

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring berkembangnya zaman, segala sesuatu telah dimudahkan dengan adanya teknologi, salah satu contohnya yaitu *website*. Di era saat ini, *website* sangat memudahkan manusia dalam berbagai bidang contohnya dalam bidang pendidikan. *Website* yang dibuat dalam bidang pendidikan berfungsi sebagai profil sebuah instansi yang dimana terdapat penjelasan tentang instansi tersebut serta digunakan untuk melakukan pendaftaran siswa maupun mahasiswa baru secara *online*.

Pembuatan sebuah *website* seringkali didasarkan pada harapan bahwa *website* tersebut dapat berfungsi dengan baik dan sesuai harapan. Namun dalam praktiknya belum tentu semua *website* yang ada berfungsi dengan baik sesuai harapan dan justru sulit untuk digunakan oleh masyarakat awam. Namun, sebuah *website* selain harus berfungsi dengan baik sesuai harapan juga harus enak dilihat dalam segi desain agar memudahkan pengguna dan juga memberikan kesan untuk *user*. Salah satu cara untuk mengukur *user experience* dari sebuah *website* yaitu dengan menggunakan metode *Usability Testing*. Dalam metode *Nielsen's Attributes of Usability* yaitu *Learnability, Efficiency, Memorability, Errors* dan *Satisfactions*. Selain menggunakan metode *Nielsen's Attributes of Usability*, metode yang dapat juga digunakan untuk menguji *usability* yaitu metode *System Usability Scale, ServQual, A/B Testing*, dan yang lainnya.

usahidsolo.ac.id merupakan *website* utama dari Universitas Sahid Surakarta. *Website* ini berfungsi sebagai *company profile* bagi Universitas Sahid Surakarta karena terdapat berbagai penjelasan mengenai program studi, fasilitas, dan yang lainnya. Selain itu, mahasiswa juga dapat mengunduh berbagai berkas penting yang dibutuhkan pada *website* ini. Pada *website* ini, terdapat 7 menu yang disediakan yaitu home, program studi, kegiatan mahasiswa, penelitian & publikasi, unduh, SIAKAD, dan pendaftaran.

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang dialami oleh pengguna. Salah satu masalah yang

dialami pengguna yaitu permasalahan pada saat pengguna ingin mengakses *website* Universitas Sahid Surakarta menggunakan salah satu *browser* tetapi terjadi *error* yang dimana *website* tidak dapat terakses namun apabila menggunakan *browser* lain *website* Universitas Sahid Surakarta dapat terakses. Selain itu selama ini kualitas usability *website* Universitas Sahid Surakarta belum pernah dilakukan pengujian. Tingkat usability *website* sebuah universitas sangat penting diukur sebagai masukan atau rekomendasi bagi pimpinan universitas untuk meningkatkan kualitas *website* universitas. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis *website* Universitas Sahid Surakarta menggunakan *Nielsen's Attribute of Usability*, *System Usability Scale*, dan *ServQual* karena metode tersebut merupakan metode yang cukup populer dan sederhana untuk digunakan. Selain itu, metode ini juga mengandung aspek atau indikator yang cukup lengkap dan menghemat biaya dikarenakan dapat dilakukan dengan cara *online* menggunakan kuesioner.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka menghasilkan rumusan masalah yaitu bagaimana hasil analisis *website* Universitas Sahid Surakarta menggunakan *Nielsen's Attributes of Usability*, *System Usability Scale*, dan *ServQual*.

1.3 Batasan Masalah

1. Objek penelitian ini adalah *website* utama Universitas Sahid Surakarta.
2. Metode yang digunakan untuk menganalisis usability *website* pada penelitian ini adalah *Nielsen's Attribute of Usability*, *System Usability Scale*, dan *ServQual*.
3. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Universitas Sahid Surakarta angkatan 2019 hingga 2022 dari 10 program studi yang ada di Universitas Sahid Surakarta.

1.4 Tujuan dan Manfaat Tugas Akhir

Tujuan dalam penelitian ini selain untuk menyelesaikan tugas akhir adalah untuk membantu Universitas Sahid Surakarta mengetahui seberapa besar tingkat *usability* dari *website* yang telah dibuat selama ini.

Manfaat dari pelaksanaan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
Berikut beberapa manfaat tugas akhir bagi mahasiswa:
 - a. Mahasiswa dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat dari bangku perkuliahan untuk dapat menganalisis sebuah *website* dari instansi.
 - b. Mahasiswa mendapatkan ilmu pengetahuan yang mungkin akan berguna dalam dunia kerja.
2. Bagi Universitas Sahid Surakarta yaitu mengetahui seberapa besar tingkat usability *website* utama yang sudah dibuat selama ini berdasarkan metode yang digunakan.

1.5 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam tugas akhir yang berjudul “Analisis *Website* Universitas Sahid Surakarta Menggunakan *Nielsen’s Attributes of Usability*, *System Usability Scale*, dan *ServQual*” ini adalah sebagai berikut :

1. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar akurat maka mengumpulkan sumber data dengan cara :

- a. Angket/Kuesioner
Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
- b. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dari berbagai buku, jurnal, dan literatur yang berkaitan dengan penelitian. Seluruh data yang dikutip atau disitasi dalam tugas akhir ini merupakan buku, jurnal, dan literatur yang dipublikasi paling lama 5 tahun terakhir kecuali dasar teori yang ada pada metode *Nielsen’s Attributes of Usability*, *System Usability Scale*, dan *ServQual*.

2. Metode Analisis

Untuk melakukan analisis pada objek penelitian, terdapat beberapa metode analisis yang digunakan :

a. *Nielsen's Attributes of Usability*

Nielsen's Attributes of Usability adalah teori *usability* yang ditemukan oleh Jacob Nielsen. Pada teori ini, terdapat 5 komponen yang disampaikan oleh Nielsen pada teori ini yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction*. Pada metode ini terdapat 18 butir pernyataan yang diberikan kepada responden.

b. *System Usability Scale*

System Usability Scale adalah alat pengukuran yang digunakan untuk mengukur tingkat *usability* dari sebuah sistem. Metode ini dibentuk oleh John Brooke pada tahun 1986, *System Usability Scale* juga dapat digunakan untuk mengukur tingkat *usability* pada *hardware*, *software*, *mobile app*, hingga *website*. *System Usability Scale* menggunakan skala Likert satu hingga lima yaitu 1 sangat tidak setuju, 2 tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju. Kuesioner pada metode ini terdapat 10 butir pernyataan.

c. *Service Quality (ServQual)*

Instrumen penelitian multi-dimensi yang dirancang untuk menangkap harapan dan persepsi konsumen tentang layanan sepanjang lima dimensi yang diyakini mewakili kualitas layanan diartikan sebagai *ServQual*. Pada metode *ServQual*, kualitas pelayanan akan diukur dalam lima dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), serta bukti langsung (*tangibles*). Kuesioner pada metode ini terdiri dari 20 butir pernyataan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi ringkasan dan teori – teori pendukung mengenai penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dalam tugas akhir ini.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi jenis dan desain penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, metode analisis, dan metode representasi data.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dan pembahasan pengujian yang sudah dilakukan penulis.

BAB 5 KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari pengujian yang sudah dilakukan dan juga saran untuk pengujian selanjutnya.

