

EVALUASI PENGGUNAAN WEB FORUM DALAM LINGKUP PT BNI PERSERO TBK

R.H. Saputra, Z. Ismail, W. Cholil

Program Magister Teknik Informatika
Universitas Bina Darma
Jl. A. Yani No. 12, Palembang 30624, Indonesia

Abstrak

Di era globalisasi sekarang ini internet adalah salah satu aspek dalam kehidupan manusia modern yang semakin berkembang penggunaannya. Namun seiring dengan banyaknya pengguna internet sejumlah masalah usability mungkin timbul, sehingga menyebabkan penggunaannya tidak puas karena user interface halaman website BNI forum tersebut tidak efektif dan efisien untuk digunakan. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi penggunaan web BNI forum dalam lingkup PT BNI PERSERO TBK. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi adalah dengan menggunakan metode usability testing. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah menganalisa hal-hal apa saja yang kurang dan ditemukan dari website ini, dan melakukan usul perbaikan yang kedepannya akan mempermudah pengguna dalam menggunakan website BNI forum

Kata kunci: Website BNI Forum, Usability Test

1 PENDAHULUAN

Teknologi *web* telah menciptakan gelombang perubahan, hal ini terjadi pada berbagai bidang, termasuk juga di dalamnya dunia perbankan. Seiring dengan meningkatnya tingkat penggunaan internet di Indonesia, maka keberadaan web perbankan menjadi semakin penting tidak hanya sebagai media komunikasi akan tetapi juga menjadi media untuk melakukan berbagai transaksi perbankan. Transaksi perbankan melalui internet menawarkan keuntungan tidak hanya kepada nasabah bank bersangkutan akan tetapi juga bagi pihak bank mengingat transaksi ini lebih efisien dari sisi biaya.

Produk atau layanan berbasis *web* saat ini sudah menjadi bagian penting dalam menunjang keberhasilan suatu bisnis, khususnya bisnis-bisnis yang sangat tergantung kepada infrastruktur TI. Akan tetapi dari jutaan produk atau layanan berbasis *web* tersebut, masih banyak aplikasi berbasis *web* yang dirasakan sulit untuk digunakan atau tidak menarik untuk penggunaannya serta tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Hal ini berakibat pada timbulnya keengganan pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Padahal bisa jadi sebenarnya aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang penting bagi pengguna tersebut dan juga bagi bisnis perusahaannya.

Table 1: Skala likert

| Interval | Kategori | Nilai |
|---------------|--------------------|-------|
| 1,00mean1,80 | Sangat kurang baik | 1 |
| 1,80jmean2,60 | Kurang baik | 2 |
| 2,60jmean3,40 | Cukup baik | 3 |
| 3,40jmean4,20 | Baik | 4 |
| 4,20jmean5,00 | Sangat baik | 5 |

Pertanyaan-pertanyaan seperti: Mengapa website ini sulit digunakan?, Apa lagi yang harus saya lakukan setelah mengklik tombol ini?, Di bagian mana saya harus mencari informasi ini?, dan Sedang berada di halaman yang mana saya saat ini?, hanya merupakan sebagian kecil dari pertanyaan-pertanyaan yang mungkin muncul dari pengguna suatu aplikasi *web* jika aplikasi *web* yang digunakannya tidak dirancang dengan baik.

Jika pengguna merasakan ketidak nyamanan dalam menggunakan suatu aplikasi atau produk atau layanan, maka aplikasi atau produk atau layanan tersebut dapat menjadi suatu aplikasi atau produk atau layanan yang sulit digunakan dan berpotensi untuk menjadi produk atau layanan yang gagal. Implikasi kepada suatu bisnis jika produknya gagal adalah biaya yang dikeluarkan untuk mengembangkan dan memasarkan suatu produk biasanya cukup besar. Jika produk tersebut gagal, maka akan terjadi kerugian atas biaya-biaya yang telah dikeluarkan tersebut, waktu untuk pengembangan produk yang tidak sedikit menjadi terbuang, peluang meraih pasar menjadi hilang, pengguna akan kecewa dan tidak jadi menggunakan produk atau layanan tersebut, citra buruk dari produk atau layanan yang bermutu rendah jika dibandingkan dengan kompetitornya, dan terganggunya bisnis proses perusahaan. Hal-hal tersebut menunjukkan pentingnya untuk dapat mengetahui *usability* dari suatu produk atau layanan terutama pada produk atau layanan yang merupakan aplikasi berbasis *web*.

Menurut Jacob Nielson, definisi *interface* yang baik adalah mudah untuk dipelajari (*learnability*), efisien (*efficiency*), mudah diingat (*memorability*), aman untuk digunakan atau mengurangi tingkat kesalahan (*errors*) dan memiliki tingkat kepuasan (*satisfaction*). Wingnjosoebroto dkk. (2009).

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk menganalisa bagaimana *usability testing* atas suatu aplikasi berbasis *web* dengan mengambil studi kasus *Website BNI Forum*, dan memberikan rekomendasi perbaikan atas aplikasi tersebut berdasarkan hasil analisa *usability* yang dilakukan. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menerapkan metode dalam menganalisa *usability* dari aplikasi berbasis *web* sehingga bisa digunakan untuk meningkatkan kualitas penggunaan dari suatu aplikasi tersebut.

2 METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Populasi dan Sampel

Sulistyo-Basuki (2006 :182) mengemukakan populasi adalah keseluruhan objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah data jumlah pemustaka yang menggunakan area hotspot di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara, yaitu sebesar 53 orang (bulan Nopember 2009). Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan besarnya sampel menurut Arikunto (2002)

Table 2: Karakteristik Individu Responden

| Golongan Umur | Jenis Kelamin | | Jumlah |
|---------------|---------------|--------|--------|
| | Laki - laki | Wanita | |
| < 30 Tahun | 5 | 10 | 15 |
| 31 - 40 Tahun | 4 | 6 | 10 |
| 41 - 50 Tahun | - | 3 | 3 |
| > 51 Tahun | - | 2 | 2 |
| Jumlah | 9 | 21 | 30 |

Table 3: Pendidikan Terakhir Koresponden

| Golongan Umur | Pendidikan Terakhir | | | |
|---------------|---------------------|----|----|----|
| | SMA | D3 | S1 | S2 |
| < 30 Tahun | - | 4 | 11 | - |
| 31 - 40 Tahun | - | - | 6 | 4 |
| 41 - 50 Tahun | - | - | 2 | 1 |
| > 51 Tahun | - | - | 1 | 1 |
| Jumlah | 0 | 4 | 20 | 6 |

apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya penelitian populasi. Jika subjeknya lebih besar dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 %. Sampel yang digunakan adalah dari semua populasi karena berdasarkan data pengguna hotspot di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara rata-rata 2-3 orang perhari, sehingga dengan penelitian selama satu bulan populasi kurang dari 100.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam setiap kegiatan penelitian selalu ada kegiatan pengumpulan data. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menurut Sulisty-Basuki (2006) meliputi:

1. Observasi nonpartisipan (Pengamatan tidak terkendali) Pada metode ini peneliti hanya mengamati, mencatat apa yang terjadi. Metode ini banyak digunakan untuk mengkaji pola perilaku pemustaka di perpustakaan.
2. Kuesioner adalah pertanyaan terstruktur yang diisi sendiri oleh responden atau diisi oleh pewawancara yang membacakan pertanyaan dan kemudian mencatat jawaban yang diberikan, Sulisty-Basuki (2006).

Pertanyaan yang akan diberikan pada kuesioner ini adalah pertanyaan menyangkut fakta dan pendapat responden, sedangkan kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner tertutup, dimana responden diminta menjawab pertanyaan dan menjawab dengan memilih dari sejumlah alternatif. Keuntungan bentuk tertutup ialah mudah diselesaikan, mudah dianalisis, dan mampu memberikan jangkauan jawaban.

W

3. wawancara terstruktur adalah wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan yang sama diajukan kepada semua responden, dalam kalimat dan urutan yang seragam (Sulisty-Basuki, 2006: 110). Wawancara yang

Table 4: Pendidikan Terakhir Koresponden

| Responden | Data Hasil Kuisisioner | | | | | | Rata - rata |
|---------------------------|------------------------|-------|-------|-----------|-----------|----------|-------------|
| | Teller | Cs | P. CS | P. Teller | Pemasaran | Pimpinan | |
| Kecepatan | 16,25 | 16,25 | 16 | 15,5 | 16 | 17,25 | 3,241666667 |
| Homepage | 19 | 19 | 18,75 | 18,75 | 19 | 19,25 | 3,791666667 |
| Isi (contents) | 20,5 | 20,75 | 20,75 | 20,75 | 20,25 | 22 | 4,166666667 |
| konteks | 22,3 | 21,3 | 22,3 | 22,6 | 21,6 | 23 | 4,436666667 |
| ukuran kualitas interaksi | 21,6 | 21,3 | 23 | 22 | 22,3 | 23 4,44 | |
| kemudahan dibaca | 23,3 | 24 | 23 | 22,6 | 24,3 | 24,3 | 4,716666667 |
| Mobilitas data | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 25 | 5 |
| Ketepatan | 21,75 | 21,75 | 22,75 | 22 | 21,75 | 21,75 | 4,391666667 |
| Layanan Publik | 19 | 17,6 | 20,6 | 20,3 | 19,3 | 21 | 3,926666667 |
| Penggunaan Platform | 18,3 | 19,6 | 17,3 | 18,6 | 18 | 18,3 | 3,67 |
| Jumlah | | | | | | | 4,178166667 |

dilakukan meliputi identifikasi faktor-faktor kebutuhan informasi pemustaka hotspot di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Keuntungan metode ini adalah mampu memperoleh jawaban yang berkualitas.

2.3 Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen yang dipergunakan pada kuesioner berupa skala ataupun checklist. Skala yang digunakan pada kuesioner ini adalah skala likert dengan penilaian dapat dilihat dalam Tabel 1.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden yang diambil untuk evaluasi laman sebanyak 30 (tiga puluh) responden untuk mewakili keseluruhan pengguna, yang kemudian jumlah tersebut akan dikelompokan sesuai dengan tingkatan pengguna. yang akan diambil untuk melakukan uji ketergunaan atau Usability test terhadap laman www.bniforum.bni.co.id. Setelah masa pengedaran kuesioner berakhir, adapun hasil data koresponden dapat dilihat dalam Tabel 2.

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa komposisi golongan umur responden pegawai yang dominan adalah berada di usia dibawah 30 tahun sebanyak 15 orang (50%). Dimana memang pada golongan ini kemampuan dan keahlian dibidang penggunaan internet relatif lebih tinggi, di karenakan kemampuan pengetahuan berinteraksi dengan website lebih sering dibandingkan dengan golongan usia yang lain

Berdasarkan hasil Tabel 3 pendidikan terakhir koresponden di dapatkan bahwa sebanyak 4 orang (13,3%) lulusan D3, dan sebanyak 6 orang (20%) lulusan S2 dan komposisi responden yang dominan pendidikan terakhir telah lulus strata satu sebanyak 20 orang (66,7%). Dari hasil analisa ini menunjukkan bahwa koresponden yang menilai web ini sudah kompeten dalam bidangnya

Dalam penelitian yang dilakukan ini diperoleh hasil yaitu berupa nilai 1-5 dengan penjelasan 1 itu sangat kurang baik dan 5 itu sangat baik. Dari hasil kuisisioner yang dilakukan didapatkan hasil bahwa hasil responden yang dilakukan pada website BNI forum pada aspek kecepatan adalah 3,2 yang berarti sudah cukup baik, dan pada aspek homepage didapatkan hasil 3,7 yang berarti dari segi struktur menu tampilan awal website ini adalah baik, dari

aspek contents nilai yang diberikan oleh responden adalah 4,1 hal ini dikarenakan seluruh informasi yang berkaitan tentang proses bisnis, pelayanan dan juga informasi perbankan sudah ada dan lengkap di website bni forum, dari aspek konteks nilai yg diberikan adalah 4,4 sangat baik, dari aspek kemudahan dibaca nilai yg diberikan oleh responden 4,7 sangat baik, dari aspek mobilitas data adalah 5 sangat baik itu dikarenakan data yg ada di bni forum bisa di unduh dan selalu upadate, dari aspek ketepatan nilainya adalah 4,3 sangat baik, dari aspek layanan publik adalah 3,9. Dari total keseluruhan data kuisioner di dapatkan hasil 4,1 baik, hal ini berarti secara keseluruhan website bni forum telah sesuai dengan kriteria pengguna.

4 KESIMPULAN

Dari uraian diatas maka *Usability testing* yang dilakukan pada website BNI forum www.bniforum.bni merupakan langkah untuk mengetahui penggunaan website ini yang digunakan oleh pegawai. Proses *Usability testing* pada *website* ini dilakukan pada Bulan Juli 2013 yang melibatkan 30 responden yang melakukan pengisian kuesioner. Ketiga puluh koresponden tersebut terbagi atas jenis kelamin, usia pengguna, pendidikan terakhir, posisi bekerja pegawai, lama pegawai bekerja. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka kesimpulan yang didapat dari hasil kuesioner penggunaan website bni forum sudah baik, dan untuk selanjutnya untuk Melakukan uji ketergunaan (*usability test*) secara berkelanjutan sehingga akan memberikan kemudahan bagi setiap pengguna website BNI forum

Referensi

- Chin, W.W., Lee, Metthew K.O., (2000), A Proposed Model And Measurement For Information of IS Satisfaction: The Case of End User Computing Satisfaction. *ICIS 2000*. pp: 553-563.
- Krug S., (2000), Dont Make Me Think A Common Sense Approach to Web Usability.
- Hotman, P., (2007), Pengaruh Sistem Teknologi Informasi (IT System) Terhadap Kualitas Layanan Dan Respons Konsumen Perguruan Tinggi Swasta, *Jurnal Ventura*, 10, 1.
- Jonathan, S., (2006), *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Nur, I., Bambang, S., (2002), *Sample and Populasi*. 115.
- Nurmala, A., Yuda, P., (2005), Faktor-Faktor yang Berpengaruh Pada Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Berbasis Web, *Jurnal Ventura*. 8, 1.
- Sudirman, S., (2002), Penelitian Penjajagan Tentang Kemungkinan Pemanfaatan Internet Untuk Pembelajaran di SLTA Wilayah Jakarta dan Sekitarnya, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 8, 039
- Sudirman, (2003) E-Learning (Pembelajaran Elektronum) Sebagai Salah Satu Alternatif Kegiatan Pembelajaran, *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*. 2003.
- Retno, D.B., dkk, (2007), Evaluasi Web Site E-Government Instansi Pemerintah Daerah, *Jurnal, Univ. Gunadarma & Depnakertrans*.

Suparmo, P., (2007), Uji Ketergunaan Situs Web jaringan Perpustakaan Asosiasi Perguruan Tinggi Khatolik Di Indonesia (APTIK) bagi Mahasiswa Yang Sedang Menulis Skripsi Pada tahun Akademik 2006/2007 Di Universitas Sanata Dharma Yogyakarta, *Tesis Magister, Universitas Indonesia*.