

PERANCANGAN ALAT UKUR TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA PADA WEBSITE KOPERTIS WILAYAH II PALEMBANG

Eka Hartati

Sistem Informasi STMIK PalComTech
Jl. Basuki Rahmat No. 05, Palembang 30129, Indonesia
e-mail: ekahartati90@gmail.com

Abstrak – Kopertis Wilayah II merupakan Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta yang berdomisi di Sumatera Selatan yang terdiri dari empat provinsi berfungsi sebagai melaksanakan pengawasan, pengendalian, dan pembinaan terhadap Perguruan Tinggi Swasta (PTS). Website Kopertis Wilayah II Palembang berfungsi untuk menampilkan informasi mengenai Kopertis Wilayah II Palembang yang bisa di gunakan untuk dosen atau orang yang berkepentingan. Review dari Pemanfaatan web Kopertis Wilayah II Palembang yang perlu dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan faktor kepuasan yang terdiri dari *Ease of Use*, *Customization*, *Download Delay*, dan *Content*. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap Website Kopertis Wilayah II Palembang. Kuesioner penelitian terdiri dari 15 pernyataan yang dikelompokkan menjadi 4 variabel.

Kata Kunci - Kepuasan, *Ease of Use*, *Customization*, *Download Delay*, *Content*, dan *Usability*.

I. PENDAHULUAN

Web adalah fasilitas *hypertext* yang mampu menampilkan data berupa teks, gambar, suara, animasi dan multimedia lainnya, dimana diantara data-data tersebut saling terkait dan berhubungan satu dengan lainnya. Website merupakan tempat penyimpanan data dan informasi berdasarkan topik tertentu. Untuk dapat mengakses website diperlukan sebuah *web browser* [1].

Web Kopertis Wilayah II Palembang digunakan sebagai sarana menampilkan informasi seputar Kopertis Wilayah II Palembang yang bisa di akses oleh siapapun khususnya untuk para dosen. Web ini juga digunakan untuk menyajikan informasi kegiatan Seputar Kopertis Wilayah II Palembang.

Tinjauan pemanfaatan web Kopertis Wilayah II Palembang perlu dilakukan guna mengukur tingkat fungsi pengguna. Penelitian ini menggunakan model Kepuasan [2]. Keempat kriteria itu terdiri dari *Easy of Use* menjelaskan untuk struktur dalam penyajian, kemudahan dalam mengakses, kejelasan dalam penyajian informasi. *Customization* menjelaskan terhadap materi yang menarik dan tampilan yang

mudah untuk dikenali. *Download Delay*, menjelaskan kecepatan akses pada sebuah aplikasi, yaitu kecepatan dalam menemukan informasi serta kecepatan dalam menampilkan tampilan antar halaman. *Content* menjelaskan jumlah sebuah informasi, keragaman dari informasi, jumlah kata, dan kualitas materi sebuah website. *Usability* merupakan proses optimasi interaksi antara pengguna dengan sebuah sistem. Interaksi yang terjadi dalam sebuah aktivitas usability memungkinkan para pengguna memperoleh informasi yang dijadikan sebagai solusi yang baik [3]. *User Satisfaction* merupakan salah satu kriteria dalam usability. Dengan menggunakan metode Confirmatory Factor Analisis (CFA), [4], melakukan model penelitian [5]. Dari pengertian itu dapat dimaklumi jika ukuran *usability* dari suatu situs web adalah sesuatu yang sifatnya subjektif karena tergantung dari penilaian masing-masing pengguna web tersebut.

II. METODE PENELITIAN

Metodologi dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membuat suatu deskriptif terhadap fenomena sosial / alam secara tersusun, faktual dan akurat. Penelitian Kuantitatif merupakan penelitian yang dilandaskan pada sebuah filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau suatu sampel tertentu, dimana data penelitiannya dapat berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik [6].

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran angket/kuesioner yang dibuat dalam bentuk skor empat angka dengan menggunakan model skala likert, dalam pengukuran tingkat persetujuan user terhadap sebuah statement hasil pengukuran selanjutnya diolah menggunakan metode statistik deskriptif kemudian dianalisis terhadap masing-masing parameter atau keseluruhan parameter yang pertanyaan dan pernyataannya berdasarkan komponen-komponen kepuasan. Dari hasil pertanyaan dan pernyataan yang telah dijawab oleh responden, dimana data tersebut diubah dengan angka [6].

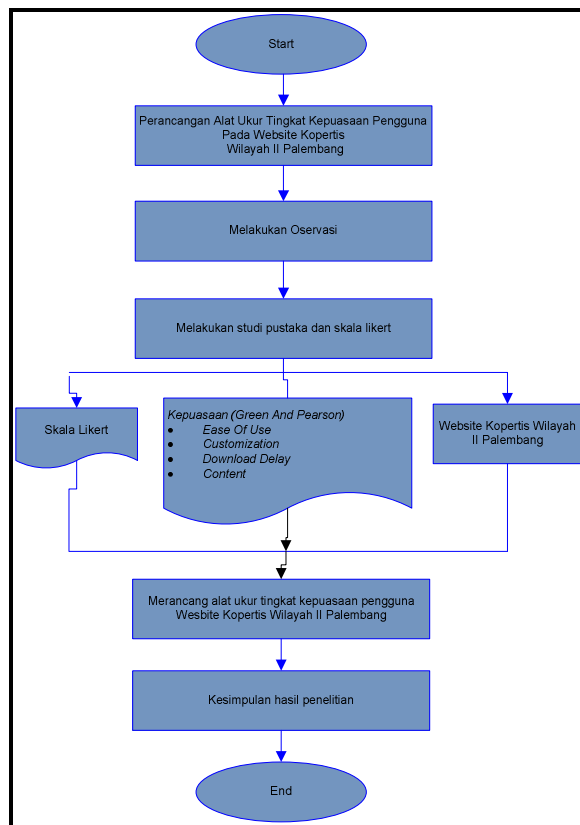
Skala Likert digunakan untuk mengukur sebuah sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena sosial dalam sebuah penelitian, fenomena sosial ini akan ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang kemudian disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan

menjadi indikator variable, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan [6].

Kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan atau pernyataan akan diberi nilai sebagai berikut: Jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1.

Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Melakukan observasi
2. Melakukan studi pustaka dan skala Likert
3. Merancang alat ukur tingkat kepuasan pengguna web Kopertis Wilayah II Palembang dengan menggunakan model kepuasan menurut Green and Pearson.
4. Menyimpulkan hasil penelitian, dan memberikan saran terhadap penelitian selanjutnya.

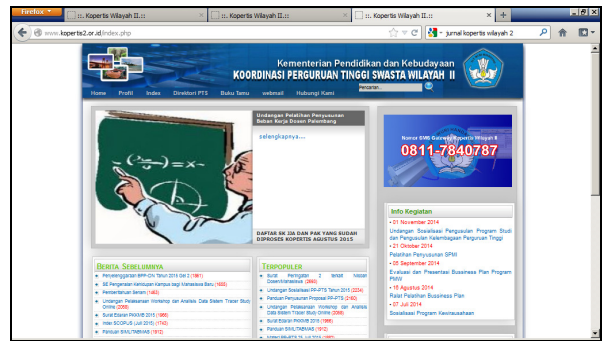


Gambar 1. Alur Penelitian

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil Website Kopertis Wilayah II Palembang

Tampilan dari situs web Kopertis Wilayah II Palembang yang beralamat <http://www.kopertis2.or.id> sebagai berikut:



Gambar 1. Tampilan Website Kopertis Wilayah II Palembang

Untuk memperlancar proses komunikasi dan informasi yang beralamat di <http://www.kopertis2.or.id/>. Website tersebut digunakan untuk menampilkan informasi seputar Kopertis Wilayah II dan dapat diakses oleh dosen. Di dalam website Kopertis Wilayah II bisa dilihat tampilan home yang berisikan tentang informasi kegiatan yang ada di Kopertis Wilayah II, kemudian terdapat menu tentang informasi profil Kopertis Wilayah II yang terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, fungsi dan struktur organisasi di Kopertis Wilayah II. Selain itu, situs web ini juga mempunyai menu indek yang berisikan tentang informasi kegiatan, infomasi berita, fasilitas untuk mendownload, dan galeri foto di dalam lingkungan Kopertis Wilayah II, Situs web ini terdapat juga menu direktori PTS yang terdiri dari beranda, pencarian data, grafik statistik, rekap data dan download. Di samping itu juga situs web ini memiliki menu Buku Tamu, Webmail dan Hubungi Kami. berikut tampilan menu yang ada pada website Kopertis Wilayah II Palembang :

1. Halaman Utama



Gambar 3. Halaman Home

2. Halaman Profil

Halaman profil Kopertis Wilayah II Palembang terdapat menu-menu sejarah singkat, visi dan misi, fungsi dan struktur organisasi di Kopertis Wilayah II. Adapun menu-menunya sebagai berikut:

2.1 Menu Sejarah Singkat Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman sejarah singkat ini membahas tentang sejarah singkat dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 4. Halaman Sejarah Singkat Kopertis Wilayah II Palembang

2.2 Menu Visi dan Misi Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman visi dan misi ini membahas tentang visi dan misi dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 5. Halaman Visi dan Misi Kopertis Wilayah II Palembang

2.3 Menu Fungsi Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman fungsi ini membahas tentang fungsi dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 6. Halaman Fungsi Kopertis Wilayah II Palembang

2.4 Menu Struktur Organisasi Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman struktur organisasi ini membahas tentang struktur organisasi dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 7. Halaman Struktur Organisasi Kopertis Wilayah II Palembang

3. Halaman Indeks

Halaman indeks Kopertis Wilayah II Palembang terdiri dari menu-menu info kegiatan, berita, download, dan galeri foto terhadap kegiatan pada Kopertis Wilayah II. Adapun menu-menunya sebagai berikut:

3.1 Menu Info Kegiatan Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman info kegiatan ini membahas tentang info kegiatan dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 8. Halaman Info Kegiatan Kopertis Wilayah II Palembang

3.2 Menu Berita Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman berita ini membahas tentang berita dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 9. Halaman Berita Kopertis Wilayah II Palembang

3.3 Menu *Download* Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman *download* ini membahas tentang apa saja yang bisa di download dari Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 10. Halaman Download Kopertis Wilayah II Palembang

3.4 Menu Galeri Foto Kopertis Wilayah II Palembang

Halaman galeri foto ini membahas tentang foto-foto kegiatan yang dilakukan oleh Kopertis Wilayah II Palembang.



Gambar 11. Halaman Galeri Foto Kopertis Wilayah II Palembang

4. Halaman Direktori PTS

Halaman ini berisikan direktori PTS Kopertis Wilayah II Palembang yang mana sebagai berikut:



Gambar 12. Halaman Direktori PTS Kopertis Wilayah II Palembang

5. Halaman Buku Tamu

Halaman ini berisikan buku tamu Kopertis Wilayah II Palembang yang mana sebagai berikut:



Gambar 13. Halaman Buku Tamu Kopertis Wilayah II Palembang

6. Halaman *Web Mail*

Halaman ini berisikan *web mail* Kopertis Wilayah II Palembang yang mana sebagai berikut:



Gambar 14. Halaman *Web Mail* Kopertis Wilayah II Palembang

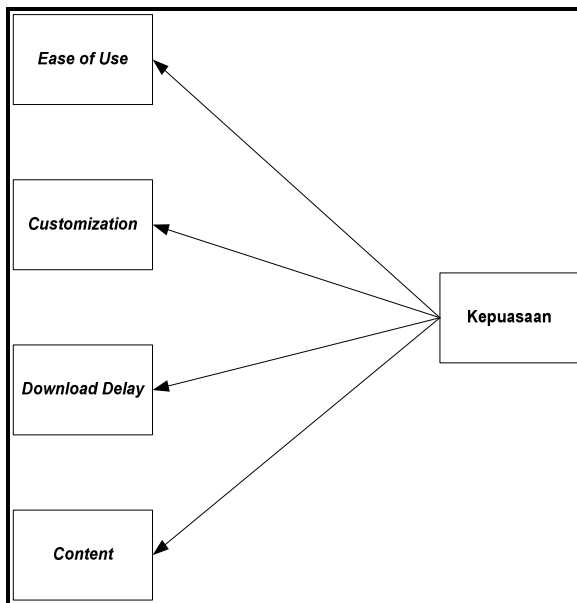
7. Halaman Hubungi Kami

Halaman ini berisikan hubung kami Kopertis Wilayah II Palembang yang mana sebagai berikut:



Gambar 15. Halaman Hubungi Kami Kopertis Wilayah II Palembang

Adapun kerangka dalam penelitian ini sebagai berikut:



Gambar 16. Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa pernyataan dengan sebuah acuan. Acuan yang digunakan dalam alat ukur ini mengacu ke model kerangka penelitian pada gambar 16. Dari empat kriteria tersebut, dibagi lagi menjadi beberapa indikator pernyataan. Pernyataan tersebut bisa dilihat pada tabel 1. berikut:

Tabel 1. Pernyataan Alat Ukur Berdasarkan Model Kepuasan

No	Pernyataan
1	Ease of Use
1.1	Website Kopertis Wilayah II Palembang ini mudah diakses
1.2	Anda sering mengakses Website Kopertis Wilayah II Palembang
1.3	Menu dan Link yang ada di Website Kopertis Wilayah II Palembang ini mudah digunakan
1.4	Website Kopertis Wilayah II Palembang ini mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

2	Customization
2.1	Tampilan Website Kopertis Wilayah II Palembang mudah dikenali.
2.2	Teknik pewarnaan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang menarik dan tidak membosankan
2.3	Pembagian posisi informasi yang disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang
3	Download Delay
3.1	Informasi yang dibutuhkan mudah di download dari Website Kopertis Wilayah II Palembang
3.2	Mendownload informasi dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang membutuhkan waktu yang lama
3.3	Pada setiap halaman dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang ini ditampilkan dengan cepat setelah di klik link-nya
3.4	Informasi pada tiap halaman dapat diakses
4	Content
4.1	Informasi yang disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang sesuai dengan kebutuhan anda
4.2	Keragaman Informasi yang disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang menarik bagi anda
4.3	Teks yang ditampilkan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang muda dibaca dengan jelas
4.4	Gambar yang ditampilkan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang ini bisa dilihat dengan jelas

Sistem pengujian dilakukan melalui penyebaran angket/kuisioner yang dibuat dalam bentuk skor empat point dengan model skala *likert*, untuk pengukuran tingkat persetujuan user terhadap *statement* hasil pengukuran kemudian diolah dengan metoda statistik deskriptif dan dilakukan analisis baik terhadap masing-masing parameter atau terhadap keseluruhan parameter yang pertanyaannya berdasarkan komponen-komponen kepuasan. Dari hasil pertanyaan yang telah dijawab responden, data tersebut akan diubah kedalam bentuk angka [6].

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan *skala likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan [6].

Kemudian masing-masing jawaban dari setiap pertanyaan diberi nilai sebagai berikut: Jika jawaban responden sangat setuju (SS) memperoleh skor 4, jawaban setuju (S) memperoleh skor 3, jawaban tidak

setuju (TS) memperoleh skor 2, jawaban sangat tidak setuju (STS) memperoleh skor 1. Seperti pada tabel 2.

Tabel 2. Penilaian Pilihan Jawaban Skala Likert

No	Pernyataan Kuesioner	Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Setuju	3
4	Sangat Setuju	4

Hasil rancangan alat ukur dalam penelitian disebut kuesioner. Selain berisi pernyataan berdasarkan model kepuasan dan alternatif jawaban yang diberi *score*, alat ukur atau kuesioner ini juga berisi sebagai berikut:

1. Maksud dan tujuan dibuatnya kuesioner ini
2. Data responden sebagai bahan analisis sebaran data responden (variat / bivariat).
3. Link Website Kopertis Wilayah II Palembang
4. Kontak peneliti dan ucapan terima kasih atas kontribusi para responden dalam penelitian yang dilakukan.

Penyebaran kuesioner disebarkan kepada responden dengan melalui media *online*, seperti *e-mail* dan *facebook*. Hal ini bertujuan untuk menghemat waktu dalam penyebaran dan pengisian kuesioner. Kuesioner ini dibuat dan diberikan kepada responden untuk mempermudah dalam menjawab fenomena masalah yang akan diteliti. Dalam praktiknya nanti, peneliti langsung menyebarkan kuesioner kepada responden tanpa perantara. Hasil rancangan alat ukur tingkat fungsi dengan faktor kepuasan terhadap *Website* Kopertis Wilayah II Palembang dapat dilihat pada gambar berikut ini:

**KUESIONER PENELITIAN TINGKAT KEPUASAAN
PENGGUNA PADA WEBSITE KOPERTIS
WILAYAH II PALEMBANG**

Kepada:
Yth. Bapak/Ibu/Sdr/i
Di-
Tempat

Dengan Hormat,

Dengan ini saya selaku peneliti, mengharapkan bantuan bapak/ibu/sdr/i sekalian untuk dapat mengisi kuesioner penelitian ini. Pernyataan dan pertanyaan yang akan diajukan dalam kuesioner ini akan membahas dan mengukur tingkat kepuasan pengguna pada Website Kopertis Wilayah II Palembang yang beralamat <http://www.kopertis2.or.id>. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan penyediaan informasi bagi seluruh dosen yang ada di ruang lingkup Kopertis Wilayah II Palembang.

Demi kepentingan penelitian ini, informasi yang telah di peroleh dari responden akan dijaga kerahasiannya. Data yang saya peroleh semata-mata digunakan untuk kepentingan penelitian. Demikianlah, terima kasih atas segala kerjasama dan bantuan bapak/ibu/sdr/i.

Hormat Saya,
Ttd
Eka Hartati, S.Kom., M.Kom.

Gambar 3. Halaman Depan Kuesioner

Biodata Responden

Apakah Anda Berprofesi sebagai seorang Dosen ?

☐ Ya, Saya Seorang Dosen

☐ Tidak, Saya bukan Dosen

Apakah anda berasal dari Fakultas Komputer ?

☐ Ya, Saya berasal dari Fakultas Komputer

☐ Tidak, Saya bukan berasal dari Fakultas Komputer

Apa latar belakang pendidikan terakhir anda ?

☐ S1

☐ S2

☐ S3

Apa jenis kelamin anda ?

☐ Laki - laki

☐ Perempuan

Gambar 4. Halaman Biodata Responden

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan atau pernyataan di bawah ini dengan memilih pilihan yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang terbaik untuk mewakili jawaban Anda atas pertanyaan-pernyataan yang diajukan.

Gambar 5. Halaman Petunjuk Pengisian

Easy of Use

Website Kopertis Wilayah II Palembang ini mudah diakses

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Anda sering mengakses Website Kopertis Wilayah II Palembang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Menu dan Link yang ada di Website Kopertis Wilayah II ini mudah digunakan

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Website Kopertis Wilayah II Palembang ini mudah dalam mencari informasi yang dibutuhkan

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Gambar 17. Halaman Isi Kuesioner Ease Of Use

Customization

Tampilan Website Kopertis Wilayah II Palembang mudah dikenali

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Teknik pewarnaan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang menarik dan tidak membosankan

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Pembagian Posisi informasi yang akan disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Gambar 18. Halaman Isi Kuesioner Customization

Download Delay

Informasi yang dibutuhkan mudah di download dari Website Kopertis Wilayah II Palembang

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Mendownload informasi dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang membutuhkan waktu yang lama

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Pada setiap halaman dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang ini ditampilkan dengan cepat setelah di klik linknya

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Informasi pada tiap halaman dapat diakses

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Gambar 19. Halaman Isi Kuesioner Download Delay

Content

Informasi yang disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang sesuai dengan kebutuhan anda.

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Keragaman informasi yang disajikan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang menarik bagi anda.

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Teks yang ditampilkan dalam Website Kopertis Wilayah II Palembang mudah dibaca dengan jelas.

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Gambar yang ditampilkan dalam Website Kopertis Wilayah II ini bisa dilihat dengan jelas.

☐ Sangat Tidak Setuju
☐ Tidak Setuju
☐ Setuju
☐ Sangat Setuju

Gambar 20. Halaman Isi Kuesioner Content

IV. KESIMPULAN

Alat ukur tingkat kepuasan pengguna pada Website Kopertis Wilayah II Palembang dibuat berdasarkan metode kepuasan dengan mengadopsi model Green dan Pearson. Alat ukur ini digunakan untuk penelitian selanjutnya mengenai analisa tingkat kepuasan terhadap Website Kopertis Wilayah II Palembang.

V. SARAN

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk mengukur tingkat kepuasan dengan menambahkan variabel – variabel dan indikator – indikator yang lain dan melihat indikator mana yang memiliki pengaruh besar terhadap Website Kopertis wilayah II Palembang.

VI. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa dan kedua Orang Tua yang telah memberi dukungan finansial terhadap penelitian ini serta Sekolah Tinggi Manajemen dan Informatika Komputer PalComTech (STMIK PalComTech) yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk mempublikasikan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] Riyanto. S. 2007. *Membangun Website dengan Adobe Photoshop dan Macromedia Dreamweaver*. Jakarta: Datakom.
- [2] Green, David T., Pearson, J. Michael. "The Examination of Two Web Site Usability Instruments For Use In B2C E-Commerce Organizations". *Journal of Computer Information Systems*. 2009. (http://iacis.org/jcis/articles/Green_Pearson_2008_49_4.pdf)
- [3] Prayoga, Sigit Hadi. Sensuse, Dana Indra. *Analisis Usability pada Aplikasi Berbasis Web Dengan Mengadopsi Model Kepuasan Pengguna (Use Satisfaction)*. *Journal Of Information Systems*, Volume 6, Issues 1, April 2010.
- [4] Palmer, Jonathan W. *Web Site Usability, Design and Performance Metrics*. Information Systems Research, June 2002, 13, 2; ABI/INFORM Global, pg 151. http://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&cad=rja&uact=8&ved=0CC4QFjAD&url=http%3A%2F%2Fbackpn.googlecode.com%2Fsvn%2Ftrunk%2Faaa%2Fano%2FusabilityPerformance.pdf&ei=Aho_VKi aHJD28QXYwIHACw&usq=AFQjCNGvEHFtW7u0poDefu
- [5] Venkatesh, V., Cheri, S dan Morris, M.G. *User Acceptance Enablers in Individual Decision Making About Technology : Towards an Integrated Model*. *Decision Sciences*, (33), 2002, pp. 297-316
- [6] Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D cetakan Ke-19*. Bandung: Penerbit Alfabeta.