

## USABILITY TESTING SITUS WEB KOPERTIS WILAYAH II

Siti Aminah, Zainuddin Ismail, Alex Wijaya

Magister Teknik Informatika  
Universitas Bina Darma  
Jl. A. Yani No. 12 Palembang

### **Abstrak**

*Layanan Berbasis Web sudah menjadi bagian terpenting dalam keberhasilan suatu instansi pendidikan. Tetapi dari layanan berbasis web ini masih banyak yang merasa sulit untuk menggunakannya, dan tidak menarik bagi para penggunanya, karena web tidak bekerja dengan baik. Alasan dibutuhkannya usability testing pada situs web adalah untuk mengetahui kualitas suatu web dalam penggunaannya dan memenuhi standarisasi pemerintah yang didasarkan pada situs web instansi pemerintah pada petunjuk pelaksanaan yang dikeluarkan oleh Departemen Perhubungan Republik Indonesia pada tahun 2003. Menurut Jacob Nielsen (2003), pengujian kegunaan (usability testing) berdasarkan lima komponen: belajar (learnability), efisien (efisiensi), mudah diingat (memorability), aman digunakan atau mengurangi tingkat kesalahan (error) dan memiliki tingkat kepuasan yang tinggi (satisfaction).*

**Kata kunci:** *usability testing, website.*

## **1 PENDAHULUAN**

Teknologi informasi diharapkan dapat menjadi media yang paling efektif untuk mencari dan menyebarkan informasi. Dengan penerapan teknologi informasi khususnya internet, informasi dapat diakses lebih cepat, kapan saja dan dimana saja. Internet diterapkan kedalam berbagai bidang kehidupan manusia, termasuk bidang pemerintahan, dengan adanya e-Government. Situs web bertindak sebagai mekanisme pengiriman untuk layanan yang memfasilitasi berbagai tugas pemangku kepentingan yang harus dilakukan. Situs juga berfungsi sebagai platform di mana suatu organisasi dapat berinteraksi dengan para pemangku kepentingan.

## **2 METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Usability**

Usability/daya guna sebagai kunci utama pada proses analisa suatu websites sebelum melakukan analisa, akan diberikan definisi usability dari beberapa sumber:

1. Menurut JeffAxup (2004) Usability adalah sebuah ukuran sebuah karakteristik yang mendeskripsikan seberapa efektif seorang pengguna dalam berinteraksi dengan suatu

produk. Usability juga merupakan ukuran seberapa mudah suatu produk bisa dipelajari dengan cepat dan seberapa mudah suatu produk bisa digunakan.

2. Sedangkan Menurut International Organization for Standardization (1998) Usability dapat didefinisikan sebagai tingkat di mana sebuah produk bisa digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai tujuan tertentu dengan efektif, efisien, dan memperoleh kepuasan dalam konteks penggunaannya.
3. Menurut Dumas et.al (1999) Usability digunakan untuk mengukur tingkat pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan produk sistem. Secara umum, usability mengacu kepada bagaimana pengguna bisa mempelajari dan menggunakan produk untuk memperoleh tujuannya, dan seberapa puas mereka terhadap penggunaannya.

Dari definisi diatas, dapat diketahui jika ukuran usability dari suatu situs web adalah sesuatu yang sifatnya subjektif, karena tergantung dari penilaian masing-masing pengguna web tersebut. Definisi yang pertama menekankan "penggunaan yang mudah" tentang suatu sistem dan tindakan yang harus dengan mudah dilakukan. Definisi yang kedua adalah menarik sebab menambahkan gagasan di mana usability tidak didefinisikan dalam konsep umum, tetapi dikhususkan untuk konteks dan para pemakai individu. Lebih dari itu, tidak hanya terbatas kepada "penggunaan yang mudah", tetapi menjelaskan bahwa tujuan di mana suatu produk digunakan harus dicapai dengan efektivitas, efisiensi dan kepuasan. Definisi yang ketiga menekankan usability itu pada ukuran suatu kondisi ketika pengguna berinteraksi dengan sistem, seberapa puas mereka terhadap sistem yang telah dibangun.

Pada penelitian ini, pengukuran usability didasarkan pada 5 komponen, yaitu Learnability, Visibility, Efisiensi, Error, Satisfaction. Penulis melakukan analisa pada website [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) yang menyediakan informasi bagi perguruan tinggi swasta di daerah Sumatera Bagian Selatan (Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu dan Bangka Belitung). Analisa website [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) ini dilakukan hanya untuk mengetahui tingkat 5 komponen yang ada pada web kopertis wilayah II.

## 2.2 Ukuran Tingkat Usability

Secara umum kriteria pengukuran usability dapat diuraikan sebagai berikut

1. Learnability  
Shackel (1990) dan Nielsen (1993) berpendapat learnability sebagai tingkat kemudahan sistem untuk dipelajari, diukur melalui waktu yang diperlukan untuk mempelajari penggunaan sistem hingga mencapai level kemahiran tertentu.
2. Visibility  
Seberapa terlihatnya action, state pada desain web tersebut bagi pengguna
3. Efisiensi  
Nielsen (1993) mengaitkan efisiensi dengan kebutuhan sumber daya, seperti usaha, waktu dan biaya, untuk mencapai tujuan pemakaian sistem tersebut.
4. Error (lain-lain)  
Nielsen (1993) menambahkan kriteria error dalam menilai usability sebuah sistem. Frekuensi kesalahan yang tinggi pada saat penggunaan sistem mengindikasikan rendahnya usability sistem yang bersangkutan.

## 5. Satisfaction (Kepuasan)

Kriteria kepuasan menjadi pertimbangan bagi Nielsen (1993) dan standar ISO 9241-11. Kepuasan pengguna terhadap sistem yang dipakainya mengindikasikan bahwa sistem tersebut layak pakai.

## 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dilakukan sesuai dengan kriteria ketergunaan yang diujikan meliputi:

1. Learnability
2. Visibility
3. Efisiensi
4. Error
5. Satisfaction

Dibawah ini adalah halaman antarmuka website kopertis wilayah II



Gambar 1: Halaman Menu Utama

Berikut adalah hasil pengumpulan data dan pembahasan tentang tingkat ketergunaan situs web Kopertis Wilayah II, masalah-masalah yang ditemui pengguna sewaktu menggunakan situs web Kopertis Wilayah II, dan perubahan-perubahan yang harus dilakukan pada situs web Kopertis Wilayah II.

### 1. Learnability

Gambar diatas merupakan halaman utama, yang tampil pertama kali saat web di akses setelah halaman selamat datang. Dari faktor Learnability timbul pertanyaan, seberapa mudahkan suatu situs web bagi pengguna untuk melengkapi task-task dasar pada penggunaan untuk pertama kalinya? Pada situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id), ini sebenarnya sudah memenuhi komponen Learnability dikarenakan :



Gambar 2: Kolom untuk pencarian

- Pengguna disediakan fasilitas-fasilitas nama menu maupun submenu yang tidak asing bagi pengguna yang dapat dengan mudah mempelajari dan mengerti apa maksud dari menu-menu yang tersedia tersebut.
- Pengguna disediakan fasilitas pencarian untuk mencari informasi yang dibutuhkan dengan hanya mengetikkan kata kunci yang sesuai dengan info yang akan dicari.
- Website ini lumayan konsisten, terlihat dari segi pewarnaannya. Penggunaan warna latar belakang sama untuk setiap page, yaitu putih. Warna teks yang mendominasi pada setiap halaman, yaitu hitam untuk indikasi link biru dan putih untuk selainnya (header, navigasi, dan footer pengecualian). Hanya saja, pada website ini menggunakan jenis huruf dan ukuran tulisan yang sama untuk setiap halamannya.

## 2. Visibility

Seberapa terlihatnya action, state pada desain web tersebut bagi pengguna?. Pada situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) ini belum cukup memenuhi komponen visibility karena:

- Beberapa menu belum terlihat jelas link, meskipun pada mouse over sudah terlihat baik.
- Website ini semua halamannya scroll ke bawah kira-kira sampai 5 kali pengguna (screen resolution 800 x 600 pixel) harus scroll agar bisa melihat semua isi di halaman tersebut.
- Tidak adanya pagination, yang menyulitkan pengguna dalam menelusuri bagian yang akan digunakan.
- Pembuat belum mampu membuat desain dan menu menu yang dapat menarik para pembaca, dengan adanya sedikitnya kombinasi warna monoton dan isi informasi dengan tata letak yang belum rapi, sehingga membuat pengguna enggan untuk berlama-lama untuk menggunakan website ini.
- Pada web ini tidak menggunakan perangkat multimedia.
- Kecepatan web ini dalam merespon setiap perintah yang diberikan pengguna sudah cukup memadai

### 3. Efficiency

Seberapa cepat pengguna menggunakan task-task dalam suatu situs web untuk pertama kalinya?, Untuk komponen Efficiency, situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) belum memenuhinya karena pada beberapa task dan menu masih banyak yang dirasa menyulitkan pengguna/pengunjung web ini. Adapun beberapa hal yang dinilai oleh penulis belum memenuhi nilai Efficiency pada web ini, yaitu:

- Pengguna akan merasa bahwa situs ini bertele-tele karena pada web ini menu-menu nya tidak begitu jelas dilihat di awal halaman isinya.
- Munculnya gambar dibawah ini, setiap pengguna akan berpindah menu.



Gambar 3: Tampilan pada saat awal web terbuka dan setiap pergantian menu

- Berita yang ditampilkan pada setiap submenu dan dari hasil pada kotak pencarian belum memberikan penjelasan yang baik.
- Pada bagian menu index dengan submenu berita dan menu directory PTS berisi informasi yang sama, tentu saja hal ini merupakan sesuatu hal yang sama sekali tidak efisien bagi pengguna karena dalam dua menu harus terdapat satu berita yang sama.
- Terdapatnya penumpukan berita/informasi yang pernah di publish pada halaman pertama web yang hanya memperlihatkan bahwa web tidak pernah mendapatkan perawatan oleh admin, sebaiknya menurut penulis, informasi yang berada pada satu bidang yang sama, dijadikan satu dan dibuat submenu bidang yang menaungi berita/informasi tersebut

### 4. Errors

Berapa banyakkah kesalahan-kesalahan yang dilakukan pengguna atau seberapa berat kesalahan yang dilakukan dan seberapa mudahkan pengguna mengatasi kesalahan-kesalahan yang terjadi dalam menggunakan situs web? Pada situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) ini, kesalahan yang kemungkinan terjadi oleh pengguna adalah ketika pengguna secara tidak sengaja meng-klik judul berita yang hampir sama (karena pada web ini, kebanyakan judul informasi dengan kata-kata yang hampir sama), sehingga pengguna

tidak mendapatkan informasi yang dibutuhkannya dan harus mencari informasi dengan kata kunci yang tepat.

#### 5. Satisfaction

Pada komponen ini, seberapa menyenangkan menggunakan desain situs web tersebut? Jika dinilai dari komponen satisfaction maka situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) ini belum dapat memenuhinya karena pengguna hanya menganggap situs ini biasa saja, tidak ada yang mampu membuat pengguna merasa tertarik atau mendapatkan pengalaman yang menyenangkan dalam menelusuri halaman web tersebut. Hal ini terbukti dari sedikitnya komentar yang masuk pada web ini. Navigasi merupakan bagian dari website yang memberikan link ke bagian lain dari sebuah website. Navigasi di [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) hanya berupa teks berwarna putih sehingga membuat pengguna awam kesulitan untuk mengenali teks tersebut sebagai navigasi, padahal navigasi yang baik mudah dilihat, mudah diakses dan betul-betul dapat diakses pengguna. Sebaiknya navigasi dibentuk menggunakan file image untuk bisa dikreasikan, dibedakan dari teks biasa, sehingga pengguna mengenalinya sebagai navigasi. Dari hasil evaluasi kelima komponen usability pada situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) belum memenuhi komponen usability. Pada situs web ini, masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperhatikan kembali oleh para pengembangnya, diantaranya terletak pada ketidakefisienan penggunaan menunya, ketidaktepatan dalam meletakkan berita/informasi, serta adanya informasi ganda yang terdapat pada web ini.

### 4 KESIMPULAN

Dari hasil evaluasi kelima komponen usability pada situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) di atas maka dapat diambil kesimpulan bahwa situs [www.kopertis2.go.id](http://www.kopertis2.go.id) belum memenuhi komponen usability. Pada situs web ini, masih terdapat beberapa kekurangan yang harus diperhatikan kembali oleh para pengembangnya, diantaranya terletak pada ketidakefisienan penggunaan menunya, ketidaktepatan dalam meletakkan berita/informasi, serta adanya informasi ganda yang terdapat pada web ini.

### 5 DAFTAR PUSTAKA

1. Badre, A. N. (2002). *Shaping Web usability: interaction design in context*. Boston: Addison-Wesley.
2. Barnard, J. (1999, Juli). *Web Accesible Library Resources for Emerging Virtual Libraries*. *The Journal of Library Services for Distance Education*, II (1). Borgholm , T., & Madsen, K. H. (1999, Mei). *Cooperative usability practices*. *Communications of the ACM*, 4 2 (5), 91-97.
3. Dumas, Redish,,et al.,(1999), *Apractical guide to Usability Testing*, John Wiley & Sons.
4. International Organization for Standardization, (1998), *ISO 9241 -11: Guidance on Usability*.

5. JeffAxup., (2004) Usability Professionals Association, About Usability, Available: <http://www.upa.com> diakses pada bulan Agustus 2014
6. Preece, J., dkk (2002), Interaction design : Beyond human computer interaction, John Wiley & Sons