

## Pengaruh Faktor *Usability* terhadap Kepuasan Pengguna pada Website UNIPA

G T Piran<sup>\*1</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Magister Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Indonesia.

E-mail: 21531170@students.uajy.ac.id<sup>1</sup>

**Abstrak.** *Website* adalah administrasi data untuk semua klien yang dapat diperoleh tanpa batas. Pemanfaatan *website* juga umumnya dimanfaatkan dalam ranah pendidikan. Penggunaan *website* di bidang pendidikan salah satunya diterapkan di Universitas Nusa Nipa sebagai wadah pelayanan informasi kepada mahasiswa dan dosen. Untuk menghasilkan hasil kualitas *website* yang baik, kita perlu mengembangkan lebih banyak informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Studi ini menemukan bahwa kualitas kegunaan, informasi, dan interaksi layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna *website*.

**Kata kunci:** *website*, pendidikan, kepuasan pengguna

**Abstract.** *Website is data administration for all clients which can be obtained without limits. The website is also generally used in the realm of education. One of the uses of websites in the caption is at the University of Nusa Nipa as a forum for information services to students and lecturers. To produce good quality website results, we need to develop more information and services that suit the needs of students. This study found that the quality of usability, information, and service interaction had a significant influence on website user satisfaction.*

**Keywords:** *website, education, user satisfaction*

### 1. Pendahuluan

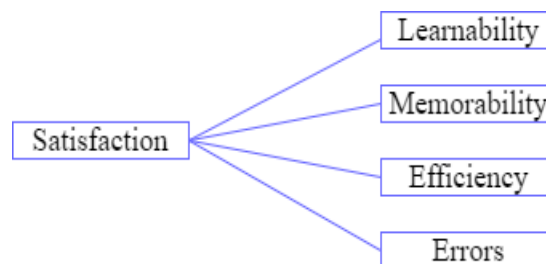
Penggunaan internet merupakan salah satu cara yang sangat populer di kalangan masyarakat saat ini untuk menyampaikan informasi dan memperoleh informasi [1]. *Website* merupakan salah satu layanan informasi elektronik yang dapat diakses dengan mudah dan tanpa batas melalui komputer, *handphone*, dan perangkat lainnya yang terhubung ke internet [2]. *Website* juga dianggap sebagai salah satu kunci dari daya saing sebuah organisasi atau lembaga. Hal ini yang membuat *website* terus dikembangkan di berbagai bidang salah satunya di bidang pendidikan [3]. *Website* juga digunakan di Universitas Nusa Nipa sebagai wadah informasi bagi mahasiswa, dosen, dan masyarakat umum. *Website* ini memiliki berbagai fitur seperti data siswa, kegiatan akademik, nilai, dan layanan siswa. Untuk menggunakan situs web ini, perlu adanya pengembangan sistem yang memenuhi kebutuhan pengguna, terutama mahasiswa dan dosen. Salah satu alasan pengembangan *website* ini adalah untuk mengetahui seberapa puas pengguna menggunakan *website*, khususnya dosen dan mahasiswa. Kuesioner dikumpulkan dari sebanyak 50 responden, dengan jumlah 30 mahasiswa dan 20 dosen. Kualitas *website* ini dinilai menggunakan metode *webqual 4.0* yang menjadi *benchmark* bagi pengelola *website*. Hal ini dilakukan dengan menyesuaikan persepsi pengguna. Metode

web survey ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan menggunakan 3 variabel yaitu *usability*, kualitas informasi, dan kualitas interaksi [4-6].

Penelitian sebelumnya telah mengevaluasi kualitas layanan website alumni menggunakan metode webqual. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semua faktor memainkan peran penting dalam kepuasan situs web. Kemudian dengan menggunakan metode webqual, penelitian ini menganalisis kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan website. Hasil penelitiannya membuktikan bahwa kualitas layanan website sangat berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa. Penelitian yang dilakukan oleh membahas mengenai persepsi *usability* dari pembelajaran *online*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *platform* konsumsi tidak memiliki pengaruh yang besar terhadap aspek *usability*. Penelitian menemukan bahwa, secara keseluruhan, pengguna situs web puas dengan situs yang menggunakan metode webqual dan chi-square. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dimensi *usability*, *information quality*, dan *interaction service quality* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa terhadap kualitas website [7-10].

## 2. Metode

Dalam penelitian ini dilakukan pada website UNIPA yang beralamatkan <https://nusanipa.ac.id>. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna atau pengunjung website UNIPA berdasarkan aspek antarmuka. Instrument yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada aspek *usability* antara lain *Learnability*, *Memorability*, *Efficiency*, *Errors*, serta *Satisfaction*. Model penelitian dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Model Penelitian Usability

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survei dengan cara menyebarkan kuisisioner kepada para responden yang bersedia berkontribusi dalam kegiatan penelitian ini. Dalam hal ini adalah para pengguna/ pengunjung website Universitas Nusa Nipa (UNIPA) dengan jumlah 50 responden yang terdiri dari 30 mahasiswa dan 20 dari dosen. Pertanyaan kuisisioner dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah ini. Sedangkan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penentuan jumlah sampel, uji Validitas, uji Reliabelitas, dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 1. Kuesioner

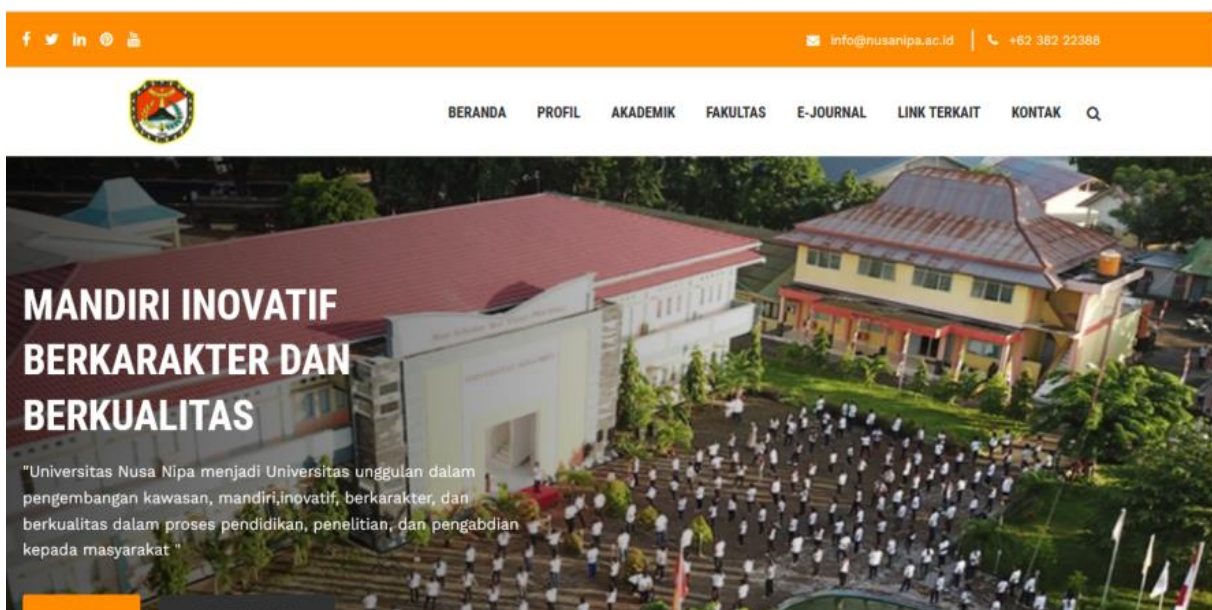
No	Pertanyaan
<b>Kemudahan Penggunaan</b>	
1	Saya merasa mudah untuk mempelajari cara pengoperasian website.
2	Saya merasa mudah dalam berinteraksi dengan website
3	Saya merasa tampilan <i>website</i> ini sangat menarik
4	Saya merasa website ini dapat diakses setiap saat
<b>Kualitas Informasi</b>	
5	<i>Website</i> ini menyediakan informasi yang akurat
6	<i>Website</i> ini menyediakan informasi yang <i>ter-update</i>
7	<i>Website</i> ini menyediakan informasi yang relevan
8	<i>Website</i> ini menyediakan informasi yang sesuai dengan format yang tepat

No	Pertanyaan
<b>Kualitas Interaksi</b>	
9	<i>Website</i> ini memiliki reputasi yang baik
10	Saya merasa <i>website</i> ini memberikan informasi yang aman
11	<i>Website</i> ini memberikan ruang untuk personalisasi
12	<i>Website</i> ini memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi atau pengguna lain.

### 3. Hasil Pembahasan

#### 3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah *website* Universitas Nisa Nipa.



**Gambar 2.** Tampilan *website* Universitas Nusa Nipa

#### 3.2. Penentuan Jumlah Sampel

Sampel adalah bagian dari jurnal yang berbagi beberapa karakteristik populasi. Sampel yang diambil merupakan perwakilan dari objek penelitian. Penelitian ini menggunakan sampel acak untuk mengumpulkan data. Untuk menghitung ukuran sampel yang diperlukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan menggunakan rumus Slovin, terlebih dahulu menentukan jumlah sampel yang dipilih [11-12]. Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{50}{1,125}$$

$$n = 44,44 \text{ dibulatkan menjadi } 44$$

Keterangan:

- n : Jumlah sampel
- N : Populasi
- E : Tingkat Ketepatan (presisi) 5% (0,05)

Berdasarkan hasil dari perhitungan rumus di atas, maka sampel yang digunakan sebanyak 44 jumlah pengguna *website*.

### 3.3. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk memperoleh data yang valid sesuai dengan penelitian yang digunakan. Dalam pengujian ini prinsip yang digunakan adalah korelasi masing-masing nilai skor pada setiap variabel dengan nilai skor total variabel [13].

**Tabel 2.** Uji Validitas Kualitas Kegunaan

Kemudahan penggunaan	Kepuasan	Kegunaan
		0.722
		0.680
		0.646
0.527		
0.586		
0.516		
0.533		
0.498		
0.352		
	0.516	
	0.633	
	0.607	

### 3.4. Uji Reliabilitas

Setiap variabel item tampak memenuhi persyaratan dan lolos uji validasi, sehingga dapat digunakan dengan uji reliabilitas. Uji reliabilitas diperiksa dengan alpha Cronbach 0,7 [14]. Jika nilai Cronbach's alpha lebih besar dari 0.7, maka setiap item pertanyaan dapat dinyatakan reliabel. Tabel 3 menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan pada penelitian ini reliabel karena nilai Cronbach's Alpha 0.802.

**Tabel 3.** Reliabilitas Statistik

Cronbach's Alpha	N of Items
.802	12

### 3.5. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengunjung *website* diukur dengan menggunakan kuesioner yang dirancang berdasarkan instrumen atau dimensi yang ada dalam metode *webqual*. Kuesioner menggunakan skala Likert sebagai acuan pengukuran [15] seperti yang terlihat pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Pengukuran Tingkat Kepuasan

Jawaban	Skor
Sangat Memuaskan	5
Memuaskan	4
Cukup Memuaskan	3
Kurang Memuaskan	2
Tidak Memuaskan	1

Hasil perhitungan rata-rata dari setiap variable dapat dilihat pada Tabel 5 di bawah. Variabel kemudahan menunjukkan hasil tertinggi dengan nilai rata-rata 3,88. Variabel informasi menghasilkan rata-rata 3,86 dan nilai kualitas interaksi mendapatkan nilai terendah 3,43.

**Tabel 5.** Rata-Rata Skor Tiap Variabel

Variabel	Skor	Skala
Kemudahan penggunaan	3,88	77,72%
Kualitas informasi	3,86	77,27%
Kualitas interaksi	3,43	68,63%

Selanjutnya dilakukan uji F untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel independen dengan variabel terkait.

**Tabel 6.** Uji F

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
1 Regression	0,729	2	0,364	66,067	.000 <sup>b</sup>
Residual	0,050	9	0,006		
Total	0,778	11			

Setelah mendapatkan hasil uji F, analisis dilanjutkan dengan uji T untuk melihat apakah variabel kegunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan.

**Tabel 7.** Uji t

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
1 (Constant)	0,561	0,042		13,369	0,000
EU	-1,096	0,101	-1,102	-10,800	0,000
UU	-0,821	0,088	-0,954	-9,349	0,000

#### 4. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, kuesioner yang disebarakan kepada pengguna dengan metode *webqual* memberikan informasi tingkatan kepuasan. Jumlah responden penelitian ini adalah 50 responden yang terdiri dari 30 mahasiswa dan 20 dosen. Hasil menunjukkan rata-rata tiap variabel terdiri dari kemudahan penggunaan dengan skor 3,88, kualitas informasi skor 3,86 dan kualitas interaksi skor 3,43. Kemudian dilakukan uji F untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel independen dengan hasil Sig sebesar 0.000 yang berarti lebih rendah dari nilai *significant level*  $0.000 < 0.05$ , dan nilai F *statistic* 66.06 yang berarti lebih besar dari nilai F *table*  $66.06 > 3.22$ . Uji T dengan nilai sig yang lebih kecil dari nilai signifikansi ( $0.000 < 0.05$ ) dan nilai t yang lebih kecil dari nilai t *Table* ( $-10.80 < 1.68$ ). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *satisfaction*. Kemudian untuk variable *ease of use* memiliki nilai t yang lebih kecil dari nilai t *tabel* ( $-9.34 < 1.68$ ) yang berarti bahwa variabel *ease of use* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *satisfaction*. Hal ini dapat menjadi pertimbangan pengembang *website* dengan lebih memperhatikan aspek *usability*.

## Referensi

- [1] A. N. H. Zaied, M. M. Hassan, and I. S. Mohamed, "Applying Site Convenience Testing Strategies to Advance E-administrations," *Adv. Comput. Sci. an Int. Diary*, Vol 4, Iss 5, Pp 54-60 VO - 4, vol. 4, no. 5, p. 54, 2015, [Online]. Accessible: <http://han.buw.uw.edu.pl/han/Ebsco/search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdoj&AN=edsdoj.106b46a0e6954c01bc1de3ca7d024af2&lang=pl&site=eds-live&scope=site>.
- [2] S. R. Arifin, "Pengukuran kualitas layanan site universitas tadulako menggunakan metode WebQual," *Regist. J. Ilm. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 125-136, 2018, doi: 10.26594/register.v4i2.1277.
- [3] A. Mustopa, S. Agustiani, S. K. Wildah, and M. Maysaroh, "Analisa Kepuasan Pengguna Site Layanan Akademik Kemahasiswaan (LYKAN) UBSI Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Perspekt.*, vol. 18, no. 1, pp. 75-81, 2020, doi: 10.31294/jp.v18i1.7413.
- [4] Syaifullah and D. O. Soemantri, "Pengukuran Kualitas Site Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 19-25, 2016, [Online]. Accessible: <http://dx.doi.org/10.24014/rmsi.v2i1.1689>.
- [5] Furkonudin et al, "Evaluasi Kualitas Layanan Site," *Semin. Nas. Inov. dan Apl. Teknol. di Ind.* 2018, vol. 5, no. 2, pp. 174-179, 2018.
- [6] A. Kasih and V. I. Delianti, "Analisis Convenience Nagari Portable Banking Menggunakan Metode Ease of use Testing dengan Use Poll," *Voteteknika (Professional Tek. Elektron. dan Illuminate.)*, vol. 8, no. 1, p. 124, 2020, doi: 10.24036/voteteknika.v8i1.107966.
- [7] S. Monalisa et al., "Analisis Kualitas Layanan Site Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Penerapan Metode Webqual (Studi Kasus: UIN Suska Riau)," *SITEKIN J. Sains, Teknol. dan Ind.*, vol. 13, no. 2, pp. 181-189, 2016, [Online]. Accessible: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/sitekin/article/view/1604>.
- [8] D. J. Comeaux, "Convenience Testing of an Internet Scale Revelation Framework at a Scholarly Library," *Coll. Undergrad. Libr.*, vol. 19, no. 2-4, pp. 189-206, 2012, DOI: 10.1080/10691316.2012.695671.
- [9] W. Abas, "Analisa Kepuasan Mahasiswa Terhadap Site Universitas Negeri Yogyakarta (Uny)," *Manajemen*, pp. 1-6, 2013.
- [10] A. M. Lund, "Estimating ease of use with the Utilization poll," *Convenience interface*, vol. 8, no. 2, pp. 3-6, 2001.
- [11] M. Halimah, Solfarina, and I. Langitasari, "Jurnal Profesi Keguruan," *J. Profesi Kegur.*, vol. 5, no. 1, pp. 15-22, 2019.
- [12] D. Hariyanto, M. B. Triyono, and T. Köhler, "Convenience assessment of customized versatile e-learning framework utilizing USE poll," *Knowl. Manag. E-Learning*, vol. 12, no. 1, pp. 85-105, 2020, DOI: 10.34105/j.kmel.2020.12.005.
- [13] J. F. Hair, M. C. Howard, and C. Nitzl, "Surveying estimation model quality in PLS-SEM utilizing corroborative composite examination," *J. Transport. Res.*, vol. 109, no. August 2019, pp. 101-110, 2020, doi: 10.1016/j.jbusres.2019.11.069.
- [14] C. H. Baird and G. Parasnis, "From online entertainment to social client relationship the executives," *Technique. Leadersh.*, vol. 39, no. 5, pp. 30-37, 2011, DOI: 10.1108/10878571111161507.
- [15] Muhardi, S. I. Gunawan, Y. Irawan, and Y. Devis, "Plan of Online LMS (Learning The executive's Framework) in SMAN 1 Kampar Kiri Hilir," *J. Appl. Eng. Technol. Sci.*, vol. 1, no. 2, pp. 70-76, 2020, [Online]. Accessible: <https://journal.yrpiuku.com/index.php/jaets/article/view/60>.