

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan situs *web* atau *website* adalah hasil dari kemajuan dalam teknologi informasi. Pada masa kini, secara global *website* menjadi sumber informasi yang sangat sering diakses oleh pengguna. *Website* yaitu kumpulan halaman yang berisi informasi dalam berbagai bentuk seperti teks, suara, dan gambar. Halaman pada *website* saling terhubung membentuk satu rangkaian bangunan, dimana setiap bangunan terhubung melalui jaringan-jaringan halaman (Ramadhania *dkk.*, 2021).

Salah satu aspek yang dianggap penting dalam menilai kualitas sebuah *website* adalah *usability*. Nielsen mendefinisikan *usability* sebagai pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan aplikasi atau *website*, dimana pengguna mampu dengan cepat memahami dan menggunakan fitur yang tersedia dengan mudah (Sidik, 2018). Nielsen menjelaskan bahwa sebuah *website* harus memenuhi lima aspek utama agar mencapai tingkat *usability* yang optimal, yaitu kemudahan dalam pembelajaran (*learnability*), efisiensi (*efficiency*), kemampuan untuk diingat dengan mudah (*memorability*), sedikit kesalahan (*errors*), dan memperoleh kepuasan pengguna (*satisfaction*) (Larasati, 2020).

Website Informatika Universitas Siliwangi merupakan *website* yang digunakan untuk membantu civitas akademika dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan akademik, administratif dan penelitian. *Website*

Informatika Universitas Siliwangi sebagai penyedia layanan informasi perlu meningkatkan kualitas agar dapat semakin memberikan kepuasan kepada pengguna pada saat melakukan aktifitas pencarian data atau informasi.

Tampilan halaman utama *website* dinilai belum tertata dengan rapih oleh pengguna karena terlalu banyak fitur yang masuk. Terdapat beberapa permasalahan pada *website* antara lain permasalahan pertama, kurangnya keterkaitan atau sinkronisasi antara informasi yang disediakan oleh *website* fakultas dan *website* jurusan yaitu terkait surat rekomendasi kegiatan dan *update* surat keterangan keputusan pembimbing tugas akhir dan kerja praktek. Permasalahan kedua, penempatan tata letak layanan akademik dan informasi akademik yang kurang teratur. Permasalahan ketiga, pengguna kesulitan mencari informasi yang spesifik karena konten yang berbeda seperti lowongan pekerjaan dan pengumuman digabungkan dalam satu halaman. Permasalahan keempat, adanya musik yang diputar secara otomatis pada saat awal masuk *website* tanpa fitur *pause*, yang berasal dari *banner slide*. Model rekomendasi diperlukan untuk mengatasi berbagai permasalahan pada *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi agar tampilan antarmuka pengguna menjadi lebih baik dan *user friendly*.

Selain itu *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi sebagai objek penelitian belum pernah dilakukan penelitian mengenai pengukuran *usability* dengan metode tertentu kepada pengguna. Pengukuran *usability* perlu dilakukan untuk menilai sejauh mana tingkat kemudahan, tingkat kecepatan, tingkat

kesalahan, dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi.

Metode yang umum digunakan untuk pengukuran *usability* ada dua metode yaitu *System Usability Scale (SUS)* dan *Usefull, Satisfaction and Ease Of Use Questionnaire (USE Questionnaire)*. *SUS* merupakan alat ukur untuk menilai suatu produk yang menggunakan sepuluh pertanyaan, yang memberikan pandangan pengguna secara keseluruhan terhadap tingkat kegunaan. *SUS* mempunyai kemampuan yang luas dalam megevaluasi hampir semua jenis antarmuka, hasil dari kuesioner *SUS* adalah nilai tunggal yang berkisar dari skor 0 hingga 100 (Sidik, 2018). Sementara itu, *USE Questionnaire* adalah jenis kuesioner yang dirancang untuk menilai *usability* (kegunaan) produk atau jasa secara subjektif, dengan fokus pada empat dimensi yaitu kegunaan (*usefulness*), kepuasan (*satisfaction*), kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), dan kemudahan untuk dipelajari (*ease of learning*). *USE Questionnaire* mempunyai 30 pertanyaan dan terbagi ke dalam empat dimensi tersebut (Sasongko dkk., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu yang telah menggunakan metode tersebut seperti penelitian (Purnamasari dkk., 2021) melakukan Perbandingan Penggunaan *System Usability Scale* dan *Usefull Satisfaction and Ease Of Use Questionnaire* Pada *Usability Testing* untuk mengukur *usability* Google Classroom. Hasil perhitungan kuisisioner *SUS* menunjukkan bahwa Google Classroom memiliki nilai rata-rata 70.95, masuk dalam kisaran penerimaan yang baik. Hasil perhitungan *USE Questionnaire* menunjukkan bahwa aplikasi ini dinilai sangat layak dengan nilai rata-rata keseluruhan mencapai 84%, Google Classroom dapat dianggap

sangat layak digunakan. Penelitian (Agustina *dkk.*, 2021) menerapkan metode *Nielsen Model* dalam *Usability Testing* pada *Web Portal Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Wonosobo*. Penelitian ini mengacu pada karakteristik *learnability*, *memorability*, *efficiency*, *errors* dan *satisfaction*. Hasil penelitian ini didapatkan yaitu karakteristik *learnability* memiliki persentase sebesar 68,31%, *memorability* sebesar 70,22%, *efficiency* sebesar 70,69%, *error* sebesar 60,96% dan *satisfaction* sebesar 68,24%. Hasil total rekap dari lima karakteristik tersebut didapatkan nilai sebesar 68,50% atau berada pada kriteria setuju atau baik.

Penelitian ini berfokus untuk mengukur *usability website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi berdasarkan *Nielsen Model* yang mencakup *Learnability*, *Efficiency*, *Memorability*, *Errors* dan *Satisfaction*, untuk analisis data menggabungkan perhitungan *SUS* dan *USE Questionnaire* dan pengkategorian *grade scale* mengacu pada standar kelayakan *USE Questionnaire*. Penelitian ini juga akan memberikan model rekomendasi terkait permasalahan pada *website*. Harapan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tingkat penilaian *usability* pada *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi dan diharapkan hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan perbaikan antarmuka pengguna (*user interface*) supaya nantinya dapat tercipta *user experience* yang baik.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur dan menganalisis tingkat *usability website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi berdasarkan *Nielsen Model* yang mencakup

Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction menggunakan gabungan perhitungan *SUS* dan *USE Questionnaire*?

2. Bagaimana model rekomendasi terkait permasalahan tampilan antarmuka pengguna pada *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui hasil tingkat *usability website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi berdasarkan Nielsen Model yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors, dan Satisfaction*.
2. Memberikan model rekomendasi terkait permasalahan tampilan antarmuka pengguna pada *website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis maupun manfaat praktis sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Praktis

1. Peningkatan Kepuasan Pengguna: Hasil Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan situs *website* untuk mempertimbangkan *usability website* secara lebih baik, dengan tujuan meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Evaluasi dan Perbaikan *Website*: Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui tingkat kegunaan (*usability website*), serta sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki *website* agar mencapai tujuan yang diinginkan pengguna.

3. Rekomendasi Perbaikan: Hasil penelitian dapat memberikan rekomendasi perbaikan yang berguna bagi pengelola situs *website*, sehingga pengguna dapat merasa sangat puas dengan penggunaan *website* dan mendapatkan manfaat yang maksimal dari hasil perbaikan tersebut.

1.4.2. Manfaat Teoritis

1. Penambahan Wawasan Publik: Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi publik tentang pentingnya *usability* dalam pengembangan *website*, serta memberikan pemahaman yang lebih baik tentang konsep *usability* secara umum.
2. Sumber Referensi: Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti topik yang serupa. Hal ini dapat membantu dalam memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang *usability website*.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Batasan pokok penelitian ini hanya melakukan pengukuran *usability website* Jurusan Informatika Universitas Siliwangi berdasarkan Nielsen Model yang mencakup *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors dan Satisfaction*.
2. Sampel yang digunakan yaitu mahasiswa aktif jurusan Informatika Universitas Siliwangi angkatan 2018 sampai angkatan 2023.