

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Internet telah mengubah cara tradisional sebuah organisasi untuk berinteraksi dengan *public* dan memberikan akses ke pengguna untuk meningkatkan efisiensi operasional. *Website* menjadi komponen kunci kelangsungan hidup organisasi dalam persaingan global, *website* mewakili organisasi untuk menyampaikan informasi tentang produknya juga berfungsi sebagai platform dimana organisasi dapat berinteraksi dengan para pemangku kepentingan. Pentingnya sebuah *website* untuk berbagai keperluan telah meningkat di berbagai domain seperti pendidikan, kesehatan, pemerintah dan bisnis. Keberhasilan sebuah *website* adalah mendukung interaksi dan komunikasi organisasi dengan penggunanya (Tsigereda, 2010).

Kegunaan *website* memainkan peran penting dalam membangun komunikasi yang sehat antara universitas dan para pemangku kepentingan dan hal ini akan memberikan kontribusi pada tata kelola universitas dalam berbagai cara untuk meningkatkan manajemen universitas yang unggul (Chamba Eras dkk., 2017). *Website* perguruan tinggi berisi tentang fitur pendidikan yang bertujuan untuk memberikan informasi dan layanan kepada pengguna. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan dari *website* universitas dilakukan evaluasi *usability* untuk memastikan bahwa pengguna lebih puas dengan layanan yang diberikan oleh *website* tersebut. Dengan mengevaluasi *usability* dapat meningkatkan kinerja sistem pada organisasi dan kepuasan terhadap pengguna.

Evaluasi terhadap *website* perguruan tinggi penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan dan memperhatikan faktor kemudahan *usability*. *usability* adalah seperangkat metode yang digunakan untuk mengevaluasi interaksi manusia terhadap produk, bertujuan untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kegunaan (Hasan, 2014). Metodologi kegunaan dan survei dilakukan pada halaman *web* untuk meneliti

berbagai elemen kegunaan pada *web* yang diperlukan untuk membuat *website* yang sukses. Hal yang paling penting pada *website* adalah penampilan layar, konten, konsistensi, navigasi, penggunaan media, interaktivitas dan aksesibilitas dan menyimpulkan bahwa konten adalah penentu yang paling penting (Chamba Eras dkk., 2017).

Gap riset yang sebelumnya di temukan oleh Delice, 2009 belum menyertakan metode ANP pada analisis *website* berbasis HE. Urgensi riset ANP memiliki kelebihan sebagai model untuk pengambilan keputusan multi kriteria, sehingga pengembangan metode analisis *website* berbasis HE akan memiliki kemampuan lebih baik jika dilanjutkan/dianalisis lebih lanjut menggunakan metode ANP. Untuk itulah maka penelitian ini dikembangkan sebagai dasar dalam pembuatan penelitian. Disamping itu unsur-unsur penting *website* perguruan tinggi adalah desain *website*, operasional *website* dan konten yang terdapat di dalam *website*.

*Heuristic Evaluation* merupakan salah satu metode evaluasi *usability* yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah kegunaan pada desain antarmuka pada sebuah *website* (Kilic Delice dan Gungor, 2009). HE melibatkan sekelompok evaluator yang bertugas memeriksa dan menilai suatu fungsionalitas dalam desain antarmuka sebuah sistem berdasarkan prinsip kegunaan yang telah di tetapkan. HE dilakukan oleh orang yang berpengalaman dalam desain antarmuka dan meneliti faktor apa saja yang menggambarkan potensi masalah bagi pengguna yang kurang berpengalaman. Melalui evaluasi HE, pengembang dapat memperhatikan hal-hal yang perlu diperbaiki berdasarkan proses evaluasi yang telah dilakukan (Brejcha, 2015). *Heuristic evaluation* dikembangkan oleh Jacob Nielson dan Rolf Molich untuk menilai suatu *website* dapat dikatakan mudah digunakan atau tidak.

Disamping hasil evaluasi dengan HE diperlukan tindakan untuk pengambilan keputusan berkaitan dengan kualitas *website* untuk menghasilkan kualitas *website* yang lebih baik. Oleh karena itu perlu adanya bobot penilaian yang saling berkaitan diantara permasalahan yang ditemukan pada hasil analisis HE. Aplikasi pembobotan dengan metode ANP adalah suatu metode yang memperhatikan keterkaitan antara

kriteria dan sub kriteria penilaian *usability* yang satu dengan yang lain. Penelitian sebelumnya, telah dilakukan evaluasi *website* perpustakaan untuk meningkatkan layanan perpustakaan terhadap pengguna dengan menggunakan metode HE untuk mengidentifikasi masalah kegunaan dan *Analytic Hierarchy Process (AHP)* untuk menentukan bobot kriteria dari penilaian subyektif dari pembuat keputusan AHP digunakan untuk membantu menentukan kebutuhan lanjutan dan menetapkan prioritas untuk masalah yang harus diperbaiki terlebih dahulu (Kilic Delice dan Gungor, 2009). Penelitian ini dapat menjadi bahan pengambilan keputusan untuk pemangku kepentingan, dapat dikembangkan menjadi lebih baik dan sesuai dengan aspek *usability*. Metode penelitian ini menggunakan 10 prinsip HE untuk mengidentifikasi kegunaan pada *website* dan untuk menilai kriteria prioritas menggunakan metode ANP. Penelitian ini merupakan penelitian yang berfokus dalam evaluasi *usability* pada obyek *website* dan mengevaluasi *user interface website* perguruan tinggi.

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menilai dan mengevaluasi aspek *usability* sesuai dengan 10 prinsip HE yang ada pada 5 situs terbaik di Indonesia berdasarkan metode pemeringkatan versi *webometric* dan menentukan bobot kriteria yang terbaik menggunakan metode ANP. Bobot kriteria terbaik tersebut diharapkan dapat menjadi pedoman bagi perguruan tinggi untuk berkompetisi dalam pemeringkatan pada *webometric*.

## **1.3 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian bagi pihak perguruan tinggi sebagai pengembangan *website*, memberikan ukuran tingkat kualitas aspek *usability website* saat ini dan memberikan rekomendasi sebagai panduan dalam bentuk dokumen untuk peningkatan kualitas kelayakan implementasi *website* berdasarkan hasil evaluasi. Peneliti memberikan kesempatan baru untuk melakukan eksplorasi penerapan teori-teori dan

pendekatan yang berhubungan dengan aspek *web usability* dan memberikan kontribusi keilmuan penggunaan *website* dengan mengevaluasi kegunaan dengan menggunakan metode HE sehingga meningkatkan kepuasan pengguna.

