

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Usability merupakan atribut untuk kualitas yang menentukan apakah antarmuka pengguna dapat dengan mudah digunakan (Nielsen, 2012). Pada saat ini *usability* menjadi salah satu faktor penting yang dipertimbangkan pengguna untuk menggunakan sebuah produk seperti bagaimana fungsinya, cara kerjanya, dan kemudahan penggunaannya. Sesuatu dapat dikatakan berguna dengan baik apabila kegagalan dalam penggunaan suatu produk dapat dihilangkan atau diminimalkan serta memberikan manfaat dan kepuasan bagi pengguna.

Pengukuran *usability* dijalankan untuk mengetahui seberapa efektif, efisien dan memuaskan dalam penggunaan suatu sistem informasi menurut penggunanya. Dapat dilakukan menggunakan serangkaian kuesioner untuk mengolah data yang berhubungan dengan *usability*. Pada saat ini terdapat beberapa jenis kuesioner yang paling populer digunakan seperti, SUS (paket kuesioner yang sering digunakan untuk menilai *usability* dari suatu sistem ataupun produk), SUMI (kuesioner berlisensi yang terdiri dari 50 item dengan 3 point skala Likert yang mewakili lima variabel *usability*), QUIS (alat yang didesain untuk menilai kepuasan subyektif pengguna terhadap aspek khusus interaksi manusia), dan CSUQ (dirancang untuk menilai *usability* dari produk perangkat lunak tanpa melakukan tes *usability* berbasis skenario). Salah satu paket kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *System Usability Scale* (SUS), yang ditawarkan secara komersial dalam bentuk paket.

SUS merupakan salah satu cara yang tepat untuk menganalisis *usability* website Poltekkes Palembang, karena SUS memiliki beberapa kelebihan yang signifikan dari kuesioner lain yaitu SUS menggunakan teknologi agnostik, yang berarti dapat digunakan secara luas dan mengevaluasi hampir semua jenis *interface*, termasuk *website*, *smartphone*, respon suara interaktif (IVR), *systems (touch-tone dan speech)*, TV, dan banyak lagi, selanjutnya SUS tersedia secara gratis tanpa membutuhkan biaya tambahan., dan SUS relatif mudah dipahami oleh berbagai disiplin, baik individu maupun kelompok, karena hasilnya mulai dari 0-100 yang terbukti valid dan reliable di berbagai ukuran sampel dibandingkan dengan skala *usability* lain seperti QUIS dan CSUQ.

Poltekkes Palembang memanfaatkan website sebagai media informasi *online* yang bisa diakses oleh siapapun, kapanpun, dan dimanapun. Website Poltekkes Palembang yang beralamat <https://poltekkespalembang.ac.id/> merupakan salah satu bentuk pelayanan yang dapat memberikan berbagai kemudahan baik bagi anggota civitas akademika dalam menunjang kegiatan belajar mengajar, maupun calon civitas yang akan bergabung dengan Poltekkes Palembang. Masyarakat secara luas akan melihat dan mengakses website Poltekkes Palembang sebagai interaksi pertama dan daya tarik terhadap universitas tersebut.

Kemudahan dalam mengakses website tidak lepas dari *usability* website tersebut. *Usability* yang baik sangat berpengaruh bagi pengguna website, semakin baik *usability* nya semakin mudah pengguna menggunakan website tersebut. Untuk itu penting bagi website Poltekkes Palembang memiliki *usability* yang baik

agar pengguna lebih mudah untuk mempelajari dan menggunakan website dalam menemukan informasi yang diinginkan.

Menurut hasil wawancara yang dilakukan di Poltekkes Palembang ada beberapa kendala yang dihadapi pada website Poltekkes Palembang. Mulai dari tata letak fasilitas pencarian yang sulit ditemukan, sehingga sering kali orang mengira bahwa website Poltekkes Palembang tidak memiliki fasilitas pencarian. Terdapat konten yang kurang efektif disebabkan oleh banyaknya artikel maupun aplikasi yang dimasukkan, konten pada perangkat *desktop* tidak mengalami kendala yang berarti tetapi untuk perangkat *mobile* menu yang ditampilkan akan terlihat bertumpuk panjang. Selain itu menurut pengelola website, website Poltekkes Palembang belum pernah dilakukan analisis *usability*. *Usability* dalam sebuah website adalah syarat penting agar suatu web dapat bertahan dalam waktu yang cukup lama. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran apakah tampilan dari sebuah website ini mudah digunakan dan mudah dipahami oleh penggunanya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Usability* Website Poltekkes Palembang Menggunakan *System Usability Scale*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah yang ada untuk dijadikan titik tolak pada pembahasan dalam penelitian ini sebagai berikut “bagaimana menganalisis *Usability* Website Poltekkes Palembang menggunakan *System Usability Scale*”.

1.3 Batasan Masalah

Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan batasan-batasan agar tidak menyimpang dari apa yang telah direncanakan, sehingga tujuan yang sebenarnya dapat dicapai. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini untuk menganalisis *usability Website* Poltekkes Palembang menggunakan *System Usability Scale*.
2. Responden penelitian ini yaitu pengguna website Poltekkes Palembang
3. Analisis yang dilakukan untuk mengetahui *acceptability ranges, grade scale, dan adjective ratings*.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *usability* website Poltekkes Palembang menggunakan *System Usability Scale*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dapat membantu Poltekkes Palembang untuk mengetahui bahwa website yang dikembangkan sudah memenuhi kemudahan pengguna ditinjau dari sisi *usability*.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi pihak pengembang dari segi aspek *usability* untuk mempertahankan maupun meningkatkan nilai *usability* dari *website* Poltekkes Palembang
3. Penelitian ini dapat menjadi acuan pengembangan *website* pada saat ini maupun masa yang akan datang.

4. Penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen akademik yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.