

## Pertemuan 12

# Manual Tercetak, Petunjuk Online dan Tutorial

## Pendahuluan

- Bentuk-bentuk manual pemakai tercetak (*printed user manual*) :
  - Daftar alfabetis (*alphabetic listing*) dan deskripsi perintah
  - Kartu referensi kilat (*quick reference card*) dengan gambaran singkat sintaktis
  - Brief getting started notes untuk memungkinkan pemakai mencoba menggunakan system
  - Pengenalan bagi pemakai pemula (*novice user introduction*) atau tutorial
  - Manual konversi (*conversion manual*) yang mengajarkan keistimewaan system baru kepada pemakai yang berpengalaman tentang system lain
  - Manual referensi rinci (*detailed reference manual*) dengan liputan semua features

- Jenis-jenis materi online :

- **Online user manual** : versi elektronik dari manual pengguna tradisional.  
Dikonversi langsung dari manual tercetak sehingga langsung tersedia tetapi lebih sulit dibaca dan diserap
- **Online help facility** : petunjuk berupa presentasi hierarkis kata kunci dalam bahasa perintah, seperti indeks pada manual tradisional
- **Online tutorial** : pendekatan yang menggunakan media elektronik untuk mengajar pemula dengan memperlihatkan simulasi system yang bekerja, dengan menampilkan animasi yang menarik, dan melibatkan pemakai dalam sesi interaktif
- **Online demonstration** : membawa pemakai menelusuri penggunaan software agar pemakai dapat memperoleh gambaran menyeluruh atas software

## Klasifikasi Materi Kertas dan Online

- Klasifikasi menurut Duffy et al. (1992):

Tujuan Pemakai	Medium Penyampaian	
	Kertas	Online
Saya ingin membelinya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sales brochure</li> <li>• Fact sheet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Demonstration program</li> </ul>
Saya ingin mempelajarinya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutorial manual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Guided tour</li> </ul>
Saya ingin menggunakannya	<ul style="list-style-type: none"> <li>• User's manual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Online help</li> <li>• Online document</li> </ul>

## Membaca dari Kertas Vs Tampilan

Kelemahan potensial untuk membaca dari tampilan layar meliputi :

- **Font yang jelek**, terutama pada tampilan dengan resolusi rendah
- **Kontras yang rendah** antara karakter dan latar belakang, dan batas-batas karakter yang buram dan tidak jelas
- **Cahaya yang dipancarkan** dari tampilan akan lebih sulit dibaca daripada cahaya yang dipantulkan oleh kertas, layar lebih menyilaukan, *flicker* dapat mengganggu, dan permukaan layar yang melengkung dapat membingungkan
- **Tampilan yang kecil** membutuhkan perpindahan halaman yang banyak

Hendri Sopryadi,S.Kom.

5

- **Jarak membaca** dapat lebih besar daripada kertas, karena posisi layar tetap, dan penempatannya mungkin terlalu tinggi agar bisa dibaca dengan nyaman
- **Masalah tata letak dan pemformatan**, seperti margin yang tidak sebagaimana mestinya, lebar baris yang tidak memadai, atau justifikasi (perataan) yang janggal
- **Gerakan tangan dan tubuh yang dikurangi** pada tampilan dibandingkan dengan kertas, dan postur tubuh yang kaku yang keduanya dapat melelahkan
- **Ketidakakraban terhadap tampilan** dan kegelisahan bahwa citra bisa hilang dapat meningkatkan stress

Hendri Sopryadi,S.Kom.

6

## Mempersiapkan manual tercetak

- **Pengaturan dan gaya tulisan**
- **Deskripsi nonantropomorfik**
- **Proses pengembangan**

Hendri Sopryadi,S.Kom.

7

## Pengaturan dan gaya tulisan

Proses sembilan langkah untuk menulis dokumentasi pemakai (Brockman, 1990):

- **Kembangkan spesifikasi dokumen :**
  - Gunakan orientasi tugas
  - Gunakan rancangan minimalis
  - Tangani pembaca yang beraneka ragam
  - Tentukan tujuan
  - Organisasikan informasi dan kembangkan visualisasi
  - Perhatikan tata letak dan warna

Hendri Sopryadi,S.Kom.

8

- Buat prototipe
- Buat draft (bentuk kasar)
- Perbaiki
- Kaji ulang
- Uji di lapangan
- Terbitkan
- Lakukan ulasan pascaprojek
- Pelihara

Hendri Sopryadi,S.Kom.

9

## Mempersiapkan fasilitas online

Alasan-alasan positif untuk membuat manual tersedia online adalah :

- Informasi tersedia kapan saja komputer tersedia
- Pemakai tidak perlu menyediakan ruang kerja untuk membuka manual
- Informasi dapat diperbaharui secara elektronis dengan cepat dan tidak mahal
- Informasi spesifik yang diperlukan bagi tugas tertentu dapat ditemukan dengan cepat jika manual online menyediakan indeks elektronik atau pencarian teks
- Penyusun dapat menggunakan grafik, suara, warna, dan animasi yang dapat berguna dalam menjelaskan aksi-aksi kompleks dan menciptakan pengalaman keterlibatan

Hendri Sopryadi,S.Kom.

10

Dampak negatif potensial dari manual online :

- Tampilan lebih sulit dibaca daripada cetakan
- Layar dapat berisi informasi lebih sedikit daripada kertas, dan perpindahan halamannya lebih lambat daripada manual kertas
- Bahasa perintah tampilan mungkin belum dikenal dan membingungkan pemula
- Jika tampilan digunakan untuk pekerjaan lain, beban ingatan jangka pendek pemakai akan menjadi parah jika pekerjaan dan manual harus dipertukarkan

Hendri Sopryadi,S.Kom.

11

## Daftar fasilitas online yang berguna menurut Relles dan Price (1981) :

- Penjelasan yang sinambung dan lebih rinci atas pesan kesalahan yang ditayangkan
- Penjelasan yang sinambung dan lebih rinci atas pertanyaan atau permintaan
- Contoh yang sinambung dari masukan yang tepat atau perintah yang sah
- Penjelasan atau definisi dari istilah tertentu
- Deskripsi format perintah tertentu

Hendri Sopryadi,S.Kom.

12

- Daftar perintah yang diperbolehkan
- Penayangan bab-bab tertentu dari dokumentasi
- Deskripsi nilai sesaat dari berbagai parameter sistem
- Petunjuk penggunaan sistem
- Berita yang menarik bagi pemakai sistem
- Daftar pertolongan yang tersedia bagi pemakai

Hendri Sopryadi,S.Kom.

13

### **Pedoman untuk sistem petunjuk online (*online help*):**

- Buat sistem petunjuk mudah diakses dan mudah dituju kembali
- Buat petunjuk sespesifik mungkin
- Kumpulkan data untuk menentukan petunjuk apa saja yang diperlukan
- Berikan pemakai sebanyak mungkin kendali atas sistem petunjuk
- Buat pesan-pesan petunjuk akurat dan lengkap
- Jangan gunakan petunjuk sebagai kompensasi perancangan antarmuka yang buruk

Hendri Sopryadi,S.Kom.

14

### **Online tutorials, Online demonstrations, animations**

#### **Online tutorial akan berguna karena pemakai**

- Tidak perlu terus-menerus bertukar perhatian antara terminal dan materi petunjuk
- Berlatih ketrampilan yang dibutuhkan untuk menggunakan sistem
- Dapat bekerja sendiri pada kecepatan langkahnya sendiri dan tidak perlu malu atas kesalahan yang dibuat di depan instruktur atau sesama pelajar yang adalah manusia

Hendri Sopryadi,S.Kom.

15

#### **Karakteristik sistem demo :**

- Disebarkan dalam bentuk disket, CD-ROM, atau melalui internet
- Dirancang untuk menarik pemakai potensial
- Umumnya memamerkan keistimewaan sistem menggunakan animasi, gambar berwarna, suara, dll
- Persyaratan antarmuka pemakai untuk memikat dan mempertahankan ketertarikan pemakai, menyampaikan informasi dan membangun citra produk yang positif
- Kendali umum : maju secara otomatis atau manual, pengaturan panjang demo, berhenti, mengulang, atau melompati bagian tertentu

Hendri Sopryadi,S.Kom.

16