

## **ABSTRACT**

*The use of information technology, especially websites, has become an effective medium for information dissemination. In the context of higher education, websites serve as a crucial platform for providing quick access to academic and administrative information, as well as supporting modern communication strategies. Universitas Siliwangi (UNSIL) has developed a website to provide information to students, lecturers, and the general public through <https://unsil.ac.id>. However, although information is available online, there are still users who choose to ask directly, indicating potential problems in the usability aspect of the website. This study aims to evaluate the usability of UNSIL's website by applying Jakob Nielsen's principles, which include five main components: learnability, efficiency, memorability, error, and satisfaction. The evaluation was conducted using the User Satisfaction Surveys method, which collects direct feedback from users through questionnaires distributed online using Google Forms. The results of the usability analysis of the Siliwangi University website show that the site has high average scores on most of the variables measured, such as learnability (4.10), efficiency (4.06), memorability (3.92), and satisfaction (3.93), indicating a positive user experience. However, the error variable scored 3.32, indicating that there are some technical issues that need to be fixed.*

**Keywords:** *Jakob Nielsen, User Satisfaction Survey, Siliwangi University, Usability, College Website.*

## ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi, terutama situs web, telah menjadi media efektif dalam penyebarluasan informasi. Dalam konteks perguruan tinggi, website berfungsi sebagai platform krusial untuk menyediakan akses cepat terhadap informasi akademik dan administratif, serta mendukung strategi komunikasi modern. Universitas Siliwangi (UNSIL) telah mengembangkan website untuk memberikan informasi kepada mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum melalui <https://unsil.ac.id>. Namun, meskipun informasi sudah tersedia secara online, masih ada pengguna yang memilih bertanya langsung, mengindikasikan potensi masalah dalam aspek *usability* website. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *usability* website UNSIL dengan menerapkan prinsip-prinsip Jakob Nielsen, yang mencakup lima komponen utama: *learnability* (kemudahan belajar), *efficiency* (efisiensi), *memorability* (daya ingat), *error* (kesalahan), dan *satisfaction* (kepuasan). Evaluasi dilakukan menggunakan metode *User Satisfaction Surveys*, yang mengumpulkan umpan balik langsung dari pengguna melalui kuesioner yang disebarluaskan secara online menggunakan *Google Forms*. Hasil analisis *usability* situs web Universitas Siliwangi menunjukkan bahwa situs ini memiliki nilai rata-rata yang tinggi pada sebagian besar variabel yang diukur, seperti *learnability* (4,10), *efficiency* (4,06), *memorability* (3,92), dan *satisfaction* (3,93), yang menandakan pengalaman pengguna yang positif. Namun, variabel *error* mendapatkan nilai 3,32, yang menunjukkan adanya beberapa masalah teknis yang perlu diperbaiki.

**Kata Kunci:** Jakob Nielsen, Survei Kepuasan Pengguna, Universitas Siliwangi, *Usability*, Website Perguruan Tinggi.