

I.PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah menjadi salah satu bagian penting dalam kehidupan manusia. Bahkan dapat dikatakan bahwa penyebaran informasi sudah menjadi kebutuhan manusia di segala bidang. Salah satu cara dalam menyampaikan informasi tersebut yaitu dengan menggunakan media internet. Salah satu peran internet adalah menjadi sarana berbagi informasi bagi mahasiswa, salah satu media untuk berbagi informasi tersebut adalah *website*.

Menurut (Hakim and Musalini, 2004), *Website* adalah kumpulan dari beberapa halaman yang memuat informasi dalam bentuk teks, gambar, suara ataupun gabungan dari semuanya dan dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut dengan *browser*. Dokumen pada website disebut dengan *webpage* dan *link* dalam *website* memungkinkan pengguna bisa berpindah dari satu halaman ke halaman yang lain (*hypertext*), baik diantara page yang disimpan dalam server yang sama maupun server seluruh dunia. Halaman diakses dan dibaca melalui *browser* seperti Mozilla firefox atau Google Chrome.

Menurut (Ali et al., 2016), dalam membangun sebuah sistem informasi dan *website*, terdapat syarat – syarat tertentu yang harus dipenuhi, syarat – syarat tersebut diantaranya adalah mudah digunakan, efektif, dan efisien. Ketika membangun sistem informasi, seorang pengembang sistem harus memperhatikan faktor interaksi manusia dengan komputer, karena sistem informasi dibuat oleh manusia dan tujuannya digunakan oleh manusia. Interaksi manusia dan komputer atau *Human Computer Interaction (HCI)* merupakan salah satu ilmu yang mempelajari komunikasi antara pengguna dengan sistem, untuk menghasilkan suatu sistem yang berguna, aman, produktif, efektif, efisien dan fungsional.

Perguruan tinggi sebagai salah satu organisasi pendidikan saat ini telah menerapkan teknologi informasi karena semakin kompleknya persoalan yang dihadapi. Berdasar hal tersebut. Universitas Jambi (UNJA) merupakan salah satu institusi perguruan tinggi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyiapkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang bermutu serta berdaya guna di masa mendatang dengan visi “Menjadikan UNJA Sebagai *A World Class Entrepreneurship University*”. Dalam upaya mewujudkan hal tersebut, diperlukan beberapa aktivitas penunjang untuk keberhasilan tujuan organisasi. Salah satu penunjang yang penting adalah Aplikasi Bantuan Informasi Cepat

secara Daring (ABCD) adalah sebuah media (tool) dari Universitas Jambi yang bertujuan untuk memberikan bantuan secara cepat berupa jawaban, informasi, dan prosedur yang ditanyakan oleh segenap civitas akademika maupun masyarakat luas berkaitan dengan layanan Universitas Jambi.

Banyak pendekatan ilmiah yang bisa digunakan untuk melakukan evaluasi, salah satunya adalah evaluasi usability. Evaluasi usability website digunakan untuk mengukur sejauh manakah tingkat kegunaan Aplikasi ABCD UNJA. bagi para pengguna. Proses evaluasi usability dilakukan dengan cara mengumpulkan pendapat dari berbagai pihak yang terlibat dalam Aplikasi Aplikasi ABCD UNJA.

Evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak decision maker untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

Salah satu cara untuk mengevaluasi website adalah dengan mengukur *usability*. *Usability* didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk dapat digunakan oleh pengguna tertentu berdasarkan efektivitas, efisiensi dan kepuasan dalam konteks penggunaan guna mencapai tujuan yang telah ditentukan. Menurut (Nielsen, 2012), ada 5 aspek dari *usability*, yakni *learnability* yaitu mengetahui bagaimana pengguna dapat mempelajari cara menggunakan suatu produk untuk penggunaan pertama, *efficiency* yaitu mengetahui secepat apa pengguna dapat menyelesaikan kebutuhannya, *memorability* yaitu bagaimana pengguna dapat mengingat tahapan – tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan tugasnya, *errors* yaitu seberapa besar pengguna melakukan kesalahan dan seberapa besar akibat dari kesalahan tersebut, serta bisakah dengan mudah pengguna dapat mengatasi masalah tersebut, dan *satisfaction* yaitu bagaimana tanggapan pengguna ketika menggunakan *website* secara menyeluruh.

System Usability Scale (SUS) adalah salah satu metode *usability* yang dapat digunakan sebagai sarana evaluasi untuk melihat tingkat kegunaan dari sebuah *website*. *System Usability Scale* diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986, pengujian menggunakan SUS melibatkan pengguna akhir dalam pengujiannya. Hasil penilaian dari kuesioner SUS berupa skor SUS yang juga dalam bentuk NPS (*Net Promoter Score*), *acceptable*, *adjective*, dan *grade* dari *usability website* yang telah dievaluasi. Menurut John Brooke pada tahun 2013,

SUS dapat digunakan untuk berbagai jenis produk dan layanan, diantaranya *hardware*, *software*, perangkat mobile, *website* maupun aplikasi (Brooke, 2013).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis akan melakukan EVALUASI USABILITY WEBSITE ABCD UNJA MENGGUNAKAN SYSTEM USABILITY SCALE untuk mengetahui tingkat *usability website* ABCD UNJA.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis menarik beberapa rumusan masalah yang membantu penulis untuk mencapai sasaran dalam penelitian.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah, untuk mengetahui tingkat *usability* dari *website* ABCD UNJA dengan menggunakan *System Usability Scale*.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan tingkat *usability website* dengan berdasarkan *System Usability Scale*, dimana hasilnya dalam bentuk skor SUS dan skala *acceptable*, *adjective*, *grade*, dan NPS (*Net Promoter Score*).

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dalam melakukan evaluasi *usability* pada sebuah *website* universitas, sebagai bahan masukan bagi para *developer* atau pengembang *website* Universitas Jambi untuk mengembangkan *websitenya*, serta mengembangkan *soft skill* dari peneliti melalui skripsi ini.

1.5 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi *website* hanya dilakukan pada bagian *user interface* dimana pengguna biasa/*public* dapat mengaksesnya
2. Pengumpulan data penelitian berdasarkan kuesioner yang telah diisi oleh para responden
3. Responden pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jambi yang aktif.

