

ANALISA KEPUASAN CIVITAS AKADEMIKA UNBARA TERHADAP WEBSITE UNIVERSITAS BATURAJA BERDASARKAN PADA ASPEK USABILITY

Hafiz Irsyad, Lin Yan Syah, Alex Wijaya

Magister Teknik Informatika

Universitas Bina Darma

Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Banyaknya situs web pada bidang pendidikan lainnya, diduga akan terjadi persaingan dalam menarik mahasiswa, oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mahasiswa dari universitas tersebut. Peningkatan pelayanan dan kepuasan mahasiswa merupakan suatu hal yang akan menjadi kelebihan situs Universitas Baturaja dibandingkan dengan situs web universitas lainnya. Dengan puasnya mahasiswa akan situs web universitas, maka akan meningkatkan loyalitas atau kesetiaan mahasiswa terhadap Universitas Baturaja. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat ketergunaan antarmuka situs web Universitas Baturaja dan ketercapaian tujuan pembuatan situs, menganalisis hasil uji ketergunaan dan mengevaluasi berdasarkan hasil analisis uji ketergunaan pada situs web perpustakaan Universitas Baturaja. Web ini dievaluasi terlebih dahulu melalui pengujian kebergunaan (usability testing) untuk mengetahui seberapa besar kemudahan suatu antarmuka (interface) dapat digunakan oleh user saat berinteraksi dengan sistem. Kriteria ketergunaan dengan menggunakan metode kuisioner berdasarkan pengamatan terhadap kelima aspek usability, yaitu: learnability, efficiency, memorability, errors dan satisfaction.

Kata kunci: *pengujian kebergunaan, usability, interface*

1 PENDAHULUAN

Dalam Era Digital saat ini, peran teknologi internet dirasakan makin penting karena memberikan manfaat ganda bagi universitas. Melalui Internet, segala informasi dengan mudah kita dapatkan, karena itulah universitas menyediakan layanannya melalui website untuk memberikan kemudahan bagi mahasiswa yang ingin mencari tahu antara lain nilai Online, kuliah Online dan lain sebagainya. Peringkat universitas sangat dibutuhkan oleh calon mahasiswa untuk mengetahui kemampuan universitas yang ada baik di Indonesia maupun di dunia. Webometrics dan 4ICU adalah salah satu perangkat untuk mengukur kemajuan perguruan tinggi negeri dan swasta melalui website.

Banyaknya situs web pada bidang pendidikan lainnya, diduga akan terjadi persaingan dalam menarik mahasiswa, oleh karena itu memberikan pelayanan yang terbaik dalam bidang teknologi informasi merupakan suatu upaya untuk memberikan kepuasan kepada pengguna yaitu mahasiswa dari universitas tersebut. Melihat hal tersebut, maka pihak Universitas Baturaja pun mencoba menjaring calon mahasiswa dan mempertahankan mahasiswanya yang ada dengan menyediakan fasilitas internet tersebut dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam setiap kesempatan Universitas Baturaja selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang memuaskan, khususnya dalam situs Universitas Baturaja berusaha supaya fasilitasnya lebih baik sesuai dengan yang diinginkan oleh para pengunjung situs. Untuk mengetahui sejauh mana website Universitas Baturaja dapat diterima oleh para pemakai/user, maka perlu diadakannya suatu penilaian untuk mengukur dari website yang tersedia apakah sudah dapat diterima oleh pengguna/user dengan baik. Pengukuran tersebut berfungsi untuk meningkatkan mutu pelayanan pada mahasiswa.

1.1 Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah mengukur dan mengevaluasi website Universitas Baturaja.

1.2 Batasan Masalah

1. Evaluasi yang dilakukan menggunakan usability testing yaitu mengevaluasi website Universitas Baturaja dengan mengujinya langsung pada pengguna.
2. Responden yang diuji meliputi 5 (Lima) responden, responden diberikan lembaran pertanyaan kusioner dan melaksanakan tugas-tugas yang ada di website Universitas Baturaja.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pokok permasalahan yang ada maka rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah dengan evaluasi website Universitas Baturaja menggunakan metode usability testing dapat memberikan pengaruh yang efektif dan efisien dalam penggunaannya?
2. Bagaimana cara agar website Universitas Baturaja di akses pengguna ataupun orang awam dapat dimengerti dengan mudah?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini maka tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa jauh pengguna ataupun orang awam dapat mengerti cara mengakses website Universitas Baturaja.
2. Untuk mengetahui kualitas dari website Universitas Baturaja dengan menggunakan usability testing sebagai metode.

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan mengevaluasi website Universitas Baturaja menggunakan metode usability testing nantinya akan memberikan masukan dalam proses pengembangan website Universitas Baturaja kedepannya.

2 TINJAUAN PUSTAKA

pengujian dalam penelitian ini menggunakan lima aspek usability atau lima atribut seperti yang dikemukakan oleh Jacob Nielsen. Penjelasan kelima aspek tersebut:

1. Mudah dipelajari (learnability)

Kualitas sistem yang menunjukkan apakah sistem mudah untuk dipelajari dan digunakan dalam menyelesaikan tugas tertentu.

2. Efisiensi (efficiency)

Cara yang dapat dilakukan sistem untuk mendukung pengguna dalam melakukan pekerjaannya, memiliki langkah-langkah yang sederhana untuk mendapatkan hasil yang sama.

3. Mudah diingat (memorability)

Kemampuan sistem untuk mudah diingat, baik dari sisi fitur atau menu-menu yang ada maupun cara pengoperasiannya.

4. Kesalahan dan keamanan (errors)

Perlindungan dan pertolongan kepada pengguna terhadap kondisi dan situasi yang tidak diinginkan dan berbahaya ketika mengoperasikan sistem, misalnya: menu help untuk memberi solusi, dan konfirmasi penghapusan berkas.

5. Kepuasan (satisfaction)

Menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka merasa puas dengan sistem yang dimaksud.

Pengujian kebergunaan (usability testing) merupakan salah satu evaluasi terhadap suatu perangkat lunak aplikasi untuk mengetahui seberapa besar kemudahan suatu antarmuka (interface) dapat digunakan oleh pengguna saat berinteraksi dengan sistem.

3 METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti apakah civitas akademika UNBARA puas dengan kualitas Website Universitas Baturaja. Data mengenai kualitas Website Universitas Baturaja tersebut akan dikumpulkan melalui survey menggunakan kuisioner. Kuisioner digunakan karena bentuknya mudah disediakan, yaitu dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan terhadap para responden.

Dalam penelitian ini, langkah pertama yang ditempuh adalah mengidentifikasi masalah, dilanjutkan dengan melakukan studi awal, yaitu studi literatur/studi pustaka yang berhubungan dengan pengujian kebergunaan (usability testing) dan juga studi terhadap objek yang

Table 1: Karakteristik Responden

Responden	Situs Website Unbara	Komputer & Internet
Responden 1	Sudah Pernah	Terampil
Responden 2 & 3	Belum Pernah	Awam
Responden 4	Sudah Pernah	Terampil
Responden 5	Belum Pernah	Awam

akan diamati, dalam hal ini web Universitas Baturaja. Metode Penelitian ini dapat dilihat jelas pada Gambar 1.



Gambar 1: Alur Metode Penelitian

4 ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Pengujian Penerimaan (Usability Testing)

Langkah awal usability testing ini adalah memberikan sejumlah task atau tugas yang sudah dipersiapkan sebelumnya kepada pengguna saat berinteraksi dengan sistem yang diuji. Task-task ini diberikan kepada 5 responden yang berasal dari Civitas Akademika Universitas Baturaja yang terdiri dari 2 orang sudah terbiasa menggunakan fitur Web Browser sehingga mereka tidak lagi mengalami kesulitan pada saat melakukan task-task tersebut. Task-task ini digunakan sebagai sarana interaksi dalam pengukuran usability, dan 3 orang terdiri dari orang yang masih awam dengan dunia internet.

- Task 1. Lakukan login sebagai user admin, logout, kemudian login kembali.

Table 2: Persentase Jawaban Quisioner

PK	KMS	KM	CM	M	SM
1	100%	20%	0%	20%	60%
2	80%	100%	0%	20%	0%
3	40%	20%	0%	20%	20%
4	0%	0%	20%	20%	40%
5	80%	20%	0%	20%	40%
6	80%	0%	0%	20%	20%
7	80%	20%	60%	0%	80%
8	20%	60%	0%	0%	40%
9	100%	0%	60%	0%	20%
10	40%	0%	0%	40%	40%
11	20%	40%	20%	0%	20%
12	20%	20%	20%	60%	0%
13	40%	60%	20%	80%	0%
14	100%	40%	0%	0%	0%
15	100%	0%	0%	60%	0%
16	80%	0%	0%	20%	0%
17	80%	80%	20%	0%	40%
18	0%	80%	20%	0%	60%
19	100%	0%	0%	0%	40%
20	100%	0%	0%	0%	60%

User diminta melakukan login sebagai admin, dimulai dari mencari dan mengisi form login untuk masuk ke halaman admin, selanjutnya diminta untuk mencari tombol logout, kemudian login kembali.

- Task 2. Mencari berita berdasarkan kegiatan.

User diminta untuk mencari berita berita yang berkaitan dengan universitas baturaja.

- Task 3. Mengisi form pada Menu Buku Tamu.

User diminta untuk me-inputkan data diri untuk masuk kedalam buku tamu.

- Task 4. Menambah, mengubah dan menghapus berita pada halaman admin.

User diminta untuk masuk pada halaman admin dan mencari form untuk melakukan penambahan, pengeditan dan penghapusan data ponsel. Task dianggap selesai apabila user berhasil menambah, mengedit dan menghapus berita.

- Task 5. Mencari informasi update dalam aplikasi web.

User diminta untuk mencari salah satu berita atau informasi ter-update dalam web sehingga user dapat membaca keseluruhan isi dari berita atau informasi tersebut.

4.2 Analisa Usability Testing

Setelah dilakukan penyebaran kuisisioner yang diberikan pada responden, maka selanjutnya dilakukan rekap terhadap hasil kuisisioner yang telah disebar.

Persentase jawaban kuisisioner sebagai hasil dari usability testing yang dilakukan terhadap 30 responden dapat dilihat pada Tabel 3.

Table 3: Examples of writing table

No	Pertanyaan	Nilai
DIMENSI USABILITY		
1	Website mudah dioperasikan	4.4
2	Website memiliki kemudahan navigasi	3.8
3	Website memiliki link di setiap unit kerjanya	3.2
4	Website memiliki tampilan yang menarik	2.8
5	Website dapat menambah pengetahuan	3
6	Fasilitas komunikasi interaktif dengan website yang ada, jelas dan dapat dimengerti	3.8
DIMENSI INFORMATION QUALITY		
7	Website menyediakan informasi yang cukup jelas	3.4
8	Website menyediakan informasi yang dapat dipercaya	3.2
9	Website menyediakan informasi yang mutakhir	3.8
10	Website menyediakan informasi yang relevan	3
11	Website menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami	4
12	Website menyajikan informasi yang lengkap dan terperinci	4
13	Website menyajikan informasi dalam format yang sesuai dengan kebutuhan/proposional	4
DIMENSI SERVICE INTERACTION		
14	Website mempunyai reputasi yang baik	4
15	Website menjamin keamanan bertransaksi	3.4
16	Website memiliki dan menciptakan kesan personal	4.2
17	Website memiliki kemudahan untuk menarik minat dan perhatian	4.2
18	Website memiliki adanya suasana komunitas	4.2
19	Website memudahkan komunikasi dengan pihak perguruan tinggi	3.8
20	Website menjamin ketepatan dan keakuratan yang diberikan	4

Keterangan : PK=Pertanyaan Kuisisioner; KMS = Kurang Mudah Sekali; KM = Kurang mudah; CM = Cukup Mudah; M = Mudah; SM = Sangat Mudah

Berdasarkan persentase hasil usability testing di atas, maka diperoleh Rekap Nilai Usability yang terlihat pada Tabel 4.

Tabel 5 menunjukkan nilai-nilai kepuasan atau penerimaan user (acceptance) terhadap masing-masing atribut. Dapat dilihat bahwa untuk atribut Kemudahan Interface dikenali memiliki nilai penerimaan usability oleh user sebesar 4,2 (sudah berada diatas nilai 3 atau diatas nilai tengah) dalam skala 5. Hal ini dapat diartikan bahwa aplikasi web yang telah dibuat mudah dikenali oleh user dari halaman interface awal web.

5 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dilakukan mengenai Analisa Kepuasan Civitas Akademika Universitas Baturaja dengan menggunakan Usability dapat disimpulkan mengenai hal-hal sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Civitas Akademika Universitas Baturaja kualitas website Unbara adalah menggunakan Usability.
2. Civitas Akademika Universitas Baturaja merasa puas terhadap kualitas website Unbara.

3. Perangkat lunak aplikasi web cms telah memenuhi kelima aspek usability sehingga dapat diterapkan sebagai sistem yang akan dioperasikan oleh pengguna.

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan kepada para pengelola situs web Universitas Baturaja yang menjadi objek dalam penelitian ini khususnya dan juga bagi semua pengelola situs web pendidikan pada umumnya yaitu sebagai berikut:

1. Hendaknya pengelola situs web lebih memperhatikan dan meningkatkan kreatifitas rancangan situs, keunikan rancangan situs, kemudahan penggunaan situs web, konsistensi layout/ rancangan setiap halaman web dan memperhatikan permasalahan crash atau error pada saat diakses.
2. Analisa kepuasan ini alangkah baiknya jika dilanjutkan dengan cara membandingkan hasil kepuasan tahun ini dengan tahun-tahun berikutnya seiring dengan perubahan yang dilakukan sehingga pengelola universitas dapat terus memperbaiki kualitas website

6 Referensi

1. Pengukuran Usability Dengan Sarana Task Model Dalam User Center Software Development. Jurnal Penelitian dan Pengembangan Telekomunikasi. Vol. 13, No. 2. Desember 2008.
2. Sumber: <http://isjd.pdii.lipi.go.id/admin/jurnal/13208139144.pdf>. Tanggal akses: 7 Juli 2011
Nielson, J. Usability 101: Introduction to Usability. Sumber: <http://www.useit.com/alertbox>
Tanggal akses: 7 Juli 2011.
3. [http:// www.4ICU.org/id](http://www.4ICU.org/id) 10 Desember 2013
4. [http:// www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia](http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia) 10 Desember 2013