

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu pemanfaatan teknologi informasi yaitu sebagai media yang efektif untuk menyebarkan dan mencari informasi. Situs web (*website*) memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas, memungkinkan pertukaran berita, pengumuman, pembaruan organisasi, dan berbagai jenis konten lainnya. Metode penyebaran informasi ini sangat efektif dalam menjangkau khalayak luas dan sering dianggap sebagai komponen penting dari strategi komunikasi modern. Selain itu, penggunaan situs web untuk penyebaran informasi terbukti efisien dan efektif dalam berbagai penelitian, sehingga semakin menyoroti pentingnya hal ini di era digital saat ini (Nio, 2022).

Dalam era digital saat ini, penerapan website di perguruan tinggi bukan hanya merupakan kebutuhan, tetapi juga sebuah keharusan untuk menjaga relevansi dan daya saing lembaga pendidikan tinggi. Website informasi perguruan tinggi adalah salah satu saluran utama bagi mahasiswa, calon mahasiswa, dosen, dan staf untuk mengakses informasi penting tentang perguruan tinggi (Saichaie & Morpew, 2014). Karena itu, penting untuk memastikan bahwa website tersebut mudah digunakan, informatif, dan memenuhi kebutuhan pengguna. Website perguruan tinggi adalah wajah digital dari institusi pendidikan tersebut (Almahamid dkk., 2016). Masalah teknis atau fungsional pada website dapat merusak reputasi perguruan tinggi dan mengurangi kepercayaan mahasiswa, dosen, dan masyarakat

umum terhadap institusi tersebut (Ishak dkk., 2020). Website perguruan tinggi adalah alat yang terus berkembang dan perlu diperbarui secara berkala sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pengguna (Griffiths dkk., 2007). Oleh karena itu, penelitian pengujian secara teratur diperlukan untuk memastikan bahwa website terus memenuhi standar kualitas dan kebutuhan pengguna yang berkembang.

Dalam konteks pendidikan tinggi, penyebaran informasi yang efektif melalui sistem informasi berbasis web sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Universitas Siliwangi adalah salah satu perguruan tinggi negeri yang terletak di Jawa Barat. Universitas Siliwangi memiliki website yang dapat di akses pada laman <https://unsil.ac.id/>. Website ini digunakan sebagai sarana promosi serta memberikan informasi yang dapat diakses oleh pihak mahasiswa, dosen, dan pihak luar yang ingin mencari informasi yang berkaitan dengan perguruan tinggi tersebut. Universitas Siliwangi (UNSIL) telah membangun website dan sistem informasi yang menyediakan berbagai informasi. Namun, meskipun informasi tersebut tersedia secara online, masih ada pengguna yang menanyakan informasi ini secara langsung daripada memanfaatkan platform digital yang telah disediakan. Fenomena ini mengindikasikan adanya kemungkinan masalah dalam aspek *usability* atau kemudahan penggunaan dari sistem informasi yang dimiliki UNSIL. Untuk memahami masalah ini secara mendalam, diperlukan evaluasi *usability* yang terstruktur dan komprehensif. Salah satu pendekatan yang terkenal dan banyak digunakan dalam evaluasi *usability* adalah metode yang dikembangkan oleh Jakob Nielsen .

Jakob Nielsen, seorang pakar dalam bidang *usability*, mengemukakan beberapa prinsip utama dalam *usability*. Sebuah situs web harus memenuhi lima kriteria penilaian untuk mencapai tingkat *usability* yang optimal, menurut teori Jakob Nielsen (2012). Adapun kelima komponen tersebut adalah 1) *Learnability* (kemudahan belajar) merujuk pada sejauh mana pengguna yang belum pernah melihat atau menggunakan suatu produk atau sistem dapat mempelajarinya dengan mudah; 2) *Efficiency* (efisiensi) menunjukkan seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan tugas setelah memahami cara penggunaan produk atau sistem tersebut.; 3) *Memorability* (daya ingat) yaitu seberapa mudah suatu produk atau sistem diingat oleh pengguna dan dapat dilihat dari seberapa mahir pengguna menggunakannya kembali ; 4) *Error* (kesalahan) mengacu pada frekuensi pengguna mengalami kesalahan saat menggunakan sistem atau produk; 5) *Satisfaction* (kepuasan) berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan produk atau sistem tersebut.

Selain itu, evaluasi *usability* dapat melibatkan pernyataan pengguna seperti *User Satisfaction Surveys*, yang merupakan bentuk umpan balik langsung dari pengguna. Jakob Nielsen juga menekankan pentingnya penggunaan metode seperti *User Satisfaction Surveys* dengan tujuan mendapatkan *feedback* langsung dari pengguna tentang bagaimana pengalaman pengguna terhadap penggunaan sistem. Melalui survei ini, data mengenai kepuasan pengguna terhadap sistem informasi UNSIL dapat diukur, termasuk sejauh mana sistem tersebut mudah dinavigasi, informatif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dengan menggabungkan prinsip-prinsip Nielsen dan *User Satisfaction Surveys*, penelitian ini bertujuan untuk menilai tingkat *usability* atau kebermanfaatan penggunaan situs web Universitas Siliwangi (UNSIL) dari perspektif pengguna. Pendekatan ini memberikan gambaran objektif mengenai *usability* situs web berdasarkan pengalaman langsung dari pengguna. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna untuk pengelola situs web dalam meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, dengan fokus pada evaluasi yang berasal dari sudut pandang pengguna.

Pada penelitian ini, pengumpulan data responden menggunakan cara kuesioner yang dibuat dengan *google form* dan disebarikan kepada pengguna website.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur tingkat *usability* pada website Universitas Siliwangi?
2. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan nilai hasil pengukuran *usability* kepada pengelola website Universitas Siliwangi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat *usability* pada website Universitas Siliwangi menggunakan metode Jakob Nielsen dengan pendekatan survei.

2. Memberikan rekomendasi berdasarkan nilai hasil pengukuran *usability* menggunakan metode Jakob Nielsen kepada pengelola website Universitas Siliwangi sesuai aspek-aspek yang dinilai.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Menerapkan hasil studi tentang teknologi yang akan digunakan di website Universitas Siliwangi,
2. Membantu dalam perkembangan website sebagai media informasi bagi masyarakat dan media promosi perguruan tinggi,
3. Memberikan rekomendasi berdasarkan nilai hasil pengukuran *usability* kepada pengelola website Universitas Siliwangi.

#### **1.5 Batasan masalah**

Batasan masalah yang ditetapkan berfungsi sebagai indikator untuk mencapai target penelitian. Berikut adalah batasan masalah yang diambil dalam penelitian ini:

1. Objek pengujian berfokus pada evaluasi website Universitas Siliwangi (UNSIL) yang diakses melalui laman <https://unsil.ac.id/>. Tidak mencakup sistem informasi lain atau platform media sosial UNSIL.
2. Lingkup Evaluasi Penelitian ini ber-aspek pada *usability* berdasarkan teori Jakob Nielsen (2012), yaitu: *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *error* dan *satisfaction*.

3. Data diperoleh dari pengguna aktif website UNSIL, seperti mahasiswa, dosen, dan pihak lain yang mengakses laman tersebut. Jumlah dan profil responden dibatasi sesuai kuesioner yang disebarakan,
4. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner berbasis *Google Form*,
5. Cakupan hasil yaitu fokus pada identifikasi masalah *usability* dan rekomendasi strategis untuk perbaikan. Tidak mencakup implementasi perbaikan langsung pada website.