

PERANCANGAN ALAT UKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE PENERIMAAN MAHASISWA BARU STMIK DAN POLITEKNIK PALCOMTECH

Meidyan Permata Putri¹

¹. STMIK PalComTech Palembang

Jl. Basuki Rahmat No 5 Palembang

e-mail :meidyan_permata@palcomtech.ac.id

Abstrak - WebSite portal penerimaan mahasiswa baru Palcomtech (web portal PMB Palcomtech) merupakan website yang menyediakan sarana informasi penerimaan mahasiswa baru dan promosi. Pemanfaatan portal PMB perlu dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini di tujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan Web Portal PMB Palcomtech, penelitian ini menggunakan model kepuasan pengguna menurut Green dan Pearson. Keempat kriteria di antaranya antara lain *easy of use*, *customization*, *delay*, dan *download content*. Pengukuran menggunakan skala likert, Skala ini dipilih karena dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang situasi. Alat ukur tingkat kepuasan pengguna ini ditujukan guna penelitian selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna web portal PMB Palcomtech.

Kata kunci – *Kepuasan Pengguna, Easy of Use, Cutomization, Download Delay, Content.*

I. PENDAHULUAN

Teknologi internet dewasa ini telah berkembang semakin pesat sehingga membuat kehidupan manusia sekarang ini menjadi sedemikian mudah dan menyenangkan. Salah satu layanan berbasis web juga ikut berkembang dengan signifikan. Oleh karena itu institusi Palcomtech ikut menyediakan layanan Portal Penerimaan mahasiswa baru berbasis web untuk memberikan berbagai kemudahan bagi calon anggota yang akan bergabung dengan institusi Palcomtech, web portal penerimaan mahasiswa baru Palcomtech (portal PMB Palcomtech) merupakan sarana informasi penerimaan mahasiswa baru dan promosi. Institusi dituntut untuk dapat menyediakan layanan yang berkualitas bagi para pengguna jasa mereka. Kepuasan pengguna merupakan tujuan penting di dalam penerapan layanan web perguruan tinggi sehingga dibutuhkan pengawasan yang berkelanjutan dari performa layanan web yang dijalankan, apakah layanan web portal PMB Palcomtech dapat di terima oleh mahasiswa STMIK Politeknik Palcomtech. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna web dapat diterima oleh para pemakainya, maka perlu diadakan suatu alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap pemanfaatan Web PMB Palcomtech, apakah web sudah dapat diterima oleh pengguna dengan baik. Penelitian ini menggunakan model kepuasan, keempat kriteria terdiri dari *easy of use*, *customization*, *download delay* dan *Conten*.

Tipe skala pengukuran yang digunakan untuk kriteria tersebut menggunakan skala likert.[1] Menurut Sarjono (2011), Skala likert ini dipilih karena digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang sebuah keadaan.[2]

Dalam penelitian di tahun 2009, Green dan Pearson melakukan kajian dengan membandingkan Model Penelitian *Usability* Palmer dan Model Penelitian Agarwal dan Venkatesh terhadap suatu *website*, dari kesimpulan yang dicapai pada penelitian kedua, Green dan Pearson merumuskan 4 dimensi terbaik untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu *website*, yaitu dengan menentukan variabel pengukuran yang dinilai memiliki nilai yang lebih kuat (*robust*) namun sangat sesuai (*parsimonious*). [3]

Menurut Prayoga (2010), usabilitas merupakan proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sistem. Interaksi yang terjadi dalam aktivitas usabilitas memungkinkan para pengguna memperoleh informasi sebagai solusi yang lebih baik. *User satisfaction* merupakan salah satu kriteria dalam usabilitas. Dengan menggunakan metode Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk melakukan model penelitian.[1]

Febria (2013) di dalam penelitiannya yang berjudul Perancangan Alat Ukur Tingkat Kepuasan Pengguna Web Student Portal Palcomtech Penelitian ini menggunakan model kepuasan pengguna menurut Green dan Pearson. Keempat kriteria di antaranya antara lain *easy of use*, *customization*, *delay*, dan *download content*. Pengukuran digunakan untuk skala likert dengan menggunakan kriteria tersebut. Skala ini dipilih karena digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang situasi. Mengukur tingkat kepuasan pengguna dimaksudkan untuk penelitian lebih lanjut untuk mengukur kepuasan pengguna portal web mahasiswa STMIK PalComTech Palembang.[4]

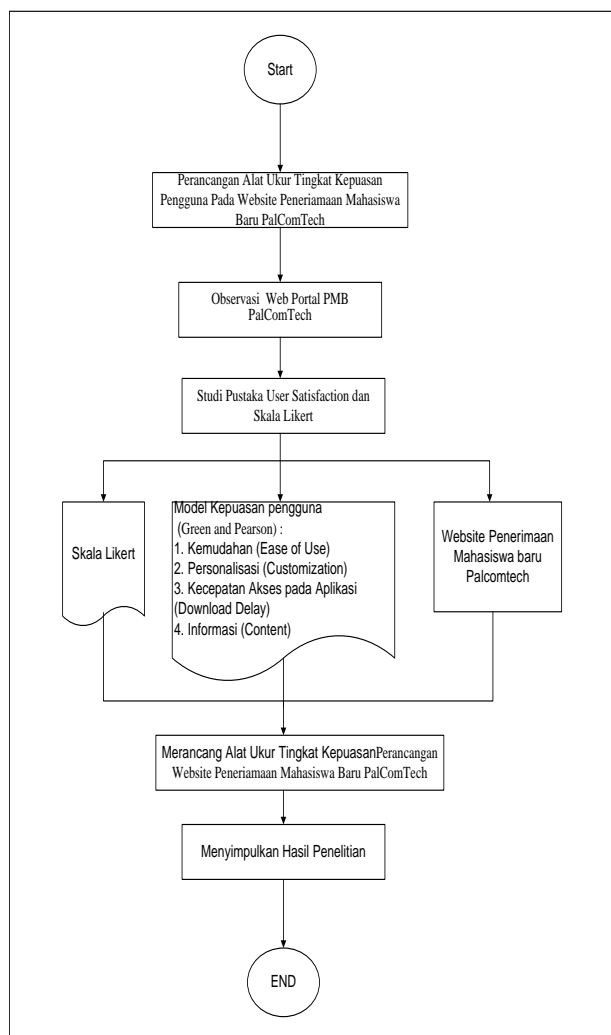
Dari ketiga penelitian diatas menjadi bahan pertimbangan peneliti untuk merancang alat ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website portal PMB Palcomtech menggunakan keempat konstruk model kepuasan pengguna menurut Green dan Pearson.

II. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini, mengacu pada langkah-langkah berikut :

1. Melakukan observasi terhadap implementasi Web Portal PMB PalComTech oleh calon mahasiswa.
2. Melakukan studi pustaka *user satisfaction*.

3. Merancang alat ukur *user satisfaction* Web Portal PMB PalComTech menggunakan model *user satisfaction* menurut Green dan Pearson.
4. Menyimpulkan hasil penelitian, dan memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya berkaitan dengan penelitian ini.



Gambar 1. Alur Penelitian

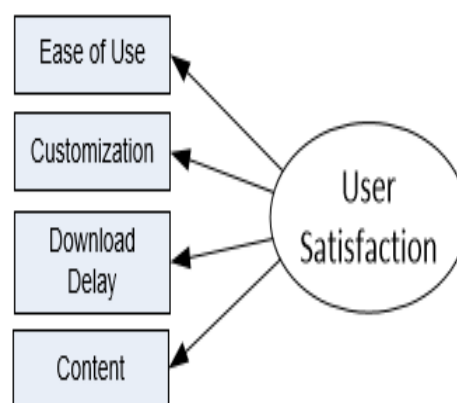
III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei kuesioner pada pengguna Web Portal PMB Palcomtech. Survei dilakukan untuk mendapatkan umpan balik atas persepsi pengguna terhadap website. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari kuisisioner yang disajikan secara langsung[5] pada saat calon mahasiswa selesai melakukan pendaftaran online kemudian petugas mengkonfirmasi data calon mahasiswa kemudian petugas mengarahkan calon mahasiswa untuk mengisi kuisisioner kepuasan pengguna web portal PMB Palcomtech yang telah dikirim petugas melalui media online seperti e-mail dan facebook. Pernyataan yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala *likert* lima point yaitu :

1. Sangat Tidak Setuju (STS)

2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Instrumen penelitian disusun berdasarkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel Easy of Use, Customization, Download Delay, Content, *Satisfaction*. [3]



Gambar 2. Model Penelitian Green and Pearson[6]

Model *user satisfaction* terdiri dari 4 (empat) kriteria Empat kriteria ini dirumuskan karena memiliki nilai yang kuat dan sangat sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna.

1. *Easy of use* yaitu menjelaskan stuktur dalam penyajian kemudahan mengakses dan kejelasan dalam penyajian informasi.
2. *Customization* menjelaskan terhadap materi dan tampilan yang mudah untuk dikenali.
3. *Download delay* menjelaskan kecepatan akses pada sebuah aplikasi yaitu kecepatan dalam menemukan informasi dan tampilan antar halaman.
4. *Conten* menjelaskan jumlah sebuah informasi, keragaman dari informasi, jumlah kata, dan kualitas materi sebuah website.

Acuan yang digunakan untuk alat ukur yang dirancang dalam penelitian ini dari empat kriteria tersebut, dijabarkan lagi menjadi beberapa sub kriteria. Sub kriteria tersebut dapat berupa pertanyaan atau pernyataan yang bersesuaian. Pertanyaan atau pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Pertanyaan variabel Penelitian

NO	INDIKATOR PERTANYAAN	KODE
1	EASY OF USE	
P 1.1	Apakah Web Portal PMB PALCOMTECH ini mudah diakses ?	X1
P 1.2	Anda sering mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?	X2
P 1.3	Apakah menu dan link dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah digunakan	X3
P 1.4	Apakah mudah mencari informasi yang Anda butuhkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH?	X4

NO	INDIKATOR PERTANYAAN	KODE
2	Customization	
P 2.1	Apakah tampilan Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dikenali ?	X5
P 2.2	Apakah teknik pewarnaan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH menarik dan tidak membosankan ?	X6
P 2.3	Apakah pembagian posisi informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dikenali?	X7
3	Download Delay	
P 3.1	Apakah informasi yang Anda butuhkan mudah di download dari Web Portal PMB PALCOMTECH?	X8
P 3.2	Apakah untuk mendownload informasi dalam Web Portal PMB PALCOMTECH membutuhkan waktu yang lama	X9
P 3.3	Apakah setiap halaman dalam Web Portal PMB PALCOMTECH ditampilkan dengan cepat setelah Anda klik link-nya	X10
P 3.4	Apakah Anda dapat mengakses informasi pada tiap halaman	X11
4	Content	
P 4.1	Apakah informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH sesuai dengan kebutuhan Anda ?	X12
P 4.2	Apakah keragaman informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH menarik bagi Anda ?	X13
P 4.3	Apakah teks yang ditampilkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dibaca dengan jelas	X14
P 4.4	Apakah gambar yang ditampilkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH bisa dilihat dengan jelas ?	X15
5	Satisfaction	
P 5.1	Kenyamanan pada saat mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?	Y1
P 5.2	Keinginan untuk terus mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?	Y2

Hasil rancangan alat ukur dalam penelitian ini biasa disebut dengan nama kuesioner. Selain berisi pertanyaan atau pernyataan berdasarkan model user satisfaction Green dan Pearson dan alternatif jawaban yang diberi score, alat ukur atau kuesioner ini juga berisi :

1. Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini.
2. Data responden sebagai bahan analisis sebaran data responden (variati / bivariat).
3. Kontak peneliti dan ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

Hasil rancangan alat ukur tingkat kepuasan pengguna web Alat ukur tingkat kepuasan pengguna Pada Website

Penerimaan Mahasiswa Baru PalComTech dapat dilihat pada Gambar 3 sampai Gambar 4 .

Data Responden
Nama :
Jenis Kelamin :
Alamat :
Pendidikan :

Berilah tanda X pada kolom Jawaban :

- Keterangan :
1. Sangat Tidak Setuju
 2. Cukup Setuju
 3. Netral
 4. Setuju
 5. Sangat Setuju

NO	INDIKATOR PERTANYAAN	JAWABAN				
1	EASY OF USE	1	2	3	4	5
P 1.1	Apakah Web Portal PMB PALCOMTECH ini mudah diakses ?					
P 1.2	Anda sering mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?					
P 1.3	Apakah menu dan link dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah digunakan					
P 1.4	Apakah mudah mencari informasi yang Anda butuhkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH?					
2	Customization					
P 2.1	Apakah tampilan Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dikenali ?					
P 2.2	Apakah teknik pewarnaan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH menarik dan tidak membosankan ?					
P 2.3	Apakah pembagian posisi informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dikenali?					
3	Download Delay					
P 3.1	Apakah informasi yang Anda butuhkan mudah di download dari Web Portal PMB PALCOMTECH?					
P 3.2	Apakah untuk mendownload informasi dalam Web Portal PMB PALCOMTECH membutuhkan waktu yang lama					

Gambar 3. Halaman Data Responden dan Halaman isi Bagian 1

NO	INDIKATOR PERTANYAAN	JAWABAN				
		1	2	3	4	5
P 3.3	Apakah setiap halaman dalam Web Portal PMB PALCOMTECH ditampilkan dengan cepat setelah Anda klik link-nya					
P 3.4	Apakah Anda dapat mengakses informasi pada tiap halaman					
4	Content					
P 4.1	Apakah informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH sesuai dengan kebutuhan Anda ?					
P 4.2	Apakah keragaman informasi yang disajikan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH menarik bagi Anda ?					
P 4.3	Apakah teks yang ditampilkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH mudah dibaca dengan jelas					
P 4.4	Apakah gambar yang ditampilkan dalam Web Portal PMB PALCOMTECH bisa dilihat dengan jelas ?					
5	Satisfaction					
P 5.1	Kenyamanan pada saat mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?					
P 5.2	Keinginan untuk terus mengakses Web Portal PMB PALCOMTECH ?					

Gambar 4. Halaman isi bagian 2

IV. KESIMPULAN

Merancang Alat ukur tingkat kepuasan pengguna terhadap website portal PMB Palcomtech dibuat berdasarkan model kepuasan pengguna Green dan Pearson. Alat ukur ini bisa digunakan penelitian selanjutnya untuk menganalisa tingkat kepuasan pengguna website portal PMB Palcomtech.

V. SARAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan menambahkan variabel dan indikator yang lainnya.

REFERENSI

- [1] S. H. Prayoga and D. I. Sensuse, "Analisis Usability Pada Aplikasi Berbasis Web dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (user Satisfaction)," *Jurnal Sistem Informasi MTI-UI, Jakarta*, 2010.
- [2] H. Sarjono and W. Julianita, "SPSS vs LISREL: sebuah pengantar, aplikasi untuk riset," *Jakarta: Salemba Empat*, 2011.
- [3] D. T. Green and J. M. Pearson, "The Examination of Two Web Site Usability Instruments for Use in B2C E-Commerce Organizations," *Journal of Computer Information Systems*, vol. 49, pp. 19-32, 2009/06/01 2009.
- [4] Febria, "PERANCANGAN ALAT UKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA WEB STUDENT PORTAL PALCOMTECH," *JURNAL TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA (TEKNOMATIKA)* vol. 3, 2013.
- [5] I. Sidharta and R. Sidh, "Pengukuran Persepsi Manfaat Dan Persepsi Kemudahan Terhadap Sikap Serta Dampaknya Atas Penggunaan Ulang Online Shopping Pada E-Commerce," *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, pp. 92-100, 2014.
- [6] V. Venkatesh, C. Speier, and M. G. Morris, "User acceptance enablers in individual decision making about technology: Toward an integrated model," *Decision sciences*, vol. 33, pp. 297-316, 2002