaan kemudian isi formulir pertanyaan
T4	Pada form lapor terdapat menu informasi, akses menu informasi kemudian isi formulir penyampaian informasi
T5	Akses menu <i>tracking</i> dan lacak <i>progress</i> laporan yang telah dibuat
T6	Akses menu portal SIMPKTN untuk pindah kehalaman Sistem Informasi Manajemen Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga
T7	Akses menu Dinas
T8	Kembali ke menu beranda dan unduh <i>chart</i> atau diagram pelaporan yang pernah masuk
T9	Di menu beranda terdapat terdapat daftar barang SNI wajib, akses <i>link</i> daftar barang SNI wajib

### Responden

Pengujian *task scenario* tersebut dilakukan oleh 8 responden dengan kriteria responden berumur 20 tahun keatas dan memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui smartphone atau komputer/laptop, dan terbiasa dalam menggunakan teknologi komputer.

### Pengambilan Data

Setelah merancang *task scenario* dan menentukan kriteria responden, selanjutnya adalah menguji *website* Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (SISWASPK). Cara pengerjaannya yaitu dengan membacakan setiap *task scenario* yang telah dirancang kepada responden. Kemudian responden akan mengerjakan setiap perintah pada setiap *task* yang diberikan. Terakhir, responden memberikan respon atau tanggapannya terhadap setiap *task* yang diberikan. Adapun hasil pengerjaan *task scenario* dari semua responden dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Keberhasilan Pengerjaan *Task* Oleh Responden

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
R1	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
R2	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
R3	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
R4	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
R5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
R6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
R7	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
R8	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓

Dapat dilihat dari Tabel 3 diatas dari pengujian *think aloud* menunjukkan bahwa pada *task* T7 seluruh reponden gagal melakukan *task scenario* tersebut dikarenakan fitur hanya dapat diakses oleh administator dari *website* tersebut. Pada *task* T2 responden R1 dan R2 tidak berhasil melakukan *task* yang diberikan karena tidak memiliki barang untuk diadukan. Pada *task* T5 responden R4 dan R7 tidak berhasil melakukan *task* yang diberikan karena kode gagal dilacak. Terakhir, pada T1, T3, T4, T6, T8, dan T9 seluruh responden berhasil melakukan *task scenario* yang diberikan. Adapun waktu pengerjaan responden pasa setiap *task* dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Waktu Pengerjaan Setiap *Task*

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9
<b>R1</b>	0:3s	✘	1:13s	1:15s	0:20s	0:3s	✘	0:11s	0:10s
<b>R2</b>	0:3s	✘	1:20s	1:19s	0:32s	0:3s	✘	0:12s	0:6s
<b>R3</b>	0:3s	2:24s	1:12s	1:22s	0:19s	0:3s	✘	0:15s	0:7s
<b>R4</b>	0:3s	2:32s	1:15s	1:20s	✘	0:3s	✘	0:20s	0:7s
<b>R5</b>	0:3s	3:01s	1:18s	1:15s	0:20s	0:3s	✘	0:18s	0:9s
<b>R6</b>	0:3s	2:45s	1:22s	1:25s	0:18s	0:3s	✘	0:13s	0:6s
<b>R7</b>	0:3s	3:10s	1:20s	1:30s	✘	0:3s	✘	0:12s	0:7s
<b>R8</b>	0:3s	2:49s	1:15s	1:23s	0:15s	0:3s	✘	0:12s	0:8s

### Analisis Data

Setelah responden berhasil melakukan seluruh *task* yang diberikan, masing-masing responden diminta untuk memberikan *feedback* pada setiap *task scenario* yang berhasil dikerjakan dan menentukan *severity ratings* dari *feedback* yang diberikan. Setiap *feedback* dan *severity ratings* akan dicatat oleh peneliti dengan seksama.

Tabel 5. *Feedback* Responden

Task	Feedback Responden	Jenis Feedback	Severity Ratings
<b>T1</b>	Seluruh responden memberikan <i>feedback</i> pada <i>task</i> ini bahwa akses halaman awal <i>website</i> di <i>load</i> dengan cepat tanpa ada kendala apapun.	Positif 100%	– 0 - <i>No Problem</i>
<b>T2</b>	Responden R1, R2, R3, R5, R6 dan R7 memberikan <i>feedback</i> bahwa tampilan pada form pengaduan tidak menarik karena setiap form memiliki warna yang sama. Sedangkan responden R4 dan R8 tidak mempermasalahkan hal tersebut.	Negatif 75%	– 3 - <i>Mayor Problem</i>
<b>T3</b>	Responden R1, R2, R3, R5, R6 dan R7 memberikan <i>feedback</i> yang sama seperti <i>task</i> T2 bahwa tampilan pada form pertanyaan tidak menarik karena setiap form memiliki warna yang sama. Begitu juga dengan responden R4 dan R8 yang tidak mempermasalahkan tampilan form pertanyaan.	Negatif 75%	– 3 - <i>Mayor Problem</i>
<b>T4</b>	Responden R1, R2, R3, R5, R6 dan R7 memberikan <i>feedback</i> yang sama seperti <i>task</i> T2 dan T3 bahwa tampilan pada form informasi tidak menarik karena setiap form memiliki warna yang sama. Begitu juga dengan responden R4 dan R8 yang tidak mempermasalahkan tampilan form informasi.	Negatif 75%	– 3 - <i>Mayor Problem</i>
<b>T5</b>	Seluruh responden kecuali R4 dan R7 yang gagal dalam mengerjakan <i>task</i> ini, memberikan <i>feedback</i> bahwa sebaiknya <i>inputan email</i> tidak perlu diisi untuk melacak laporan, dan hanya kode laporan saja yang wajib diisi.	Negatif 100%	– 4 - <i>Catastrophe</i>
<b>T6</b>	Seluruh responden memberikan <i>feedback</i> bahwa akses ke SIMPKTN sangat mudah dan loading untuk berpindah <i>link</i> juga cepat.	Positif 100%	– 0 - <i>No Problem</i>

<b>T7</b>	Seluruh responden memberikan <i>feedback</i> bahwa pada <i>task</i> ini, menu dinas sebaiknya tidak perlu ditampilkan untuk umum.	Negatif 100%	- 4 - <i>Catastrophe</i>
<b>T8</b>	Responden R1, R2, R4, R5, R6, R7, dan R8 memberikan <i>feedback</i> bahwa halaman beranda terlalu kosong dan <i>chart</i> jumlah pengunjung dirasa tidak perlu.	Negatif 87,5%	- 3 - <i>Mayor Problem</i>
<b>T9</b>	Responden R1, R5 dan R8 memberikan <i>feedback</i> untuk <i>task</i> ini bahwa, daftar barang SNI wajib sebaiknya diletakkan pada bagian atas. Responden R2, R3, R4, R6, dan R7 tidak memperlmasalahkan hal tersebut.	Negatif 37,5%	- 2 - <i>Minor Problem</i>

### Rekomendasi

Dari Tabel 5 diatas dapat dihitung rata-rata penilaian positif dan negatifnya dengan menjumlahkan nilai persenan *feedback* kemudian dibagi dengan jumlah *task*, berikut perhitungannya:

$$\frac{\sum \text{Nilai feedback}}{\text{Jumlah task}} = \text{Rata - rata nilai}$$

$$\text{Positif} = \frac{350\%}{9} = 38,9\%$$

$$\text{Negatif} = \frac{550\%}{9} = 61,1\%$$

Berdasarkan perhitungan tersebut terdapat rata-rata 38,9% tanggapan positif dan 61,1% tanggapan negatif, sehingga *website* ini harus diperbaiki. Peneliti akan memberikan rekomendasi dari hasil analisis data *feedback* responden dan juga dari peneliti sendiri. *task-task* yang wajib diperbaiki adalah *task* yang *severity ratings*nya adalah *Catastrophe* atau dengan skala 4, dan *task* yang perlu diperbaiki dengan prioritas tinggi yaitu *task* yang *severity ratings*nya adalah *Mayor Problem* atau dengan skala 3, serta *task* yang diperbaiki dengan prioritas rendah yaitu *task* yang *severity ratings*nya adalah *Minor Problem* atau dengan skala 2.

Pada *task* T2, T3, dan T4 memiliki permasalahan yang sama yaitu tampilan pada form pertanyaan tidak menarik karena setiap form memiliki warna yang sama. Rekomendasi yang sesuai dengan permasalahan tersebut adalah memberikan warna yang berbeda pada setiap bagian form yang akan diisi dan tidak mengimplementasikan desain *card* form yang berulang atau *card* didalam *card*. Kemudian, bagian kode laporan yang muncul dengan *pop up* sebaiknya diganti dengan tampilan notifikasi *alert* diatas *card* form sehingga ketika di klik kode tidak akan hilang.

Pada *task* T5 memiliki permasalahan *inputan email* tidak perlu wajib digunakan untuk melacak laporan. Rekomendasi dari masalah ini adalah menghapus *inputan email* dan hanya kode laporan saja yang wajib diisi oleh pengguna. Lalu, pada *button* lacak ketika diklik sebaiknya tulisan didalam *button* tidak menggunakan *hover* sehingga *button* tidak menghitam semua. Kemudian, agar tampilan pada menu *tracking* tidak tampak terlalu kosong sebaiknya diberikan *sidebar* pada sisi kanan untuk menampilkan FAQ mengenai *tracking* laporan.

Pada *task* T7 memiliki permasalahan bahwa menu dinas tidak perlu ditampilkan untuk umum atau pengguna. Rekomendasi dari permasalahan ini yaitu dikarenakan *website* ini didesain untuk pengaduan atau pelaporan pengguna saja tanpa perlu login, maka sebaiknya menu dinas tidak perlu ditampilkan. Jika *login* admin diperlukan, sebaiknya dibuat *login* admin pada portal SIMPKTN.

Pada *task* T8 memiliki permasalahan beranda terlalu kosong dan *chart* jumlah pengunjung dirasa tidak perlu. Rekomendasi dari permasalahan ini adalah dengan menambahkan beberapa keterangan mengenai *website* SISWASPK ini kemudian dilanjutkan dengan menampilkan *chart* atau diagram jumlah laporan yang masuk baik itu laporan pengaduan, pertanyaan dan informasi. jika memang masih ingin menampilkan jumlah pengunjung, dapat diletakkan pada bagian *sidebar* atas *website* dengan model teks saja, bukan dengan grafik.

Terakhir pada *task* T9 memiliki masalah *link* daftar barang SNI wajib terletak dipaling dibawah. Rekomendasi dari permasalahan pada *task* ini adalah dengan menambahkan *sidebar* pada halaman beranda dengan *sidebar* yang diisi

dengan daftar barang-barang SNI wajib langsung, bukan dengan *link* ke halaman yang berbeda. Hal ini bisa dibuat dengan desain list barang atau bisa dengan menambahkan menu baru pada *navbar* yaitu menu daftar barang SNI sehingga pengguna atau konsumen dapat dengan mudah melihat list barang tersebut tanpa perlu ke halaman atau *website* yang berbeda.

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian analisis data yang telah dilakukan pada *website* Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen (SISWASPK) didapatkan kesimpulan bahwa analisis *usability website* tersebut menggunakan metode *think aloud* dengan jumlah *task* scenario yaitu 9 *task* yang dikerjakan oleh 8 orang responden dengan kriteria responden berumur 20 tahun keatas dan memiliki kemampuan literasi internet, dapat mengoperasikan internet melalui *smartphone* atau komputer/laptop, dan terbiasa dalam menggunakan teknologi komputer. Sebanyak 2 responden gagal menyelesaikan *task* T2 dan T5, seluruh responden gagal menyelesaikan *task* T7 dan *task* lainnya berhasil diselesaikan dengan baik oleh seluruh responden. Waktu pengerjaan pada seluruh *task* selain *task* T1 dan T6 diselesaikan dalam waktu yang berbeda beda oleh setiap responden.

Dari *feedback* yang diberikan oleh 8 responden terdapat rata-rata 38,9% tanggapan positif dan rata-rata 61,1% tanggapan negatif terhadap tampilan *website*, sehingga tampilan *website* perlu diperbaiki. Maka dari itu diberikanlah rekomendasi-rekomendasi pada setiap *task* yang memiliki *severity ratings* dengan skala 2 (*Minor Problem*) sampai skala 4 (*Catastrophe*). Tampilan *website* tampak terlalu kosong hingga perlu diisi dengan menambahkan *sidebar* yang berisi informasi lainnya, memberikan warna yang berbeda pada setiap tampilan form juga menghilangkan menu dinas yang dirasa kurang memiliki fungsi bagi konsumen didalam *website* tersebut dan menambahkan menu baru yaitu daftar barang SNI serta menghapus *inputan email* pada *tracking* laporan.

Jadi, *website* Sistem Informasi Pengawasan dan Perlindungan Konsumen dinilai masih kurang baik, maka *website* perlu diperbaiki agar pengguna juga merasa nyaman untuk mengakses *website* tersebut. Dengan adanya sistem yang baik, konsumen dapat dengan mudah membuat laporan pengaduan, bertanya, hingga memberikan informasi pada suatu produk yang dimana hal ini akan membantu mewujudkan tujuan dari pengawasan dan perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. T. P. Siregar and M. R. Lubis, "Sosialisasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Di Lingkungan Universitas Darma Agung," *PKM Maju UDA*, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/pkmmajuuda/article/view/881>
- [2] A. Maharani and A. D. Dzikra, "Fungsi Perlindungan Konsumen Dan Peran Lembaga Perlindungan Konsumen Di Indonesia: Perlindungan, Konsumen Dan Pelaku Usaha (Literature Review)," *J. Ekon. Manaj. Sist. ...*, 2021, [Online]. Available: <https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/607>
- [3] M. F. Soleh, "Penimbunan Alat Pelindung Diri pada Masa Pandemi Covid-19: Kajian Hukum Pidana Bidang Perlindungan Konsumen," *Undang J. Huk.*, 2020, [Online]. Available: <https://mail.ujh.unja.ac.id/index.php/home/article/view/128>
- [4] M. Sulistiya, Z. Mu'afi, S. R. Natasia, H. Herlina, and ..., "Penerapan Metode Think Aloud untuk Evaluasi Usability pada Website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota MNO," *J. ...*, 2021, [Online]. Available: <https://journal.ithb.ac.id/telematika/article/view/389>
- [5] I. W. B. Diarsa, "Evaluasi Sistem Informasi Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bangli pada Aspek Usability dengan Metode User Experience Questionnaire dan Think Aloud," *J. ILMU Komput. Indones.*, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal-pasca.undiksha.ac.id/index.php/jik/article/view/3685>
- [6] M. I. F. Pratama, H. M. Az-Zahra, and ..., "Evaluasi usability menggunakan metode Think Aloud dan Heuristic Evaluation pada aplikasi mobile Padicitri," *Jurnal ...* download.garuda.kemdikbud.go.id, 2019. [Online]. Available: <http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1479845&val=10384&title=Evaluasi Usability Menggunakan Metode Think Aloud dan Heuristic Evaluation pada Aplikasi Mobile Padicitri>
- [7] P. A. T. Ashshofiah, S. R. Natasia, Y. E. Hartanti, and ..., "Evaluasi Usability Website Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten XYZ Menggunakan Metode Think-Aloud," *J. ...*, 2021, [Online]. Available: <http://jurnal.una.ac.id/index.php/jurti/article/view/2057>
- [8] F. Thaib, M. Papuangan, and ..., "EVALUASI USABILITY MENGGUNAKAN METODE THINK ALOUD PADA APLIKASI MOBILE MISTER ALADIN," *J. Tek. ...*, 2022, [Online]. Available: <http://jurnalteknik.univpasifik.ac.id/index.php/jts/article/view/21>
- [9] R. J. Silalahi, H. M. Az-Zahra, and R. I. Rokhmawati, "Evaluasi Usability pada Website Skilvul sebagai Massive Open Online Courses (MOOCS) menggunakan Metode Think-Aloud," ... *Tekno. Inf. dan Ilmu ...*,

- [Online]. Available: <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/11261>
- [10] Y. G. Pranandita, H. M. Az-Zahra, and D. Priharsari, "Evaluasi Usability pada Aplikasi Among Kota dengan Metode Think Aloud dan Heuristic Evaluation," ... *Teknologi Informasi dan Ilmu* .... j-ptiik.ub.ac.id. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/download/9185/4145>
- [11] T. Wahyono, *Analisis Usability Terhadap Aplikasi Mobile LinkAja Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Think Aloud*. e-journal.uajy.ac.id, 2022. [Online]. Available: <http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/27428>