

Kajian Karakteristik Pengguna Situs Menggunakan Metode Usability dan Kualitas Informasi

Eka Hartati¹, Fatmariyani²

¹Sistem Informasi STMIK PalComTech Fatmariyani, ²Manajemen Informatika Politeknik PalComTech
Jl. Basuki Rahmat No. 05, Palembang 30129, Indonesia
Email : ekahartati90@gmail.com, frintbae@gmail.com

Abstrak – Kopertis Wilayah II Palembang memiliki *website* yang beralamat: <http://www.kopertis2.or.id/>. Website tersebut digunakan untuk menampilkan informasi seputar Kopertis Wilayah II Palembang yang dapat diakses oleh dosen ataupun pihak yang berkepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya manfaat bagi pengguna Website Kopertis Wilayah II Palembang dengan menggunakan metode *usability* dan kualitas informasi. Dimana faktor *usability* terdiri dari *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, Satisfaction*, dan kualitas informasi. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari 263 responden yang disebarluaskan melalui *facebook* dan *email*. Hasilnya bahwa ditinjau dari aspek *usability* dan kualitas informasi menunjukkan bahwa *website kopertis wilayah 2* sangat bermanfaat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kata Kunci - *Usability, Kualitas Informasi, Karakteristik Pengguna, Situs.*

I. PENDAHULUAN

Dengan peningkatan informasi yang tersedia informasi harus tetap dapat menyediakan informasi secara konstan dan berkesinambungan dengan memanfaatkan bantuan teknologi informasi. Penyebaran informasi bisa dilakukan dengan meningkatkan akses dan transfer pengetahuan dengan menggunakan media, salah satunya membangun sebuah *website*. Kemajuan dalam bidang teknologi informasi menjadi salah satu penggerak utama lahirnya sebuah *website*.

Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis) adalah instansi pemerintah di lingkungan Departemen Pendidikan Nasional dan perpanjangan tangan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional di suatu wilayah tertentu guna melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS) di wilayah tersebut. Untuk memperlancar proses komunikasi dan informasi antar Perguruan Tinggi Swasta

khususnya di Sumatera Bagian Selatan, Kopertis Wilayah II memiliki *website* yang beralamat: <http://www.kopertis2.or.id/>.

Website tersebut digunakan untuk menampilkan informasi seputar Kopertis Wilayah II Palembang yang dapat diakses pihak yang berkepentingan. *Website* Kopertis Wilayah II Palembang memiliki *link* yang terdiri dari halaman utama, profil, index, direktori PTS, buku tamu, *webmail*, hubungi kami, dan di halaman utama terdapat sambutan dari koordinator Kopertis Wilayah II Palembang.

Pada penelitian Lutfiyah menghasilkan penelitian pada faktor yang paling dominan mempengaruhi kenaikan tingkat *usability* adalah kesalahan dari sistem dan kesalahan pengguna terutama cepat atau tidak pengguna memperbaiki kesalahan sekaligus berpengaruh positif dalam menaikkan tingkat akseptabilitas aplikasi SIMZAKI [1].

Dari penelitian Sigit Hadi Prayoga dan Dana Indra Sensuse menghasilkan penelitian menemukan beberapa kaitan antara variabel laten pengukuran dengan variabel lainnya, dimana penelitian secara khusus menemukan bahwa sajian konten memberikan pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung *website*, dibanding aspek *Ease Of Use, Customizaion*, dan *Download Delay* [2].

Dari penelitian Hendry Setyawans Sutedjo, Sritomo Wignjosobroto, Arief Rahman menggunakan metode analisa *usability* Untuk mengetahui seberapa mudah penggunaan suatu *website*, *Heuristic evaluation* merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian ini guna menilai seberapa mudahnya *website* Institut Teknologi Sepuluh Nopember dalam menyampaikan informasi yang ada. Juga menggunakan Teknik *Quality Function Deployment (QFD)* untuk mengidentifikasi keinginan pengguna terhadap tampilan dari web ITS [3].

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik pengguna *website kopertis wilayah II Palembang*. Dimana penelitian ini menggunakan metode *usability* dan kualitas informasi. *Usability* terdiri dari lima faktor yaitu: *learnability, efisiensi, memorability, error* dan *satisfaction*. Sedangkan kualitas informasi hanya terdiri dari kualitas informasi.

II. METODE PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan [4]. Jumlah responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah 263 responden dari populasi dosen yang ada di Kopertis Wilayah II Palembang. Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan metode penyebaran angket/kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan selama satu bulan, dimulai dari 5 November 2015 sampai dengan 5 Desember 2015 yang dilakukan dengan langsung ke pengguna dengan menggunakan media sosial seperti facebook dan email.

Menurut Sugiyono [4] skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang merupakan skala kontinum bipolar, pada ujung sebelah kiri (angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang bersifat negatif. Sedang ujung sebelah kanan (angka tinggi) menggambarkan suatu jawaban yang bersifat positif. Data tentang dimensi dari variabel-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini yang ditujukan nilai responden menggunakan skala 1 sampai dengan 4 untuk mendapatkan data yang bersifat ordinal dan diberi skor seperti pada tabel 1,

TABEL I. TABEL NILAI SKOR

PK	STS	TS	S	ST
Nilai	1	2	3	4

Keterangan :

- PK = Pertanyaan Kuesioner
- STS = Sangat Tidak Setuju
- ST = Sangat Setuju
- S = Setuju
- TS = Tidak Setuju

Website merupakan tempat penyimpanan data dan informasi berdasarkan topik tertentu. Untuk dapat mengakses website diperlukan sebuah *web browser* [5]. Website mempunyai fungsi yang bermacam-macam, yaitu media promosi, media pemasaran, media informasi, media pendidikan dan media komunikasi. Teknologi website terus berkembang hingga bermunculan jenis-jenis website yang beragam, yaitu *portal*, blog, forum, multimedia, berita, galeri, *e-commerce*, *e-learning*, sosial media dan lain-lain. Website Kopertis Wilayah II Palembang berfungsi untuk memberikan informasi mengenai Kopertis Wilayah II yang dapat di akses oleh dosen dan pihak yang berkepentingan.

Kebergunaan adalah atribut kualitas yang menunjukkan seberapa mudah suatu antarmuka digunakan. Terdiri atas lima komponen kualitas, yaitu *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Error*, *Satisfaction* [6]. Dari definisi yang sudah dijelaskan, pengujian dalam penelitian menggunakan lima aspek *usability* atau lima atribut seperti yang dikemukakan oleh [6]. Adapun penjelasan kelima aspek tersebut yaitu:

1. *Learnability*

Menjelaskan ukuran bagi pengguna dalam memahami kebiasaan mengunjungi suatu, mengetahui alasan mengakses dan mengidentifikasi yang dicari. Indikator yang mempengaruhi komponen ini yaitu: mudah mempelajari *website* suatu sistem, cepat untuk menguasai

sistem sampai menjadi mahir, kemudahan menggunakan sistem, mudah mengingat cara menggunakan sistem dan tidak mendapatkan kesukaran dalam penggunaannya.

2. *Efficiency*

Menjelaskan bahwa situs yang efisien dapat menyajikan informasi dengan cepat. Indikator yang mempengaruhi yaitu : Seberapa cepat suatu tugas dikerjakan, tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mencari yang dibutuhkan, selalu berhasil dalam mengerjakan tugas tersebut, bisa dengan cepat memperbaiki bila ada kesalahan dalam penggunaannya, kemudahan mengakses dan cepat dalam mencari informasi yang diinginkan.

3. *Memorability*

Menjelaskan ukuran bagi pengguna, sehingga website akan mudah diingat. Bila *website* banyak dilakukan perubahan, maka pengunjung akan memerlukan waktu untuk menyesuaikan dan mempelajarinya kembali. Indikator komponen ini yaitu : mudah mengingat proses yang telah dilakukan, bisa kembali mengulang proses yang telah dilakukan, tidak melakukan kesalahan dalam mengulang proses tersebut, pengguna dapat memprediksi hasil dari menu yang dia pilih,

4. *Errors*

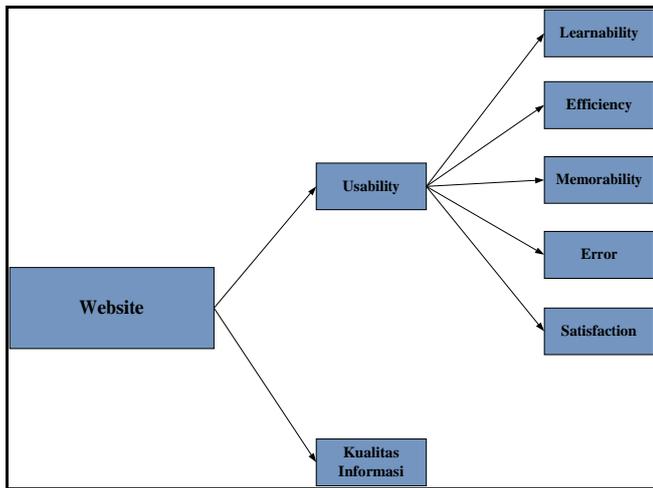
Menghindari adanya link yang tidak berfungsi (*broken link*) atau halaman *web* yang masih dalam proses pembuatan (*under construction*). Indikator yang mempengaruhi yaitu : seberapa banyak kesalahan yang ada, terdapat link yang *error*, terdapat pesan yang jelas terhadap *link* yang *error*, terdapat menu yang tidak memberikan respon dan sistem tidak memberikan respon sesuai dengan yang pengguna inginkan.

5. *Satisfaction*

Seberapa Merupakan hal yang paling diinginkan oleh setiap pengguna. Pengunjung menginginkan situs dapat dengan mudah digunakan dan dipelajari. Selain itu mereka ingin bisa menemukan apa yang dicari dengan cepat, mengetahui di mana mereka berada dan bisa pergi ke mana saja dalam sebuah situs. Indikator dari komponen ini yaitu: Keinginan untuk kembali mengunjungi *website*, kepuasan terhadap informasi yang tersedia, sistem memberikan respon yang sesuai dengan pengguna inginkan, adanya keinginan untuk merekomendasikan penggunaan situs *web* ke orang lain dan kepuasan terhadap sistem tersebut.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Indikator dari komponen ini yaitu : keakuratan dari sebuah informasi, informasi yang *update*, informasi yang relevan, informasi yang secara detail, dan informasi yang simple dan mudah dimengerti Kanishka dan Hepu [7].

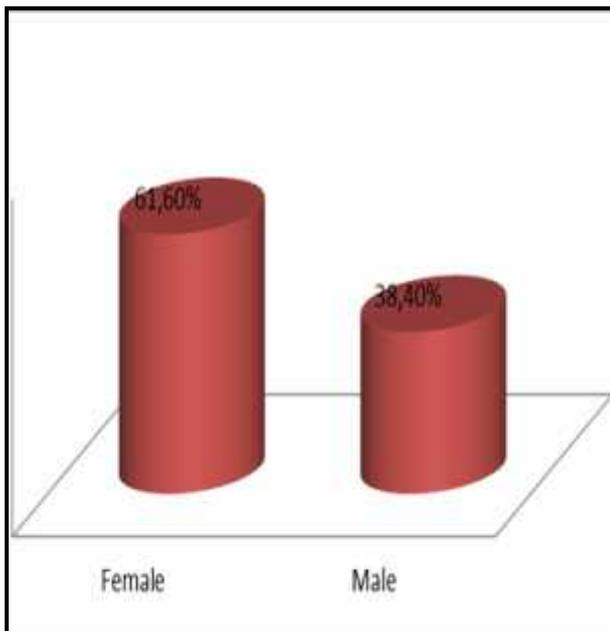
Dengan adanya landasan tersebut maka penulis membuat sebuah kerangka pemikiran seperti gambar 1:



Gambar 1. Model Penelitian

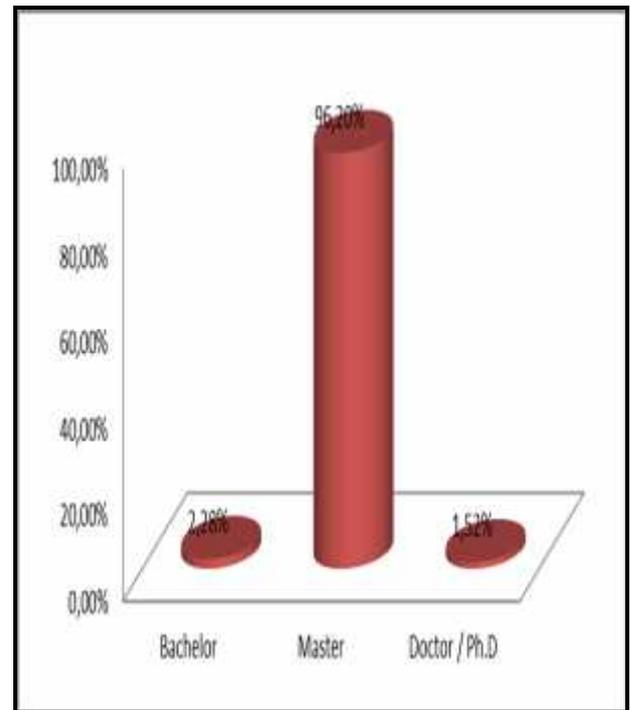
III. PEMBAHASAN

Setelah kuesioner disebar dan kemudian dianalisis maka di dapatkan hasil karakteristik pengguna situs dengan responden berdasarkan jenis kelamin yang dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik pengguna berdasarkan jenis kelamin responden

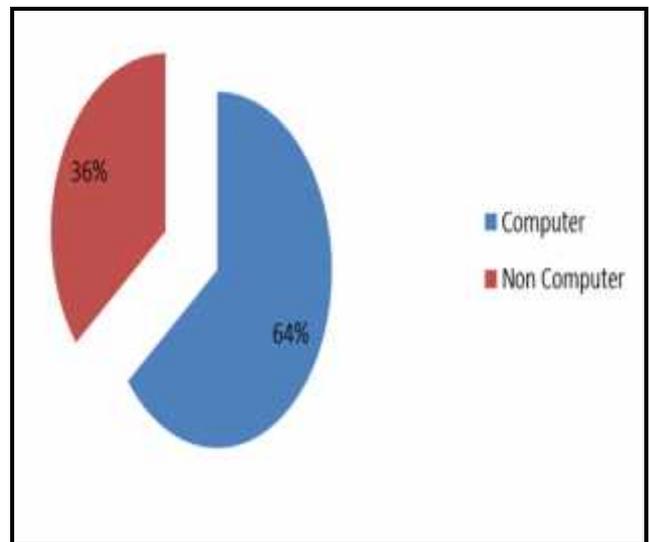
Pada gambar 2. Menunjukkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dimana jenis kelamin wanita menunjukan sebesar 61,60% dan jenis kelamin laki-laki sebesar 38,40%.



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan responden

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan, tingkat pendidikan yang terbesar untuk pengisian kuesioner adalah Master sebanyak 96,20% dan terkecil dengan tingkat pendidikan Doctor/P.hd sebanyak 1,52%.

Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas responden

Karakteristik responden berdasarkan asal fakultas menunjukkan, asal fakultas yang terbesar untuk pengisian kuesioner adalah fakultas komputer sebanyak 64% dan terkecil dengan fakultas non komputer sebanyak 36%.

Berdasarkan dari temuan data yang sudah diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap 263 responden, maka didapatkan hasil aspek *usability* dan kualitas informasi pada Tabel 2. sebagai berikut:

TABEL II. HASIL ASPEK USABILITY DAN KUALITAS INFOMASI

No	Variabel	Kriteria			
		Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Setuju	Sangat Setuju
1	Learnability	0,38%	10,65 %	43,16%	45,82%
2	Effisincy	0,00%	7,03%	35,17%	57,79%
3	Memorabilit y	0,19%	21,20%	52,00%	26,62%
4	Error	6,75%	37,45%	23,48%	32,32%
5	Satisfaction	0,19%	9,89%	53,80%	36,12%
6	Kualitas Informasi	0,00%	2,95%	40,30%	56,75 %

Tabel II. menunjukkan hasil aspek usability dan kualitas informasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pada variabel *learnability* responden paling banyak memilih sangat setuju sebesar 45,82%, hal ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap situs *web* Kopertis Wilayah II sangat setuju akan kemudahan dalam menggunakannya.
2. Pada variabel *efficiency* responden paling banyak memilih sangat setuju sebesar 57,79%, hal ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap situs *web* Kopertis Wilayah II sangat setuju akan situs *web* tersebut efisien dalam menggunakannya.
3. Pada variabel *memorability* responden paling banyak memilih setuju sebesar 52,00%, hal ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap situs *web* Kopertis Wilayah II setuju akan kemudahan mengingat proses dalam menggunakannya.
4. Pada variabel *error* responden paling banyak memilih tidak setuju sebesar 37,45%, hal ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap situs *web* Kopertis Wilayah II tidak setuju akan situs *web* tersebut masih memiliki kesalahan di dalam *website* tersebut.
5. Pada variabel *satisfaction* responden paling banyak memilih setuju sebesar 53,80%, hal ini menunjukkan setujunya akan kepuasan pengguna terhadap *website* Kopertis Wilayah II.

Pada variabel kualitas informasi responden paling banyak memilih sangat setuju sebesar 56,75%, hal ini menunjukkan persepsi pengguna terhadap situs *web* Kopertis Wilayah II sangat setuju akan situs *web* tersebut masih memiliki kualitas informasi di dalam *website* tersebut.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

Hasil aspek usability dan kualitas informasi menunjukkan bahwa pengguna terhadap *website* Kopertis Wilayah II Palembang setuju akan kemudahan dalam penggunaan, efisien, kemudahan untuk mengingat proses dalam penggunaan, kepuasan dalam penggunaan dan memiliki kualitas informasi serta tidak setuju akan situs *web* tersebut masih memiliki kesalahan di dalam *website* tersebut.

Berdasarkan simpulan yang telah didapat bahwa di perlukan penelitian selanjutnya dengan menggunakan metode TAM (Teknologi Acceptance Model), Metode Webqual.

REFERENSI

- [1] L. D. Setia, "Evaluasi Usability Untuk Mengetahui Akseptabilitas Aplikasi Berbasis Web", <http://lib.umpo.ac.id/files/204c2-jurnal-Juni-2012.pdf>.
- [2] D. I. Sensuse dan S. H. Prayoga, "Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)," *Jurnal Sistem Informasi*, Vol. 6, Pp. 70-79, 2012..
- [3] Sutedjo, Hendry Setyawans., Sritomo Wignjosoebroto., Arief Rahman "Perancangan Web Interface Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) dengan Memperhatikan Aspek Usability" *Jurnal Teknik Its* Vol. 1, No. 1(Sept. 2012) Issn: 2301-9271
- [4] Sugiyono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* cetakan Ke-19 Bandung : Penerbit Alfabeta.
- [5] Riyanto, Slamet, (2007), *Membangun Website dengan Adobe Photoshop dan Macromedia Dreamweaver*, Datakom, Jakarta.
- [6] Nielsen, Jacob. (2011), "Guerrilla HCI: Using Discount Usability Engineering to Penetrate the Intimidation Barrier", *Usable Information Technology* ,Available: http://www.useit.com/papers/guerrilla_hci.html, diakses September 2015.
- [7] Kanishka Karunasena, Hepu Deng .(2011). *Critical Factors for evaluating the public value of e-government in Sri Langka*. Melbourne: University RMIT.